

RAPPORT DE GESTION

1 ACTIVITÉ DU GROUPE SYNERGIE ET FAITS MARQUANTS EN 2020

1.1 Le Groupe SYNERGIE

SYNERGIE : un acteur européen de référence en gestion des Ressources Humaines

Créé il y a plus de 50 ans, le Groupe SYNERGIE est aujourd'hui un acteur de référence incontournable dans la Gestion des Ressources Humaines. Il occupe la cinquième place parmi les leaders de la profession en Europe. L'International représente désormais 55 % du chiffre d'affaires consolidé.

Présent dans 17 pays avec un réseau de 750 agences, le Groupe intervient dans les secteurs de l'industrie dont des industries de pointe comme la navale ou les énergies renouvelables, du transport et de la logistique, du BTP, de la santé, de l'agro-alimentaire, du tertiaire et des technologies de l'information et de la communication.

Sur l'exercice 2020, l'activité s'est répartie comme suit :

Industrie :	47 %
Services :	26 %
Transport logistique :	17 %
BTP :	10 %

SYNERGIE s'affirme ainsi comme l'un des meilleurs spécialistes en Travail Temporaire, recrutement, outplacement, ingénierie sociale, conseil et formation. Chacun de ces métiers nécessite réactivité, adaptation et rigueur afin de répondre aux exigences des clients / entreprises privées et institutions publiques auprès desquels nous agissons en tant que fidèles partenaires.

Grâce à nos 4 200 collaborateurs permanents, nous intervenons quotidiennement pour déléguer près de 60 000 employés en Équivalent Temps Plein (E.T.P.) en France et à l'étranger (données 2020).

1.2 Faits marquants 2020

L'exercice 2020 a été caractérisé par une pandémie mondiale qui a affecté à des degrés divers l'organisation et les opérations de SYNERGIE en France et dans l'ensemble des pays où le Groupe est implanté.

Dans ce contexte et grâce à la mobilisation de ses équipes, SYNERGIE a confirmé la résilience de ses activités et de ses marges opérationnelles, confortant ainsi sa démarche de croissance rentable.

Face à la crise sanitaire liée à la pandémie Covid-19 le Groupe a priorisé :

- La sécurité de ses collaborateurs permanents et intérimaires avec :
 - la mise en place de contrôles sanitaires et la distribution d'équipements de protection ;
 - des actions fortes de sensibilisation auprès des managers, intérimaires et clients ;
 - le télétravail pour les services supports notamment et les métiers compatibles.
- Le maintien de l'ensemble de ses sites en activité, afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre dits essentiels.

Les choix stratégiques de SYNERGIE et les investissements réalisés depuis plusieurs années (transformation digitale, recrutement de consultants experts et formation des collaborateurs permanents et intérimaires) ont permis de résister dans ce contexte :

- L'activité a été maintenue à un niveau élevé grâce au positionnement multi-secteurs et multi-clients ;
- SYNERGIE a accéléré sa stratégie de diversification en augmentant son portefeuille de nouveaux clients, notamment dans son cœur de cible que sont les PME/PMI qui ont particulièrement bien résisté en 2020 et qui représentent 56 % du chiffre d'affaires du Groupe. Des partenariats ont par ailleurs été conclus à l'échelle européenne avec de grands donneurs d'ordre. Cette volonté d'équilibre entre Grands Comptes et PME/PMI est un gage de solidité face aux évolutions conjoncturelles ;
- La valeur de proximité très forte chez SYNERGIE permet de se différencier et ce, particulièrement en période de crise : avec ses 750 agences, Open Centers et cabinets de recrutement qui maillent les territoires et les bassins d'emplois, les équipes, qui participent également à de nombreux forums de l'emploi, ont maintenu le lien avec les entreprises et les intérimaires ;

■ La gestion du personnel intérimaire est également optimisée par la présence de collaborateurs au cœur même des sites clients et de leurs équipes, constituant un pas de plus vers l'externalisation complète des RH ;

■ Grâce à la mise en place d'outils collaboratifs et de la dématérialisation de certaines étapes de l'expérience intérimaires et clients, SYNERGIE a pu maintenir son activité auprès des entreprises et intérimaires et a renforcé sa réactivité.

2 COMPTES CONSOLIDÉS ET COMPTES SOCIAUX

Les comptes consolidés et sociaux de l'exercice clos au 31 décembre 2020 ont été arrêtés par le Directoire du 29 mars 2021.

En application du Règlement Européen 1606/2002 du 19 juillet 2002, les sociétés cotées sur un marché

réglementé de l'un des États membres présentent leurs comptes consolidés en utilisant le référentiel comptable IFRS (*International Financial Reporting Standards*) tel qu'adopté dans l'Union Européenne.

2.1 Comptes consolidés du Groupe

Le périmètre des entités consolidées figure en note n°3 de l'Annexe aux comptes consolidés.

Il n'y a pas eu de variations de périmètre de consolidation au cours de l'exercice.

Le Groupe espagnol TIGLOO, Entreprise de Services Numériques, acquis par DCS EASYWARE, avait été intégré en novembre 2019 ; l'impact de cette acquisition sur la période janvier - octobre 2020 est de 15 075K€ sur le chiffre d'affaires du Groupe et de 1 304K€ sur le résultat opérationnel courant.

2.1.1 Le Compte de résultat

Chiffres-clés (données consolidées)

En millions d'euros	2020	2019
CHIFFRE D'AFFAIRES	2 190,3	2 642,3
EBITDA ⁽¹⁾	112,7	138,5
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT ⁽²⁾	89,5	121,7
Amortissements et dépréciation des incorporels	(11,9)	(6,9)
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL	77,6	114,0
Coût de l'endettement financier net	(2,3)	(1,9)
Autres produits et charges financiers	(0,9)	0,5
RÉSULTAT AVANT IMPÔT	74,4	112,6
Impôts sur le résultat	(33,2)	(49,3)
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ	41,3	63,4
dont part du Groupe	38,3	60,1

(1) résultat avant intérêts, impôts et amortissements

(2) résultat opérationnel courant avant amortissements et dépréciation des incorporels liés aux acquisitions

L'effet de levier généré par l'activité du second semestre en hausse de 19 % par rapport au premier, a permis, sur l'année, de quadrupler le résultat net du premier semestre.

En millions d'euros	S1 2020	S2 2020	2020
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 000,6	1 189,7	2 190,3
EBITDA	39,9	72,8	112,7
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT	30,0	59,5	89,5
Amortissements et dépréciation des incorporels	(5,4)	(6,5)	(11,9)
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL	24,5	53,1	77,6
Coût de l'endettement financier net	(1,0)	(1,3)	(2,3)
Autres produits et charges financiers	(0,9)	0,0	(0,9)
RÉSULTAT AVANT IMPÔT	22,6	51,8	74,4
Impôts sur le résultat	(12,6)	(20,5)	(33,2)
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ	10,0	31,3	41,3
dont part du Groupe	8,9	29,4	38,3

2111 Activité et résultat opérationnel courant

Chiffre d'affaires du Groupe

En millions d'euros	Chiffre d'affaires			
	S1 2020	S2 2020	2020	2019
FRANCE	454,0	530,5	984,5	1 280,7
Italie	191,7	240,0	431,7	450,7
Espagne	77,1	95,1	172,2	191,8
Portugal	14,4	16,5	31,0	34,5
EUROPE DU SUD	283,2	351,7	634,9	677,0
Belgique, Luxembourg	106,9	132,5	239,4	286,8
Pays-Bas	15,6	18,5	34,1	38,7
Allemagne	20,3	24,0	44,3	54,3
Autriche	28,3	33,8	62,0	81,9
Royaume-Uni	52,2	55,0	107,2	120,8
Suisse	7,9	9,9	17,8	21,6
Europe de l'Est	2,3	3,2	5,6	5,4
EUROPE DU NORD ET DE L'EST	233,6	276,8	510,5	609,5
CANADA / AUSTRALIE	29,8	30,7	60,5	75,2
TOTAL INTERNATIONAL	546,6	659,2	1 205,8	1 361,6
TOTAL	1 000,6	1 189,7	2 190,3	2 642,3

Au cours de l'exercice, l'activité consolidée s'est établie à 2 190,3M€ sur l'année (-17,1 % à périmètre et devises constants), à un niveau nettement supérieur à l'objectif envisagé courant juin 2020 : 2Mds€.

En effet, après un début d'année fortement affecté par la pandémie de la Covid-19, la reprise observée depuis mi-mai s'est nettement accélérée au cours du second semestre, avec un chiffre d'affaires de 1 189,7M€, en baisse de 11,7 % seulement par rapport à celui de 2019.

SYNERGIE a réalisé cette performance grâce à sa stratégie de développement hors de l'hexagone, engagée depuis plusieurs années, dans les 17 pays où le Groupe est aujourd'hui implanté, et à une diversification dans les domaines de l'environnement, des énergies renouvelables, de l'agroalimentaire, du médical et des nouvelles technologies.

La part contributive du placement, des autres activités de Ressources Humaines (formation, outsourcing...) et des services numériques, s'élève à 4,3 % du chiffre d'affaires global, avec un potentiel de marge supérieure à celle de nos activités traditionnelles.

Dans les Services Numériques où le Groupe opère depuis juin 2018 avec sa filiale DCS EASYWARE, le chiffre d'affaires s'élève à 62,7M€ contre 46,9M€ en 2019, illustrant ainsi une diversification réussie, avec une croissance à périmètre constant en France et l'impact de l'intégration du groupe espagnol TIGLOO acquis en novembre 2019 (17,2M€ sur 2020).

Résultats consolidés par zone géographique

EBITDA

En millions d'euros	S1 2020	S2 2020	2020	2019
FRANCE	19,0	35,7	54,6	78,3
Italie	9,4	13,6	23,0	24,0
Espagne	1,0	3,0	4,0	3,5
Portugal	0,0	0,5	0,5	0,4
EUROPE DU SUD	10,4	17,1	27,5	27,9
Belgique, Luxembourg	5,8	8,5	14,3	20,8
Pays-Bas	0,4	1,4	1,8	1,9
Allemagne	0,0	1,9	1,9	1,8
Autriche	0,6	2,3	2,9	4,8
Royaume-Uni	1,0	1,8	2,8	2,0
Suisse	(0,3)	0,3	0,0	(0,2)
Europe de l'Est	0,0	0,2	0,2	(0,2)
EUROPE DU NORD ET DE L'EST	7,5	16,3	23,8	30,9
CANADA / AUSTRALIE	3,0	3,7	6,7	1,4
TOTAL INTERNATIONAL	20,9	37,1	58,1	60,2
TOTAL	39,9	72,8	112,7	138,5

SYNERGIE affiche un Ebitda consolidé de 112,7M€ contre 138,5M€ en 2019, cette variation illustrant la forte résistance du Groupe dans un contexte sans précédent.

Des plans d'actions spécifiques par pays ont été mis en place en intégrant les dispositifs gouvernementaux destinés à maintenir l'emploi et à soutenir les entreprises qui, pour la plupart, ont perduré sur le second semestre. Les principales mesures peuvent être résumées ainsi :

- des subventions directes conditionnées le plus souvent au maintien de l'emploi et basées sur plusieurs critères dont la baisse du chiffre d'affaires ;
- la prise en charge du chômage partiel de salariés de structure, allégeant les coûts fixes ;
- la compensation de salaires intérimaires (y compris CDI Intérimaires) engagés contractuellement alors que la relation avec le client a été interrompue pour cause sanitaire, neutralisant l'impact sur la marge brute de salaires non facturables.

Le Groupe a pu ainsi préserver ses équipes et assurer la continuité de service auprès des clients poursuivant leur activité.

En France comme à l'étranger, des mesures de réductions de coûts ont permis de contribuer au niveau de résultat obtenu :

- arrêt des investissements ;
- recours limités aux prestataires externes ;
- baisse drastique des déplacements facilitée par le télétravail et des outils informatiques et de télécommunication performants ;
- négociation de loyers (locaux, véhicules ...).

Ces actions ont permis à l'ensemble des entités géographiques du Groupe de dégager un Ebitda bénéficiaire en 2020.

Le Groupe d'Entreprises de services Numériques DCS a contribué significativement aux résultats consolidés avec un ratio Ebitda/chiffre d'affaires de 10,4 %.

Les dépréciations de créances douteuses ont été limitées à 0,17 % du chiffre d'affaires, le crédit client Groupe se maintenant à 66 jours.

Résultat opérationnel courant avant amortissements et dépréciation des incorporels (« EBITA »)

En millions d'euros	Résultat opérationnel courant			
	S1 2020	S2 2020	2020	2019
FRANCE	13,8	29,1	42,9	70,3
Italie	8,1	12,0	20,2	21,6
Espagne	0,6	2,2	2,8	2,8
Portugal	0,0	0,3	0,3	0,4
EUROPE DU SUD	8,7	14,6	23,3	24,8
Belgique, Luxembourg	4,7	6,6	11,3	18,9
Pays-Bas	0,3	1,1	1,4	1,7
Allemagne	(0,3)	1,4	1,0	1,0
Autriche	0,4	1,9	2,3	4,5
Royaume-Uni	0,6	1,4	2,0	1,2
Suisse	(0,4)	0,1	(0,3)	(0,5)
Europe de l'Est	(0,1)	0,1	0,0	(0,4)
EUROPE DU NORD ET DE L'EST	5,2	12,5	17,7	26,5
CANADA / AUSTRALIE	2,4	3,2	5,6	0,1
TOTAL INTERNATIONAL	16,3	30,3	46,6	51,4
Total	30,1	59,4	89,5	121,7

En France

Le chiffre d'affaires de SYNERGIE s'établit à 984,5 M€ contre 1 280,7M€ en 2019 (-23, 7 %) dans un contexte de nette baisse pour la profession selon Prism'Emploi ; les mesures de confinement liées à la crise sanitaire, ont en effet conduit à la disparition de 75 % des emplois intérimaires sur la deuxième quinzaine de mars.

SYNERGIE a été particulièrement impacté dans le secteur aéronautique, où le Groupe demeure un intervenant majeur, la construction automobile et, à un degré moindre, le bâtiment et les travaux publics.

La reprise progressive de l'activité et la diversification, conjuguées aux mesures de gestion prises ont permis de générer un Ebita de 42,9M€.

À l'International

L'International atteint 1 205,8M€ contre 1 361,6M€ en 2019 (-11,4 %) portant la contribution à 55 % du chiffre d'affaires consolidé avec des évolutions contrastées selon les zones géographiques.

a) En Europe du Sud**Italie**

La croissance de l'activité et du résultat opérationnel en Europe du Sud a été marquée par la contribution majeure de l'Italie qui a réalisé un chiffre d'affaires de 431,7M€ (19,7 % du consolidé).

La forte réduction des coûts et la diversification des activités (Santé + 68 %, Services + 5 %, Distribution agro-alimentaire + 27 %, Logistique et transport + 89 %, Commerce + 13 %) ont permis de dégager un Ebitda de 23M€ (5,3 % du chiffre d'affaires), proche de celui de 2019.

Ces développements se sont appuyés sur un réseau qui s'est fortement densifié depuis 2017 (une dizaine d'agences créées par an) permettant d'être présent sur l'ensemble de territoire.

Espagne

La filiale locale de travail temporaire et gestion des Ressources Humaines a affiché un chiffre d'affaires de 153,8 M€, fortement impacté par les mesures locales de confinement et le poids minoré de certains grands comptes.

À compter de septembre, une nette amélioration de l'activité a été constatée, le dernier trimestre étant en légère progression par rapport à 2019, permettant de dégager des résultats bénéficiaires.

Portugal

Les entités portugaises ont eu une évolution similaire à celles de l'Espagne, avec toutefois une baisse plus modérée du chiffre d'affaires annuel (-10,2 %) et une nette reprise au cours du dernier trimestre ; le bénéfice opérationnel courant dégagé étant à un niveau proche de 2019.

b) En Europe du Nord et de l'Est**Benelux**

Le Benelux a réalisé un chiffre d'affaires de 273,5M€ contre 325,5M€ en 2019, avec un résultat opérationnel courant qui atteint 12,7M€.

La Belgique a fortement contribué à cette évolution grâce à son activité « inhouse » (implants) notamment qui représente près de 30 % de sa clientèle et la fidélise.

Le résultat opérationnel courant du réseau belge reste à un haut niveau (11,4M€ soit 4,8 % du chiffre d'affaires).

Les filiales hollandaises présentent un niveau d'activité et de résultat opérationnel en retrait par rapport à 2019 (-11,9 %), le résultat opérationnel courant (1,4M€) étant particulièrement impacté par la logistique liée au sourcing issu des pays de l'Est et le maintien de coûts fixes élevés du fait de mesures sanitaires (hébergement, transport ...).

Royaume-Uni

La baisse modérée du chiffre d'affaires qui s'établit à 107,2M€ (-9,8 % à devise constante) conjuguée à des mesures fortes de restructuration dès le mois d'avril ont permis de dégager un résultat opérationnel courant de 2,0M€.

L'impact potentiel du Brexit sur le sourcing (employés de retour dans leur pays d'origine) a eu un effet limité, la filiale ayant eu un recours accru à la main-d'œuvre locale.

Allemagne

SYNERGIE PERSONAL DEUTSCHLAND a réalisé un chiffre d'affaires de 44,3M€, en baisse de 18 % par rapport à 2019, avec un résultat opérationnel courant maintenu à 1M€.

Les restructurations entreprises dès 2019 et poursuivies en 2020 (regroupement d'agences, réduction d'effectifs) ont permis d'atteindre cet objectif alors que l'intérim en Allemagne a subi successivement les effets progressifs des mesures législatives en 2018 (*equal pay*), de la crise de l'automobile et de la pandémie Covid-19.

Autriche

La société VÖLKER a réalisé un chiffre d'affaires de l'ordre de 62,0M€ en 2020, en retrait par rapport à l'année précédente (-24,3 %), et impactant fortement le résultat opérationnel, l'effet de base lié au résultat élevé arrêté l'année précédente étant toutefois à prendre en considération.

Suisse

Les entités locales de SYNERGIE ont réalisé un chiffre d'affaires de 17,8M€ contre 21,6M€ en 2019, cette évolution étant concentrée sur la filiale Bâtiment gros-œuvre.

Il en a résulté une perte opérationnelle (0,3M€), toutefois inférieure à celle de 2019 grâce aux mesures fortes de réduction de coûts entreprises.

Europe de l'Est

Les filiales tchèques et slovaques ont réalisé un chiffre d'affaires global de 5,6M€ en 2020, supérieur à 2019, grâce au moindre turnover du personnel, ce qui a permis d'atteindre un résultat équilibré.

c) International hors Europe

Canada

Le Canada a bénéficié de mesures gouvernementales particulièrement favorables liées à la réduction de l'activité (-32,5 % à devise constante) ; leur effet renforcé par la baisse significative des effectifs de la filiale en deux ans ont permis de dégager un bénéfice opérationnel de 3,7M€.

Australie

Dans un contexte sanitaire relativement moins impactant qu'en Europe, l'année 2020 a permis de parfaire l'intégration de l'entité ENTIRE, de procéder à des réductions de coûts et de dégager un résultat opérationnel de 1,9M€ en très forte progression (0,1M€ en 2019).

21.12

Autres éléments du compte de résultat consolidé

Le résultat opérationnel

Les amortissements et dépréciations des incorporels permettent d'expliquer le passage du résultat opérationnel courant au résultat opérationnel en 2020.

Ils s'élèvent à 11,9M€ dont 4M€ au titre de dépréciation (contre 1M€ en 2019) et 1,7M€ au titre des amortissements non courants.

Le résultat financier

Le coût de l'endettement financier net s'établit à 2,3M€, contre 1,9M€ en 2019.

Hors intérêts sur dettes de location, la charge s'élève à 1,4M€ contre 1,3M€ en 2019.

L'évolution du cours des devises a eu un effet négatif de 0,9M€.

Le résultat avant impôt

Il résulte de ce qui précède un bénéfice avant impôt de 74,4M€ (contre 112,6M€ en 2019).

Le résultat net

Compte tenu d'une part, de l'impôt sur les bénéfices en nette baisse et d'autre part de la CVAE (13,1M€ relatifs aux filiales françaises), le bénéfice net consolidé s'élève à 41,3M€ (dont part du Groupe 38,3M€), contre 63,4M€ en 2019 (dont part du Groupe 60,1M€).

2.12

La structure bilantielle

La lecture du bilan consolidé de SYNERGIE met en évidence :

À l'actif

- des survaleurs et autres immobilisations incorporelles (clientèle, marque ...) à un niveau global de 147M€, la variation par rapport à 2019 étant essentiellement liée aux amortissements et dépréciations constatées ;
- des immobilisations corporelles supportant l'activité du Groupe et s'élevant à 65,2M€ ;
- des droits d'utilisation à hauteur de 68,7M€, leur augmentation traduisant l'impact des réévaluations 2020 liées à l'application de l'IFRS 16 (Note 1.4.7 de l'Annexe) ;
- les actifs financiers non courants s'établissent à 43,2M€, intégrant la créance CICE 2018 de 40,3M€ ayant une échéance à plus d'un an ;
- une nette baisse du poste clients (508M€) liée à l'activité du dernier trimestre ;
- les autres créances en hausse à 99,1M€, intégrant la créance CICE 2017 de 47M€ récupérable en 2021 ;
- un niveau de trésorerie élevé à 256,8M€ en très nette hausse.

Au passif

- le renforcement des capitaux propres qui s'établissent à 583,5M€ (dont part du Groupe 564,3M€) ;
- une hausse des passifs non courants liée essentiellement aux droits de location contrepartie des droits d'utilisation inscrits à l'actif à hauteur du moyen long terme (57,9M€) ;

- des passifs courants en baisse, en particulier les dettes liées à l'exploitation, parallèlement à l'évolution des créances clients.

21.3 Financement du Groupe

En millions d'euros	2020	2019
CAPITAUX PROPRES	583,5	544,7
Tresorerie nette des concours bancaires	227,7	127,0
Tresorerie nette d'endettement hors IFRS 16	182,3	78,1
Dettes de location	(69,3)	(40,2)
TRÉSORERIE NETTE DE TOUT ENDETTEMENT	113,0	37,9
TRÉSORERIE Y COMPRIS CICE MOBILISABLE	200,3	161,1
Capacité d'autofinancement	78,3	86,4
Variation du besoin en fonds de roulement	49,9	50,9
Investissements "industriels"	4,3	17,6
Coût de l'endettement financier net/chiffre d'affaires	0,1 %	0,1 %

Les capitaux propres consolidés s'élèvent à 583,5M€ (dont part du Groupe 564,3M€) ; le résultat net de 41,3M€ explique la variation par rapport au solde à la clôture de l'exercice précédent, la société n'ayant procédé à aucune distribution de dividendes.

La nette diminution du besoin en fonds de roulement (49,9M€) s'explique par l'effet positif sur le cash de la forte baisse de l'activité durant l'exercice, conjuguée à un bon niveau de recouvrement des créances clients.

La trésorerie nette des concours bancaires s'élève à 227,7M€ et nette de tout endettement à 113,0M€ (après dettes de location de 69,3M€).

En intégrant les créances CICE mobilisables (87,3M€), elle s'établit à 200,3M€.

Cette situation très favorable donne au Groupe les moyens nécessaires à la poursuite de son développement et à la réalisation de nouvelles acquisitions.

2.2 Comptes sociaux de SYNERGIE SE**22.1** Le compte de résultat

En millions d'euros	2020	2019
CHIFFRE D'AFFAIRES	924,5	1 221,1
Résultat d'exploitation	23,1	52,3
Résultat financier	4,5	17,4
RÉSULTAT NET	22,8	44,9

Le bénéfice net de SYNERGIE SE s'élève à 22,8M€ (contre 44,9M€ en 2019) pour un chiffre d'affaires à 924,5M€, la variation étant essentiellement impactée par la nette baisse de l'activité liée à la crise sanitaire (-24,3 %).

La contribution de SYNERGIE SE à l'activité du Groupe, avec 42,1 % du volume des affaires traitées, reste très significative, tout en se rééquilibrant d'année en année au bénéfice des filiales étrangères.

Il convient de souligner :

- l'incidence très significative des allègements de charges sur le résultat d'exploitation, de leur taux de rétention et des variations des règles légales applicables ;
- l'impact du mix grands comptes / PME PMI et du mix secteurs ;
- le résultat financier de 4,5M€ essentiellement lié aux dividendes de filiales étrangères (6,0M€) ;
- un résultat exceptionnel de + 0,4M€ contre -0,4M€ en 2019.

22.2 La structure bilantielle

La lecture du bilan au 31 décembre 2020 de SYNERGIE SE met en évidence :

À l'actif

- l'actif immobilisé de 160,9M€, stable ;
- l'actif circulant en baisse, et notamment les créances clients, corrélativement à l'activité ;
- une trésorerie largement excédentaire à 199,9M€ (contre 110,9M€ en 2019).

Au passif

- un haut niveau de capitaux propres à 451,0M€, impacté essentiellement par le résultat de l'exercice ;
- des provisions pour risques stables à 5,4M€ (dont risque de change pour 4,9M€) ;
- des dettes financières essentiellement représentées par les comptes courants de filiales ayant des trésoreries excédentaires, SYNERGIE SE agissant en tant que centrale de trésorerie ;
- des dettes courantes d'exploitation en baisse, du fait de la baisse d'activité.

Pour les fournisseurs

Article D. 441-6 L1 ^e : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						
En milliers d'euros	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement						
Nombre de factures concernées	626	356	39	30	44	469
Montant total de factures concernées T.T.C	1 243	525	40	19	44	628
Pourcentage du montant total des achats T.T.C de l'exercice	1,98 %	0,84 %	0,06 %	0,03 %	0,07 %	1,00 %
Pourcentage du chiffre d'affaires H.T de l'exercice						
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre des factures exclues					204	204
Montant total de factures exclues					267	267
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-10 du Code de commerce)						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement					X Délais contractuels o Délais légaux	

Pour les clients

Article D. 441-6 L2 : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						
En milliers d'euros	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement						
Nombre de factures concernées	49 279	9 698	2 487	978	2 676	15 839
Montant total de factures concernées T.T.C	147 274	21 894	2 533	1 037	(1 111)	24 352
Pourcentage du montant total des ventes T.T.C. de l'exercice						
Pourcentage du chiffre d'affaires H.T. de l'exercice	15,93 %	2,37 %	0,27 %	0,11 %	-0,12 %	2,63 %
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre des factures exclues						
Montant total de factures exclues						
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-10 du Code de commerce)						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement					x Délais contractuels o Délais légaux	

22.3 Financement de SYNERGIE

Au 31 décembre 2020, SYNERGIE SE bénéficie d'une trésorerie nette d'endettement positive de 224,5M€ (retraitée des comptes courants vis-à-vis des filiales du Groupe) en très forte amélioration par rapport à décembre 2019 (163,3M€).

Par ailleurs, SYNERGIE SE participe au financement du besoin en fonds de roulement de certaines filiales par apports en compte courant et octroi de cautions aux établissements bancaires locaux.

Conformément à la loi, nous vous précisons que le crédit fournisseur (hors formation et factures non parvenues) s'établit à 36 jours en moyenne en 2020 (identique à 2019), les échéances dépassées se ventilant comme suit à la clôture de l'exercice :

224 Affectation du résultat

Compte tenu des résultats exposés ci-dessus et d'une structure financière de SYNERGIE à nouveau renforcée, l'affectation projetée du résultat serait la suivante :

Résultat de l'exercice	22 812 407,80 €
Report à nouveau antérieur	276 789 604,33 €
Résultat disponible	299 602 012,13 €
Réserve pour actions propres (reprise)	114 848,06 €
Bénéfice distribuable	299 716 860,19 €
Dividendes	19. 489 600,00 €
Report à nouveau	280 227 260,19 €

Il sera proposé à l'Assemblée Générale du 24 juin 2021 un dividende de 0,80€ par action. Ce dividende sera mis en paiement le 2 juillet 2021.

Les actions propres qui seront détenues par la société au jour de la mise en paiement du dividende ne donnent pas droit au paiement de celui-ci. Les sommes correspondantes aux dividendes non versés au titre de ces actions seront affectées au compte « report à nouveau ».

Il est rappelé à ce titre que :

- depuis le 1^{er} janvier 2018 la fiscalité des revenus mobiliers et en particulier des dividendes est soumise au choix de chaque actionnaire en fonction de sa situation personnelle (choix formalisé dans sa déclaration de revenus) :
 - soit au Prélèvement Forfaitaire Unique correspondant à un taux d'imposition forfaitaire de 12,8 % auquel s'ajoutent les prélèvements sociaux de 17,2 %, situation dans laquelle les dividendes sont imposés sans prise en compte de l'abattement de 40 % ;

- soit à l'impôt sur le revenu au barème progressif, situation dans laquelle les dividendes sont soumis à l'impôt en fonction du barème mais sur une base réduite de l'abattement de 40 % avec, le cas échéant, le prélèvement obligatoire non libératoire de 12,8 %.

- les dividendes et distributions assimilées continuent toutefois de donner lieu lors de leur versement aux prélèvements sociaux au taux de 17,2 % ainsi qu'à un prélèvement forfaitaire non libératoire (PFNL) dont le taux est aligné sur celui du PFU à 12,8 % (au lieu de 21 % précédemment pour les dividendes) ;

- les contribuables dont le revenu fiscal de référence de l'avant-dernière année est inférieur à certains montants - fixés à 50 000€ (célibataires, divorcés ou veufs) et 75 000€ (contribuables soumis à imposition commune) pour le PFNL sur les dividendes - conservent la possibilité de demander à être dispensés de PFNL.

Distribution de dividendes

Conformément aux dispositions légales, il est rappelé que les dividendes des trois derniers exercices se sont respectivement élevés à :

Exercice	Dividende global	Dividende unitaire
2017	19 489 600 €	0,80 €
2018	19 489 600 €	0,80 €
2019	-	-

Compte tenu de la crise sanitaire provoquée par la Covid-19, le Directoire de SYNERGIE SE, réuni le 6 mai 2020, avait décidé de ne pas proposer de distribution de dividendes au titre de l'exercice 2019 à l'Assemblée Générale du 18 juin 2020.

3 ÉVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE ET PERSPECTIVES D'AVENIR

3.1 Évènements importants postérieurs à la clôture de l'exercice

Aucun évènement susceptible de remettre en cause les comptes de l'exercice 2020 ou nécessitant une information complémentaire dans les États Financiers n'est intervenu postérieurement à la clôture.

3.2 Perspectives d'avenir en France et à l'International

Dans un contexte économique où le respect des règles sanitaires reste prioritaire, la flexibilité dans la gestion des Ressources Humaines devient un atout majeur pour les entreprises qui recourent à nos services, offrant ainsi une perspective de forte croissance de l'activité pour l'exercice 2021.

Les deux premiers mois de l'exercice confirment la nette reprise de l'International constatée au quatrième trimestre.

La situation en France demeure plus tendue, les secteurs aéronautique et automobile, l'industrie textile et le tourisme étant impactés par la poursuite du couvre-feu voire des confinements pour certaines régions.

Avec une structure financière très solide et un niveau élevé de trésorerie, SYNERGIE dispose des moyens nécessaires à la poursuite de son développement et à la réalisation de

nouvelles acquisitions, tant en France qu'à l'étranger, avec pour objectif un chiffre d'affaires supérieur à 2,5 milliards d'euros sur l'exercice et une nette amélioration de sa rentabilité.

4 GESTION DES RISQUES

La gestion des risques, préoccupation majeure de la Direction

Vous trouverez ci-après les informations relatives aux risques et incertitudes liés à l'activité du Groupe.

4.1 Risque conjoncturel lié à la Covid-19

L'absence de visibilité et la possibilité de reconfinements même partiels peuvent affecter le développement des affaires du Groupe, la reprise progressive constatée depuis la sortie des confinements modérant ce risque.

Par ailleurs, le risque clients est appréhendé avec la plus grande vigilance, d'autant que des défaillances d'entreprises peuvent survenir de façon plus conséquente en 2021 en cas de révision des politiques de soutien financier aux entreprises.

La clientèle dispersée et diversifiée du Groupe SYNERGIE est également un élément atténuant ce risque.

Enfin, au cours de cette période de crise, les différents gouvernements ont essentiellement légiféré en vue de soutenir les entreprises et l'emploi, avec décrets d'application quasi immédiate dont les effets ont été ressentis dès le premier semestre, les dispositifs permettant le chômage partiel ayant été prorogés au second semestre dans la plupart des pays où SYNERGIE est implanté.

4.2 Gestion des risques financiers

Risque de taux

Les emprunts en cours de remboursement au 31 décembre 2020 ont été souscrits à une exception près à taux fixe.

Le taux moyen des intérêts relatifs aux emprunts du Groupe s'est élevé à 0,94 % en 2020 (1,38 % en 2019).

Risque de change

L'activité réalisée hors zone euro représente 8,6 % du chiffre d'affaires consolidé au 31 décembre 2020 (contre 8,4 % au 31 décembre 2019).

Notre développement en Grande-Bretagne par acquisitions successives, financées en partie par apports en compte

courant, et l'évolution de la monnaie britannique a conduit le Groupe à être sensible aux effets des variations de cours des devises.

L'impact du Brexit sur la parité euro / livre sterling avait ainsi entraîné une charge financière importante en 2016 traduisant l'incidence d'une variation de provision en fonction du taux de change à la clôture de l'exercice ; les variations de change constatées en 2019 et 2020 ont un impact peu significatif.

Des couvertures de change ont été prises en 2020 afin de limiter le risque de taux de change sur certaines périodes.

Cours des monnaies par rapport à l'euro

1 euro = Cours	à la clôture		moyen sur 12 mois	
	2020	2019	2020	2019
Livre sterling	0,8990	0,8508	0,8894	0,8759
Dollar canadien	1,5633	1,4598	1,5380	1,4822
Franc suisse	1,0802	1,0854	1,0709	1,1111
Couronne tchèque	26,2420	25,4080	26,4976	25,6587
Dollar australien	1,5896	1,5995	1,6567	1,6079

Risques de liquidité et de crédit

Compte tenu de la position de trésorerie du Groupe au 31 décembre 2020, confortée par les cessions potentielles de créances CICE inscrites à son actif et la gestion prudente des investissements, le risque de liquidité peut être exclu à court terme.

Risques d'actions et de placements

En matière de gestion des placements financiers, SYNERGIE mène une politique très prudente.

En effet, les placements réalisés correspondent à des comptes à terme à trois mois au plus, ainsi qu'à des SICAV monétaires à très court terme, en grande majorité achetées et vendues au cours du même mois, pour lesquelles il n'y a pas de risque.

Les actions propres sont gérées dans le cadre du contrat de liquidité d'une part et du programme de rachat d'autre part.

4.3 Gestion des risques non financiers

Risque Clients

Le Groupe conserve son indépendance vis-à-vis de ses clients, seuls trois d'entre eux contribuant pour plus de 1 % au chiffre d'affaires consolidé.

Dans ce contexte, l'optimisation de la gestion du poste client est un acte quotidien. Sur ce point, et depuis de nombreuses années, l'ensemble des collaborateurs est sensibilisé à la notion de « risque client » et à la maîtrise des délais de paiements.

Les processus de blocage d'encours autorisé, liés au risque client tel qu'il a été estimé par le service « Crédit Management » et intégrés dans les logiciels métier et force de vente, constituent des aides efficaces à la décision et à la limitation de ce risque.

Grâce à ces méthodes, le Groupe assure le développement de ses ventes dans un environnement sécurisé.

Risque Juridique

Le contrôle interne, sur le plan juridique, se fonde sur un principe de précaution qui résulte d'une part d'une attitude responsable de chaque collaborateur et d'autre part d'une intervention en amont des sujets majeurs, ainsi que d'une position active dans la résolution des litiges en aval.

Assurances et couverture des risques

Les risques exceptionnels sont couverts par des programmes d'assurances négociés par la Direction Générale. Ces programmes garantissent un niveau de couverture adapté. Ils sont souscrits auprès d'assureurs de notoriété internationale.

Les programmes d'assurances couvrent notamment les risques opérationnels suivants :

- les conséquences pécuniaires de la mise en cause de la responsabilité civile des sociétés du Groupe ;
- les domaines spécifiques tels que multirisques locaux, flottes automobiles, parcs informatiques, assurances dirigeants et mandataires sociaux ;
- la cybersécurité.

Risque fiscal

La réglementation des prix de transfert émanant de l'OCDE, très évolutive, ainsi que sa mise en application hétérogène dans les divers états concernés ont renforcé SYNERGIE dans sa vigilance quant au respect des normes tant internationales que locales.

Dans ce contexte, et conformément à la réglementation en vigueur, le Groupe SYNERGIE documente sa politique « Prix de transfert » dans un fichier principal (Master File) disponible auprès de la société mère et donnant une vision d'ensemble de l'organisation du Groupe, et un fichier local (Local File) pour chaque filiale du Groupe.

Risque lié à la marque

Dans le cadre de sa politique de marque, le Groupe est amené à concéder l'utilisation de ses marques et représentations graphiques à ses filiales par des contrats de licences négociés.

La politique d'image conduit ainsi à déposer régulièrement de nouvelles marques et slogans afin d'adapter notre identité à l'évolution économique et à notre internationalisation.

En outre, le Groupe est amené à conduire une politique de défense de la marque « SYNERGIE » lorsque notamment des tiers exploitent le terme « SYNERGIE » pour désigner d'une part des activités qui, sans être similaires ou connexes, peuvent viser des services protégés ou d'autre part des activités plus directement concurrentielles se rapportant au Travail Temporaire ou à la Gestion des Ressources Humaines.

Environnement législatif

Il convient de souligner en outre l'entrée en vigueur le 30 juillet 2020 de nouvelles règles européennes adoptées en 2018, visant à une régulation plus poussée du travail détaché, afin de renforcer la protection des salariés et de créer des conditions d'emploi équitables. Pour combattre efficacement les effets de distorsion de la concurrence, cette directive consacre le principe de rémunération égale pour travail égal (« *equal pay* »).

Législation sociale spécifique au Travail Temporaire

La majeure partie du chiffre d'affaires du Groupe est réalisée dans le Travail Temporaire, qui est soumis en France comme dans les autres pays de la zone euro où il est implanté à une législation spécifique dont les principales caractéristiques, proches d'un État à l'autre, permettent à l'activité de s'intégrer dans les économies nationales afin de favoriser la souplesse de l'emploi.

Ce contexte, illustré par les progressions significatives réalisées ces dernières années et la généralisation de la législation du Travail Temporaire dans l'Union Européenne, atteste du caractère pérenne de l'activité.

Il convient par ailleurs de rappeler que les législations française, italienne, espagnole, portugaise, suisse et luxembourgeoise exigent la présentation d'une caution émanant d'un établissement financier en garantie du paiement des salaires des intérimaires et des charges sociales liées.

Compte tenu de la structure du compte de résultat et de la prédominance des postes salaires et charges sociales au sein des comptes d'exploitation, les mesures sociales et les décisions ayant une incidence directe sur les salaires et charges liées (mesures de soutien de l'économie relatives à l'activité partielle en 2020, allègements divers,

variations des taux de cotisations...) peuvent avoir un impact sur les comptes de la société.

Les effets de la mise en œuvre de la Directive Européenne sur le Travail Temporaire au sein de chaque pays sont ainsi suivis avec attention, une harmonisation des législations s'étant opérée progressivement.

Par ailleurs, des augmentations affectant les salaires minima, voire l'ensemble des salaires, peuvent avoir des conséquences dans les négociations avec le client, et dans le coût des structures des pays concernés.

Risque informatique

Dans un contexte où le numérique représente un enjeu majeur pour assurer le fonctionnement quotidien du Groupe, mais aussi afin d'accompagner sa transformation digitale, SYNERGIE a mis en place une stratégie de renforcement de la sécurité des Systèmes d'information, pilotée par le Directeur de la sécurité informatique.

Après une analyse de risques, une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) a été déterminée ainsi qu'une Politique des Systèmes d'Information (PSI) par filiales.

Des audits de sécurité effectués tous les ans par des sociétés spécialisées et labellisées PASSI contribuent à améliorer de façon continue, la sécurité des systèmes d'information de l'ensemble des filiales du Groupe.

Risque environnemental

Compte tenu de son activité de services, le Groupe n'est pas exposé à un risque environnemental majeur ; il n'y a notamment pas de risques financiers liés aux effets du changement climatique.

Toutefois, dans le cadre de la Déclaration de Performance Extra-Financière intégrée au présent rapport, les actions associées à l'analyse de ces risques sont précisées.

5 CONTRÔLE INTERNE

5.1 Procédures de contrôle interne mises en place par la société

5.1.1 Définition et objectifs de la société en matière de procédures de contrôle interne

Le contrôle interne est défini, au sens du Groupe SYNERGIE, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques et permettant d'assurer la régularité, la sécurité et l'efficacité des opérations.

Les procédures de contrôle interne en vigueur dans la Société et dans l'ensemble du Groupe ont pour objet :

- de veiller à ce que les actes de gestion ainsi que les comportements des salariés s'inscrivent dans le cadre des orientations données aux activités de la Société par les organes sociaux, par les lois et règlements applicables et par les règles internes à la Société ;
- de vérifier que les informations comptables et financières communiquées aux organes sociaux de la Société reflètent avec sincérité l'activité et la situation de la Société ;
- de s'assurer que le patrimoine de la Société est convenablement protégé ;
- de prévenir et maîtriser les risques résultant de l'activité de l'entreprise et les risques d'erreur et de fraude.

Le système de contrôle interne ne peut fournir une garantie absolue que ces risques sont totalement éliminés, mais il est conçu pour en donner une assurance raisonnable.

5.1.2 Organisation générale des procédures de contrôle interne

Le développement du Groupe à l'International, et les diverses réglementations impliquant la mise en conformité du Groupe, ont conduit à une refonte des procédures, tant

au niveau général que dans leur déploiement dans les filiales, notamment à l'International. Le personnel d'encadrement est garant de la bonne application de ces procédures.

Par ailleurs, il convient de souligner que les nouveaux collaborateurs sont sensibilisés aux procédures internes dès leur intégration, d'une part par la prise de connaissance obligatoire et contrôlée d'un certain nombre de documents internes et d'autre part, dans le cadre de la formation aux processus internes Qualité.

Le Directoire s'appuie sur les travaux du *Risk Manager*, de la cellule qualité, de l'audit interne et de l'équipe de contrôle de gestion, de la Direction Juridique ainsi que sur les conclusions émises par les Commissaires aux Comptes au cours de leur mission de contrôle.

Les principaux intervenants de cet ensemble forment des groupes de travail afin de s'assurer que les procédures permettant de prévenir les impacts des risques inhérents à l'activité et au fonctionnement de SYNERGIE, ont été mises en place et sont opérationnelles.

Compte tenu des enjeux générés par l'organisation des systèmes d'information, un Comité Informatique et un Comité Stratégique sur la Sécurité Informatique ont été institués et se réunissent régulièrement.

5.1.3 Description des procédures de contrôle interne

5.1.3.1 Procédures de contrôle interne en matière financière et comptable

a) Remontée des informations du Groupe : le reporting

Le reporting financier du Groupe SYNERGIE est articulé comme suit :

- centralisation hebdomadaire des effectifs délégués et des clients mouvementés, premier indicateur de l'évolution de l'activité ;
- centralisation hebdomadaire de la trésorerie ;
- reporting mensuel de gestion sous la forme d'un compte de résultat détaillé des filiales.

b) Reconnaissance du chiffre d'affaires

Comme il est indiqué dans l'annexe aux comptes annuels et consolidés, des méthodes de reconnaissance des produits ont été mises au point, dans le cadre d'une procédure intégrée, partant de la réalisation de la prestation jusqu'à la facturation des clients. Cette procédure permet d'appliquer strictement les règles de séparation des exercices.

D'un point de vue pratique, l'analyse des écarts entre les heures payées et les heures facturées permet de s'assurer de la cohérence du chiffre d'affaires réalisé et d'analyser les exceptions (heures payées non facturées) qui ont un impact direct sur les marges.

c) Recouvrement des créances clients

Le poste « créances clients », qui représente 25,9 % du total du bilan de SYNERGIE SE et 42,6 % du total du bilan consolidé, fait l'objet de procédures développées et principalement d'un contrôle centralisé basé sur :

- un examen du risque client préalable à toute prestation ;
- l'autorisation d'encours par client accordée aux agences ;
- le suivi du correct recouvrement des créances dans les délais contractuels ;
- la conduite de procédures contentieuses.

Cette organisation est mise en œuvre dans l'ensemble des filiales de travail temporaire.

Les processus informatiques de la Société confortent le système de blocage des encours accordés en fonction des autorisations données.

5.1.3.2 Autres procédures de contrôle interne

a) Croissance externe

L'étude de toute cible potentielle fait l'objet d'une validation préalable des membres du Directoire destinée à confirmer

5.2 Suivi du contrôle interne

5.2.1 Suivi des actions prioritaires définies pour 2020

Les travaux réalisés en 2020 n'ont pas révélé de défaillance notable ou d'insuffisance grave en matière d'organisation du contrôle interne.

le principe de l'engagement de négociations, tout comme les étapes suivantes (émission d'une lettre d'intention conforme aux normes Groupe, choix des auditeurs et prise en compte de leurs conclusions, établissement du projet d'acte d'acquisition...).

b) Législation sociale

Des cellules dédiées ont été constituées afin de s'assurer du respect de la législation sociale, de maîtriser les conséquences de sa complexité et de prévenir les risques en découlant.

c) Maintenance et sécurité des systèmes d'information

Le système de contrôle interne a notamment pour objet de s'assurer de la pérennité et de la sécurité physique des outils de gestion et principalement des programmes et des données informatiques afin de garantir la continuité de l'exploitation.

d) Délégations de pouvoirs

Les délégations de pouvoirs sont limitées aussi bien dans le cadre opérationnel qu'en matière bancaire, en tenant compte des dispositions légales locales en ce qui concerne les filiales étrangères.

e) Politique de Gestion des Ressources Humaines

La Direction des Ressources Humaines porte une attention particulière à la sécurité, la santé, la qualité de vie au travail et l'employabilité de ses collaborateurs tout au long de leur carrière ainsi qu'au dialogue social avec les partenaires sociaux.

Elle veille au recrutement de personnes libres de tout engagement et à leur engagement à respecter les dispositions du code éthique des affaires et le règlement intérieur de SYNERGIE.

5.1.3.3 Procédures de contrôle externe

a) Audit des Commissaires aux Comptes

Les Commissaires aux Comptes effectuent un examen limité des comptes semestriels et un audit des comptes au 31 décembre. Ils accomplissent au préalable un examen des procédures du Groupe.

Les avis et recommandations formulés par les Commissaires aux Comptes dans le cadre de la réalisation de leur mission, et par les organismes extérieurs, sont examinés par les collaborateurs intéressés et participent à la réflexion sur les actions correctrices ou à instaurer dans le Groupe.

b) Audit d'organismes extérieurs spécialisés

Des organismes extérieurs spécialisés (tels que ceux assurant la certification ISO 9001 version 2008) audient régulièrement les activités conduites par le Groupe.

Le contexte particulier lié à la pandémie Covid-19 a toutefois limité très fortement les interventions sur site, notamment à l'International et conduit à se focaliser sur les projets prioritaires.

Les actions suivantes ont été menées à leur terme ou ont été poursuivies au cours de l'exercice 2020 :

- la revue de la correcte application des process établis et diffusés en adéquation avec la Loi relative à la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique ;
- la mise à jour de la documentation « prix de transfert » en fonction des évolutions réglementaires ;
- la fiabilisation des systèmes destinés à la production de données dans le cadre de la norme IFRS 16, applicable depuis 2019 et ayant fait l'objet d'interprétations conduisant à affiner son traitement ;
- la mise en place d'une police d'assurance cyber sécurité pour l'ensemble du Groupe.

5.2.2 Actions prioritaires définies en 2021

Les axes de travail suivants sont considérés comme des priorités en 2021 :

- la poursuite de la mise à jour des référentiels sur les processus-clés du Groupe, concomitante avec la refonte de la documentation ;
- l'audit récurrent en filiales de la correcte application des normes groupe, avec un accent sur le contrôle des coûts ;
- le contrôle du bon fonctionnement des pouvoirs opérationnels, dans le cadre de l'accélération du développement des filiales étrangères ;
- l'implémentation du reporting et du budget sur le logiciel financier Groupe ;
- la prise de décision quant au recours à des polices d'assurance pour l'ensemble du Groupe (responsabilité civile, biens et dommages, RCMS) ;
- la revue du risque clients ;
- la mise en place du format de reporting ESEF, dont la date de première application obligatoire a été différée d'un an en raison du contexte sanitaire.

5.3 Contrôle interne relatif à l'élaboration de l'information comptable et financière

5.3.1 Analyse préalable des risques

Les facteurs de risque auxquels le Groupe pourrait être éventuellement confronté ont été décrits préalablement.

La Direction Financière et le Contrôle de Gestion s'attachent particulièrement à revoir les processus d'élaboration de l'information comptable et financière selon quatre étapes majeures (la planification, le reporting, la consolidation, la revue et le contrôle), et plus particulièrement lors de l'intégration d'une nouvelle filiale, de modifications de l'environnement informatique, ou de la participation de nouveaux collaborateurs au processus général.

5.3.2 Planification

La Direction Financière s'appuie sur un échéancier récapitulatif des obligations périodiques du Groupe précisant la nature et l'échéance de chaque obligation.

Ce document est envoyé aux responsables comptables et financiers des filiales du Groupe ainsi qu'à leur Direction.

5.3.3 Reporting

Mensuellement le compte de résultat de chaque filiale par nature est adressé à la Direction Financière et au contrôle de gestion, nécessaire à l'établissement de leur consolidation.

Il en découle une analyse de l'évolution de l'activité par filiale, des marges brutes et des coûts de structure permettant de prendre les décisions nécessaires au pilotage de l'entreprise et d'anticiper les arrêtés faisant l'objet d'une communication au marché.

5.3.4 Processus de consolidation

La consolidation est intégralement assurée par le service dédié au sein de la Direction Financière du Groupe, chaque filiale intégrant dans le logiciel une liasse aux normes du Groupe sous une forme et dans un niveau de détail conformes aux instructions Groupe.

Les principes comptables sont revus chaque année au regard des nouvelles évolutions réglementaires. La Direction Financière communique les instructions adéquates aux filiales dans la mesure où elles nécessitent un traitement dans la liasse préparée localement.

Les comptes établis font l'objet de contrôles et d'analyses approfondis concernant notamment le crédit client, l'endettement financier, la variation des immobilisations et l'évolution des charges d'exploitation.

Cet examen analytique ainsi que les contrôles de cohérence (variation des capitaux propres, passage du résultat social au résultat consolidé, réciprocité des intragroupes, preuve d'impôt ...) permettent de justifier les comptes et de détecter les erreurs significatives s'il venait à s'en produire.

Un examen particulier est porté sur les budgets et leur actualisation, ainsi que sur l'évaluation des actifs incorporels.

Les comptes semestriels et annuels sont arrêtés selon les mêmes processus, un complément de liasse étant produit par les filiales lors de l'arrêt des comptes semestriels et annuels afin d'établir l'ensemble des données consolidées produites dans l'annexe.

5.3.5 Revue et contrôle

Les comptes annuels consolidés ainsi établis font l'objet d'un audit par les Commissaires aux Comptes, ou d'un examen limité lors de l'arrêté au 30 juin, et sont présentés au Directoire pour validation.

L'ensemble des informations communiquées au marché (informations dites « réglementées ») sont contrôlées par le Directoire ou la Direction Financière selon leur nature. Une revue des états financiers destinés à être publiés est également effectuée par l'audit interne.

6 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

6.1 Une signature responsable

Nos ambitions et nos enjeux

6.1.1 Notre défi : allier flexibilité et responsabilité

Chez SYNERGIE, notre premier engagement sociétal est de contribuer à l'économie des pays où nous sommes implantés. Les différentes mesures gouvernementales prises pour lutter contre la pandémie liée à la Covid-19 ont prouvé l'importance de notre activité en la qualifiant « d'essentielle ». La crise sanitaire planétaire engendrée par la pandémie ne nous aura évidemment pas permis en 2020 d'assurer la croissance que nous avions initialement budgétée.

Nous sommes néanmoins fiers d'avoir pu assurer, dans le strict respect des exigences sanitaires, la continuité de notre activité et ainsi déléguer 55 137 intérimaires équivalent temps plein. Plus que jamais, dans ce contexte, l'offre de services réactive et flexible que nous apportons aura été un outil précieux et indispensable à nos clients pour leur permettre une gestion agile de leurs Ressources Humaines. Il nous aura néanmoins fallu, peut-être plus que jamais, relever le défi de la Responsabilité Sociale afin de garantir une délégation de personnel bénéficiant de tous les droits et services nécessaires à la réussite de leur mission.

Allier flexibilité et responsabilité sociale demeure donc l'enjeu principal de SYNERGIE. Notre engagement exigeant dans la durée en matière de RSE contribue à la fidélisation de nos clients, qui en nous faisant confiance, sécurisent l'ensemble de leur parcours de recrutement et s'assurent d'une haute exigence en matière sociale et humaine. En choisissant SYNERGIE ils s'engagent ainsi eux-mêmes dans une démarche responsable.

C'est concrètement :

- une lutte de tous les instants contre toute forme de discrimination à l'embauche parce que seuls comptent la compétence, le potentiel d'évolution et les talents de nos candidats, intérimaires et personnels permanents ;
- un accompagnement personnalisé dans l'évolution professionnelle de nos salariés intérimaires par la mise en place de formations renforçant leur employabilité et leur épanouissement ;
- une politique de prévention Santé et Sécurité sans concession parce que l'intérim est toujours vecteur de risques plus important. Le reconnaître, c'est bien, lutter contre, c'est mieux.

Telles sont les trois priorités de la politique RSE du Groupe SYNERGIE.

Nous sommes convaincus que c'est dans la durée que les résultats peuvent voir le jour et tous les indicateurs présentés le démontrent.

Trois axes viennent compléter cette stratégie de responsabilité :

- promouvoir une relation fournisseur-client responsable, sans aucun manquement déontologique ;
- apporter notre contribution à la cause environnementale, qui n'est pas seulement liée à nos activités propres mais aussi dans nos investissements en formation aux métiers de l'environnement auprès de nos clients engagés dans ce domaine ;
- poursuivre et développer notre engagement au cœur de la Cité au travers du Lab'SYNERGIE (mécénat, sponsoring, projets solidaires).

C'est tout un réseau de plus de 4 200 salariés permanents, qui adhèrent, partagent et défendent cette ambition parce qu'elle donne aussi du sens à leur travail. C'est également leur fierté que de contribuer à faire du Groupe SYNERGIE « la référence en termes de gestion des Ressources Humaines Responsables » qu'il est au fil du temps devenu.

Principes

Le Groupe SYNERGIE s'est construit sur la base de principes fondamentaux de transparence et d'intégrité, insufflés par ses dirigeants et mis en œuvre par l'ensemble de ses salariés pour établir des rapports de confiance durable avec ses clients publics ou privés, ses fournisseurs, ses partenaires et ses actionnaires.

C'est dans cet esprit que le Groupe respecte :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies ;
- les principes du Pacte Mondial des Nations Unies ;
- les différentes conventions de l'Organisation Internationale du Travail, et en particulier celles régissant le travail forcé ou obligatoire et l'âge minimum légal ;
- les principes directeurs de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) à l'attention des entreprises multinationales.

Adhérent à la Charte « Ensemble pour l'égalité dans les recrutements » depuis son origine, SYNERGIE rappelle systématiquement à ses recruteurs les principes d'égalité conformes à ceux des Défenseurs des Droits, institution de l'État, qui a deux principales missions : « ... défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits, et notamment à l'emploi et à la formation ... ».

Pour aller encore plus loin dans son engagement, SYNERGIE a formalisé début 2017 son adhésion au Global Compact des Nations Unies qui rassemble entreprises, organisations, agences des Nations Unies, monde du travail et société civile autour de dix principes universellement reconnus pour construire des sociétés plus stables et inclusives. SYNERGIE a publié sa 2^e Communication sur le Progrès en août 2019.

Valeurs

Bien plus qu'une entreprise, le Groupe SYNERGIE se considère comme un acteur responsable et engagé qui s'identifie autour de 4 valeurs principales : la proximité, l'esprit d'équipe, la diversité et l'ambition. Elles fédèrent depuis toujours les salariés permanents du Groupe et les engageant en responsabilité vis-à-vis de chacune des parties prenantes : collaborateurs intérimaires, entreprises partenaires et institutionnels.

Ces principes et ces valeurs engagent le Groupe SYNERGIE à développer ses activités dans le respect le plus strict des lois et réglementations nationales et internationales. Ils sont aujourd'hui formalisés et centralisés dans le document référent du Groupe SYNERGIE, le Code d'Éthique et de Conduite des Affaires.

Matrice de matérialité

Un intérim et un recrutement responsables sont l'ADN du Groupe SYNERGIE depuis son origine. Impulsée par son Président et la Direction générale, la politique RSE du Groupe s'est construite de façon transversale en interne mais aussi dans le dialogue constant avec ses tiers, objet d'un questionnaire annuel adressé à ses tiers depuis 2019, permettant l'actualisation de la Matrice de matérialité.

Le standard GRI (Global Reporting Initiative) prévoit l'identification de thématiques prioritaires en fonction des avis émis par les différentes parties prenantes. SYNERGIE a retenu 6 enjeux déclinés en 13 items :

a) RH / Diversité & Égalité des Chances

- favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap ;
- développer l'insertion des populations issues des Quartiers prioritaires de la Ville ou de l'immigration ;
- offrir aux jeunes un tremplin vers l'emploi et permettre aux seniors de poursuivre leur carrière ;
- favoriser l'égalité professionnelle femme/homme.

b) RH / Développement des compétences / Agir pour construire des parcours professionnels et durables

- sécuriser les parcours (mission longue, cdi-Intérimaire) ;
- développer les compétences (formation).

c) RH / Santé & Sécurité au Travail

- renforcer la sécurité et le bien-être au travail.

d) Éthique / Promouvoir les relations clients fournisseurs responsables

- avoir une gouvernance responsable et transparente ;
- être une entreprise éthique respectant les dispositions de la Loi Sapin 2 ;
- promouvoir des relations respectant les droits de l'homme et la réglementation liée à la protection des données (RGPD).

e) Environnement

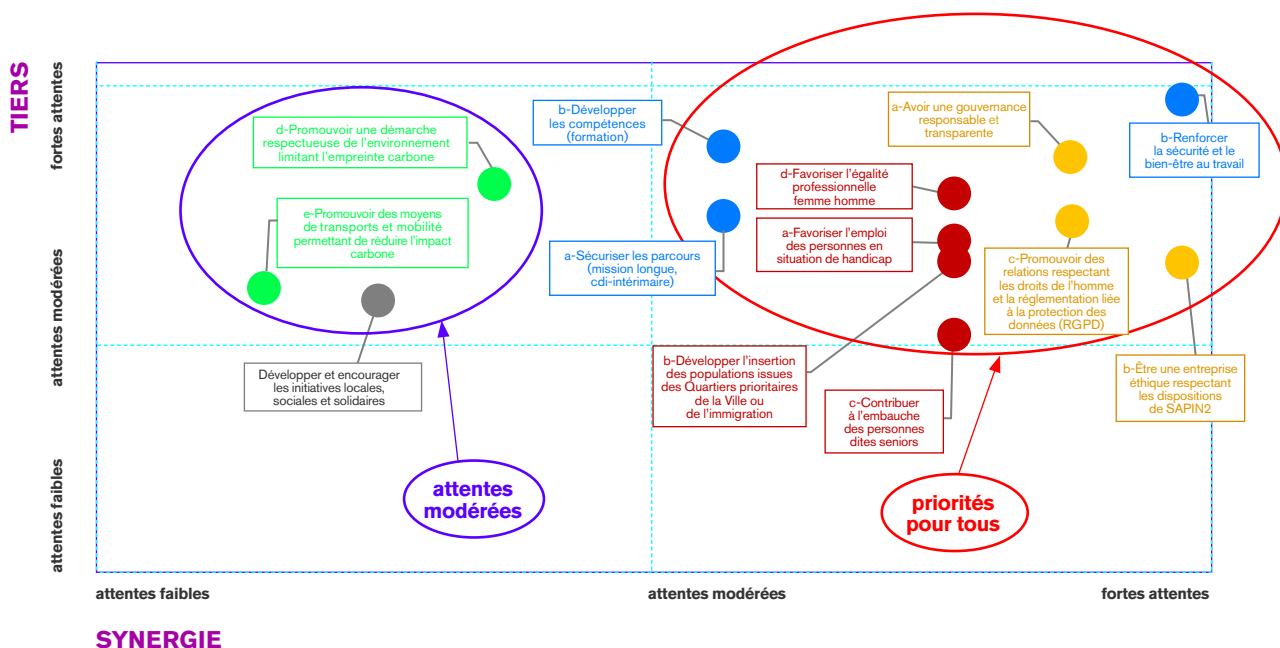
- promouvoir une démarche respectueuse de l'environnement limitant l'empreinte carbone ;
- promouvoir des moyens de transports et mobilité permettant de réduire l'impact carbone.

f) Être un acteur de la vie de la Cité

- développer et encourager les initiatives locales, sociales et solidaires.

La grille de matérialité intègre toutes les réponses reçues aux 13 items.

Les priorités les plus importantes pour tous sont identifiées à droite ; les axes supplémentaires attendus par les parties prenantes à gauche.



Les résultats de la campagne annuelle 2020 (France hors DCS) réalisée auprès de 342 fournisseurs et 151 clients font une nouvelle fois apparaître une grande convergence entre les priorités de SYNERGIE et celles de ses tiers, ce qui conforte le Groupe et l'encourage à poursuivre ses actions sur les axes retenus.

Politique d'éthique et de conduite des affaires renforcée

Depuis son origine, le Groupe SYNERGIE a toujours considéré que l'éthique, dans la relation d'affaires, était un gage de croissance et de pérennité de l'entreprise.

Le Groupe a fêté ses 50 années d'existence en septembre 2019. Cette longévité n'aurait pas été permise sans un respect scrupuleux des règles d'éthique et de probité.

Depuis 2018, une nouvelle étape dans cette exigence a été franchie avec la volonté de son Président et de la Direction Générale, d'appliquer scrupuleusement les critères de conformité à la loi anticorruption du 9 décembre 2016, dite « loi Sapin 2 ». Cette loi s'applique pour SYNERGIE France et, par corrélation, à l'ensemble des filiales du Groupe, françaises et étrangères.

C'est ainsi qu'ont été mis en place :

- un Directeur Conformité qui anime et contrôle la compliance du Groupe ; un Comité d'éthique se réunit deux fois par an ;
- un nouveau code d'éthique et de conduite des affaires adopté et diffusé à chaque collaborateur qui doit y adhérer ;
- une campagne de déclaration annuelle de potentiels conflits d'intérêts renouvelée chaque année auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe ;
- une politique Cadeaux et une politique Sponsoring Mécénat ;
- une procédure de contrôle des tiers (clients / fournisseurs / intermédiaires) opérationnelle pour l'ensemble du Groupe, avec la formation préalable des responsables conformité de chaque filiale (*compliance officer*) et l'utilisation de la plateforme de contrôle de la société Refinitiv, sous l'autorité du Directeur Conformité. Ce dernier réalise un bilan annuel d'utilisation à l'occasion d'un comité conformité chaque début d'année. En 2020, 4 361 tiers supplémentaires auront été contrôlés, portant le nombre de contrôles global à 12 406.

Des formations ont été réalisées à l'occasion de la mise en place de la conformité en présentiel à 100 % des collaborateurs potentiellement à risque. En 2020, une campagne de *e-learning* spécifique et conçue par SYNERGIE a permis d'étendre la formation à un public encore plus large. En France 96,49 % des collaborateurs dits « à risque » ont suivi et achevé cette formation.

L'ensemble de ce dispositif est régulièrement présenté au Comité d'Audit, garant de sa bonne application.

Il est à noter que ces efforts ont été remarqués par l'auditeur international Ecovadis qui a augmenté la note de SYNERGIE sur cet item de 10 points (passage de 60/100 à 70/100).

Politique fiscale et plan de vigilance

Politique fiscale du groupe

Sur la base des principes éthiques du Groupe, la politique fiscale exprimée par sa Direction respecte les législations applicables dans les pays où SYNERGIE opère.

Cette politique est décrite dans la documentation « prix de transfert » élaborée depuis 2010.

Cette documentation répond aux règles et principes établis par l'OCDE, et notamment à celui de « pleine concurrence ». L'allocation de notre profit est en outre basée sur la substance économique et les activités réelles du Groupe.

De plus, les flux transnationaux sont limités tant en nombre qu'en montant et l'exposition géographique est relativement faible au regard de l'identité Européenne du Groupe.

Les transactions transfrontalières consistent principalement en des paiements de redevances destinées à rémunérer l'utilisation des marques, à des frais de gestion (« management fees ») versés en rémunération de services fournis par le siège et aux frais financiers liés aux prêts et avances en compte courant.

Le Groupe porte à la connaissance des autorités fiscales de chaque pays toute information requise. SYNERGIE est ainsi transparente à propos de son organisation, ses implantations, sa structure et ses opérations.

Plan de vigilance

La Loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative aux devoirs de vigilance des sociétés-mères et des entreprises donneuses d'ordre et l'Article L.225-102-4 du Code de commerce oblige « toute société qui emploie (...) au moins cinq mille salariés en son sein (...) ou au moins dix mille salariés en son sein et dans ses filiales directes ou indirectes dont le siège social est fixé sur le territoire français ou à l'étranger (...) » à réaliser un Plan de vigilance.

SYNERGIE n'atteint aucun des seuils requis dans la mesure où seuls les salariés permanents sont à prendre en compte dans le calcul des seuils. Elle est par conséquent exonérée de cette obligation.

Des relations tripartites sécurisées

Respect des droits et de la protection des données personnelles des tiers

Considérant que son activité le place dans un secteur à risque au regard de la protection des données personnelles puisque collectant au quotidien des informations personnelles – parfois sensibles – de personnes physiques à la recherche d'un emploi mais aussi d'intérimaires et de collaborateurs permanents, le Groupe SYNERGIE dispose des outils et procédures nécessaires permettant de garantir sa totale conformité à la réglementation applicable aux données personnelles, en particulier la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi du 20 juin 2018, ainsi que le Règlement (UE)

2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données entré en vigueur en date du 25 mai 2018.

Le Groupe SYNERGIE, dont le DPO (Data Protection Officer) est déclaré à la CNIL conformément à la réglementation, publie ainsi sa Politique de Protection des Données Personnelles, ainsi que les formulaires d'acceptation d'utilisation des données personnelles et de droits d'accès ou de suppression des données personnelles, sur l'ensemble des sites internet du Groupe, accessibles à tous.

Les registres de traitement des données personnelles, ainsi que les registres relatifs aux droits d'accès et les registres relatifs aux incidents sont mis à jour et revus suivant les procédures mises en place. En 2020, le délai moyen de réponse toutes demandes confondues pour les 8 principaux pays européens aura été de 7,6 jours, ce qui démontre le bon fonctionnement du processus interne. Les contrats des salariés Permanents et Intérimaires, et les contrats Clients comportent des clauses contractuelles spécifiques et adaptées.

Sécurité des systèmes informatiques

Dans un monde où la cybercriminalité progresse fortement et constitue un risque avéré dans le bon fonctionnement des entreprises, le Groupe SYNERGIE a décidé de porter une attention toute particulière sur la sécurité des systèmes d'informations avec pour objectif de se rapprocher des meilleures pratiques et standards.

Pour cela, le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Informations et son adjoint veillent sur la sécurité des systèmes d'information avec l'appui d'une société reconnue internationalement et disposant :

- de la labellisation PASSI, délivrée par l'ANSSI - Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information ;
- des certifications ISO27001 et ISO27002.

L'ensemble des opérations qui peuvent être engagées se déroulent dans le respect des normes de sécurité en vigueur.

6.12 Notre ambition et nos enjeux

Notre ambition demeure de rester l'une des premières références en termes de gestion des Ressources Humaines responsables en créant de la valeur sur chacun des enjeux (économiques, sociaux, environnementaux et sociétaux).

6.13 Nos ressources

La richesse première du Groupe est celle d'un réseau constitué de femmes et d'hommes, animés par une même ambition et dotés de compétences et d'expertises reconnues. Nos ressources, ce sont aussi nos capitaux matériels, intellectuels, opérationnels et financiers, optimisées autour de processus rigoureux certifiés, en particulier par le label ISO 9001 version 2015 et depuis novembre 2019, le Label Afnor Égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes.

Elles alimentent un modèle d'affaires qui crée chaque année une valeur ajoutée, source de développement pour le Groupe.

L'année 2020 restera, du fait de la crise sanitaire mondiale une année exceptionnelle à bien des égards. Notre premier objectif, en vérité notre "devoir", fut de maintenir opérationnelle notre offre de services pour permettre à tous nos clients indispensables à cette économie de crise, de poursuivre leur activité. Nous avons ainsi pu répondre présent à nombre d'entreprises dans des secteurs comme l'alimentation, les transports ou la logistique. Nos collaborateurs étaient en première ligne, répondant tous volontairement présents, même durant la première période du confinement général. Notre filiale Aile Médicale a naturellement joué un rôle prépondérant répondant aux besoins des hôpitaux, des cliniques ou encore des EHPAD. Notre première responsabilité a été d'assurer durant cette période la sécurité sanitaire de nos collaborateurs permanents comme intérimaires.

Notre délégation d'intérimaires a néanmoins logiquement baissé, en particulier chez les clients les plus impactés par la crise comme l'aéronautique ou l'automobile. Il convient de souligner néanmoins que nous avons pu faire bénéficier à tous nos intérimaires dont les missions ont été arrêtées, du régime de l'activité partielle en France (ou des régimes équivalents dans les autres pays de l'Union Européenne) leur permettant une compensation financière conséquente. Beaucoup ont pu également profiter de cette situation pour réaliser des formations. Nos agences ont maintenu pendant toute cette période un lien humain et professionnel leur permettant de les remettre progressivement au travail.

Le Groupe SYNERGIE compte 4 231 collaborateurs permanents dans ses effectifs au 31 Décembre, ce qui démontre qu'il a pu traverser la crise en conservant la quasi-totalité de ses collaborateurs immédiatement opérationnels pour préparer la reprise.

Notre réseau aura délégué en moyenne 55 137 intérimaires en 2020.

6.14 Une offre complète et évolutive

Répondre aux enjeux RH

Dans tous les pays où il est présent, le Groupe SYNERGIE propose à tous ses clients, entreprises ou acteurs publics, une offre globale régulièrement élargie, répondant aux enjeux RH en pleine mutation : intérim, recrutement CDD CDI, formation, sécurité, diversité, insertion, conseil RH. Grâce à l'expertise de ses équipes et à la digitalisation de ses outils, SYNERGIE leur offre des prestations à forte valeur ajoutée, basées sur une parfaite connaissance de leurs besoins RH.

Nos actions de recrutement sont menées principalement par nos chargés de recrutement et consultants à partir de la base nationale de plus d'1 Million de candidats, constituée en interne mais également en partenariat avec les écoles, les organismes de formation privés et publics, les institutionnels, les jobboards, les CVthèques, les réseaux sociaux, et lors de salons ou forums.

6.15 La vision du Groupe

Les axes prioritaires de développement du Groupe

Pour maintenir son rang d'acteur majeur dans la gestion des Ressources Humaines, le Groupe SYNERGIE a arrêté 3 axes de progression clairement identifiés :

- poursuivre son maillage commercial territorial en France, comme à l'international ;
- renforcer son expertise et sa montée en gamme dans les secteurs à forte valeur ajoutée ;
- poursuivre sa transformation digitale pour optimiser sa capacité à répondre à toutes les demandes de recherches et d'offres d'emploi.

6.2 La maîtrise des risques sociaux

6.21 La méthodologie

La Déclaration de Performance Extra-Financière préconise l'identification des risques, afin de démontrer par une présentation des actions mises en place qu'ils sont bien maîtrisés. La direction générale du Groupe SYNERGIE a donc travaillé de façon transversale avec toutes les parties prenantes afin de définir et hiérarchiser les items pouvant affaiblir l'activité de la société. Ils sont ci-dessous présentés ainsi que les plans d'action associés, qui donnent eux-mêmes lieu à la mise en place d'indicateurs clés de performance (KPI).

Le périmètre des sociétés de la DPEF intègre celles issues des comptes consolidés, hormis les acquisitions de l'année, les holdings et celles qui n'ont pas d'activité. En 2020 les filiales espagnoles de DCS composent le Groupe Tigloo sont intégrées pour la 1^{ère} fois sur une année pleine.

6.22 Les principaux risques

Identification et indicateurs de performance

Notre activité étant axée pour l'essentiel autour d'un parcours de recrutement, les principaux risques sont sociaux.

Nous identifions donc, à chacune de ces étapes, des risques que nous maîtrisons par des actions volontaires et appropriées :

- la non-discrimination à l'embauche ;
- la santé et l'intégrité physique principalement de nos travailleurs détachés ;
- les formations tant pour nos salariés intérimaires que pour nos salariés permanents.

Nous y répondons par des politiques, des outils et des processus qui permettent de les maîtriser et qui, pour en mesurer l'efficacité, donnent lieu aux indicateurs suivants :

- KPI n° 1 : Taux moyen de salariés permanents handicapés sur le nombre total de salariés permanents ;
- KPI n° 2 : Taux moyen du nombre d'heures rémunérées aux intérimaires handicapés sur le nombre total d'heures rémunérées aux intérimaires ;
- KPI n° 3a : Sécurité : indice de fréquence des salariés intérimaires (vs N-1) ;
- KPI n° 3b : Sécurité : investissement moyen par salarié intérimaire (vs N-1) ;
- KPI n° 4 : Nombre d'heures moyen de formation par salarié permanent (vs N-1) ;
- KPI n° 5 : Nombre d'heures moyen de formation par salarié intérimaire (vs N-1).

Nous détaillons ci-dessous les politiques globales déployées.

Enjeux liés à la non-discrimination à l'embauche

La Direction des Ressources Humaines en charge de la gestion du personnel permanent et le pôle Diversité pour les salariés intérimaires ont mis en place des processus garantissant ces principes de non-discrimination. Les principaux axes sont :

- l'intégration des personnes en situation de handicap ;
- l'insertion des personnes en difficulté ;
- le maintien à l'emploi des personnes dites seniors ;
- l'intégration des jeunes ;
- l'égalité professionnelle femme / homme.

Très engagé sur ces politiques, le Groupe SYNERGIE a choisi d'identifier l'intégration des personnes en situation de handicap dans le monde du travail comme une politique prioritaire, tant pour ses permanents que pour ses clients.

Engagement en faveur de l'emploi des personnes handicapées

a) Personnel permanent

La direction générale du Groupe SYNERGIE a sensibilisé l'ensemble de ses filiales à l'intégration de personnes en situation de handicap dans ses effectifs.

En France, SYNERGIE a signé avec l'ensemble des organisations syndicales un premier accord d'entreprise triennal en 2018, agréé par la DIRECCTE, avec des engagements forts en matière de recrutements de CDI, de CDD, d'alternants et de stagiaires, de maintien dans l'emploi et de formation.

Ce premier accord s'est traduit à fin 2020 par la progression du taux d'emploi, passé de 2,64 % à fin 2017 à 6,22 % à fin 2020, taux supérieur à l'obligation d'emploi légale qui est de 6 % et bien au-delà du taux moyen observé dans la profession qui est de 2,40 % (Source OIR).

Pour 2021, SYNERGIE marque sa volonté forte, avec l'appui des organisations syndicales, de poursuivre cette dynamique positive par la signature d'un nouvel accord.

L'ambition du Groupe SYNERGIE est de franchir un palier supplémentaire dans la prise en compte durable du Handicap en inscrivant cette démarche dans la culture managériale de l'entreprise.

Ce KPI concerne prioritairement le scope France et est étendu progressivement aux filiales étrangères assujetties à une déclaration.

KPI n° 1a - Emploi & Handicap : personnel permanent – SYNERGIE (hors Aile Médicale et DCS) (Critères de la Déclaration AGEFIPH : effectifs au 31/12 sans les apprentis, contrats pros et les CDD de remplacement mais avec les salariés des entreprises externes)

KPI n°1a France : Handicapés permanents France	France SYNERGIE SE 2019	France SYNERGIE SE 2020
Effectif moyen pondéré des travailleurs handicapés permanents	68	73
Effectif moyen pondéré total permanents (ETP)	1 409	1 166
NOMBRE DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS / EFFECTIF	4,82 %	6,22 %

= Déclaration Agefiph

KPI n° 1b - Emploi & Handicap : personnel permanent – France KPI-1a, SYNERGIE Europe. Taux moyen de salariés permanents en situation de handicap sur le nombre total de salariés

KPI-1b - Périmètre France & Europe	2019	2020	France (Agefiph)	Europe du Nord et de l'Est	Europe du Sud
Effectif moyen pondéré des travailleurs handicapés	112	118	73	24	21
Effectif moyen pondéré total permanents (ETP)	3 989	3 094	1 166	845	1 083
NOMBRE DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS / EFFECTIF	2,81 %	3,80 %	6,22 %	2,84 %	1,94 %

En Europe aussi notre engagement porte ses fruits, en particulier en Italie où notre taux atteint 3 % et surtout au Royaume-Uni où il atteint 11 % !

b) Personnel intérimaire

Concernant le personnel intérimaire, le Groupe SYNERGIE a développé depuis 15 ans une Mission Handicap.

La Mission Handicap

Son champ d'intervention :

- le réseau des agences du Groupe SYNERGIE ;
- les Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (BOETH) ;
- les entreprises de droits privé et public.

Ses principales missions :

- promouvoir l'inclusion professionnelle des travailleurs handicapés et favoriser leur maintien dans l'emploi, par :
 - la délégation d'intérimaires en situation de handicap ;
 - le recrutement en CDD/CDI de travailleurs handicapés pour le compte des entreprises clientes ;
 - la sécurisation des parcours d'intégration des BOETH (intérim et recrutement) ;
 - le développement de l'employabilité des intérimaires en situation de handicap par la formation et la montée en compétences.
- Conseiller et accompagner les entreprises dans le déploiement de leur politique d'Emploi-Handicap :
 - réaliser des audits de situation ;
 - préconiser et mettre en place des plans d'actions via des outils dédiés aux recrutements et à la délégation d'intérimaires en situation de handicap ;
 - professionnaliser les collectifs de travail et les équipes managériales par la mise en œuvre d'actions de formation ;
 - sensibiliser les collaborateurs afin de déconstruire les stéréotypes et encourager les déclarations de RQTH.

Ses principaux outils :

- la *Handi'matinal* ©, pour recruter de nouveaux talents en situation de handicap ;
- la *Handi'sensib*©, pour sensibiliser et encourager les déclarations spontanées de RQTH ;
- la *Handi'forma*©, pour professionnaliser les collectifs de travail et les équipes managériales.

Le Label « *Handi C'est Oui* », pour aller plus loin

La Mission Handicap poursuit le programme de labellisation « *Handi C'est Oui* ».

Ce label vise à faire monter en compétences une partie de son réseau d'agences sur la base du volontariat. C'est ainsi qu'à fin 2020, SYNERGIE compte 60 agences expertes et labellisées « *Handi C'est Oui* ». Au total, ce sont près de 200 collaborateurs qui ont été formés aux spécificités de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

L'objectif à fin 2022 est de labelliser 120 agences.

La lutte contre la désinsertion professionnelle des intérimaires en situation de handicap

En 2020, la Mission Handicap a mis en place un suivi renforcé pour les intérimaires victimes d'accident du travail (AT) ou maladie professionnelle (MP) ayant entraîné un taux d'Incapacité Permanente Partielle de travail (IPP) supérieur à 10 %.

Ainsi, dès lors qu'un intérimaire est victime d'un AT ou d'une MP avec IPP > à 10 %, il est accompagné par la cellule Mission Handicap de sa région, afin de :

- définir un nouveau projet professionnel ;
- mettre en œuvre un parcours de formation permettant l'acquisition de nouvelles compétences compatibles avec les nouvelles aptitudes ;
- sécuriser le retour à l'emploi.

En 2020, le Groupe SYNERGIE a été la première entreprise de travail temporaire à mettre en place un C.A.R. (Contrat Alternance Reconversion), tout nouveau dispositif de la Branche qui a permis à un intérimaire victime d'un AT avec un taux d'IPP de 16 % de se reconverter dans un nouveau métier du BTP et d'accéder à un emploi compatible avec ses restrictions et ses nouvelles aptitudes.

Le développement de l'emploi durable des travailleurs handicapés au sein des entreprises clientes

La Mission Handicap poursuit et renforce son accompagnement auprès des entreprises en matière de recrutement CDI/CDD.

La Mission Handicap SYNERGIE et ses partenaires institutionnels

Chaque année la Mission Handicap participe à de multiples opérations organisées par ses partenaires institutionnels, comme à l'occasion des DuoDay's ou de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées.

L'intérim, un levier d'inclusion professionnelle pour les travailleurs handicapés

En 2020, près de 8 404 missions ont été confiées en France à plus de 1 417 personnes en situation de handicap ; cela représente 365 ETP, pour des durées moyennes de mission de 11,2 jours. 92 intérimaires BOETH ont également bénéficié d'un CDI-Intérimaire, contre 70 CDI-Intérimaires BOETH en 2019. Soit une progression de plus de 30 % !

Ces résultats permettent à la France d'atteindre le taux de 1,60 % d'heures travaillées par des intérimaires en situation de handicap contre 1,3 % pour la profession (source OIR), en amélioration de plus de 2 % et dépassant ainsi l'objectif de notre accord d'entreprise, qui est de 1,50 %.

Ce KPI n°2 concerne prioritairement le scope France : le calcul pour les filiales étrangères n'a pu être réalisé en raison de l'absence d'obligation d'embaucher des travailleurs handicapés dans les pays de la zone Nord & Est et hors Europe (Australie et Canada).

KPI 2 – France : Emploi & Handicap : personnel intérimaire France (SYNERGIE, AILE MÉDICALE et SYNERGIE INSERTION)

KPI n°2 France : Emploi & Handicap Personnel Intérimaire - SYNERGIE SE, AILE MEDICALE, SYNERGIE INSERTION	2019	2020
Nombre heures TH intérimaires / Nombre heures totales intérimaires	1,56 %	1,60 %

Engagement auprès des populations les plus éloignées de l'emploi

Dans l'ensemble du Groupe, des actions sont déployées en faveur de l'insertion de personnes éloignées de l'emploi. En France, depuis 2012, la Mission Insertion accompagne les entreprises devant répondre aux clauses sociales d'insertion dans les marchés publics ou privés ainsi que celles désireuses d'accroître leur politique de recrutement responsable.

a) Un engagement auprès des villes partenaires

En France, ce sont 147 villes avec lesquelles SYNERGIE anime un partenariat insertion sur le territoire, dont 5 nouveaux mis en place sur l'année 2020. Les actions d'accompagnement menées en 2020 par les chargés de Mission Insertion ont prioritairement permis la personnalisation de l'accompagnement, l'évaluation des compétences, l'aide à la définition d'un projet professionnel, la tenue d'entretiens individuels, le suivi social, la formation, le suivi de l'action d'insertion, l'évaluation de l'action d'insertion et des perspectives envisagées pour les bénéficiaires.

Le nombre de personnes éligibles à l'insertion déléguées en 2020 a baissé dans le secteur de l'automobile, fortement impacté par la crise sanitaire, et a augmenté de 50 % en moyenne dans les autres secteurs d'activité à partir du 4^e trimestre 2020, notamment en île de France dans le BTP avec le Grand Paris. C'est un indicateur encourageant, malgré une baisse globale logique de 9,18 % sur l'ensemble de l'année.

Notre ETTI (Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion), SYNERGIE Insertion, basée à Épinal a réussi son implantation

et à se développer dans un quartier prioritaire de ville durant sa première année d'activité, malgré le contexte difficile lié au Covid-19. En effet, nous avons intégré 66 personnes en parcours et 54 personnes ont bénéficié d'une formation certifiante.

b) Un partenariat renouvelé avec le ministère de la Ville

Dans la continuité de la Charte Entreprises & Quartiers signée en 2013, nous nous sommes engagés aux côtés du Ministère de la Ville en signant dès 2018 « le PAQTE avec les Quartiers pour toutes les Entreprises » sur 7 départements à ce jour afin de faciliter l'insertion professionnelle des personnes résidant dans un Quartier dit Prioritaire (QP).

c) Un engagement fort en faveur de l'intégration des réfugiés en France

SYNERGIE participe dès 2018 au programme Hope en partenariat avec l'État, Pôle Emploi, l'Afpa, le FAFTT, devenu AKTO, et les entreprises locales, formant ainsi des personnes réfugiées à des métiers en tension et les accompagnant vers l'emploi durable.

Preuve de l'implication de l'ensemble des parties prenantes internes et externes, SYNERGIE passe de 31 parcours en 2018 / 2019 à 94 parcours d'accompagnement sur la période 2019 / 2020.

d) SYNERGIE partenaire de l'Opération du gouvernement #1 jeune/1 solution

Face à la crise sanitaire, le gouvernement français a lancé en juillet une opération de soutien à l'embauche des jeunes de moins de 26 ans. SYNERGIE a immédiatement répondu à l'appel lancé et s'est engagé à offrir à 1000 jeunes des CDI d'ici fin 2021.

Au mois de décembre 2020 SYNERGIE avait déjà réalisé près d'un quart de son objectif avec la signature de 223 CDII.

Favoriser l'emploi des seniors

a) Personnel permanent

Dans le cadre de son accord d'entreprise de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) signé en juin 2018 avec l'ensemble des organisations syndicales, SYNERGIE confirme son engagement en matière de maintien dans l'emploi des seniors et d'accompagnement des fins de carrières.

Ainsi à compter de son 57^e anniversaire, chaque collaborateur est invité à réaliser un entretien de carrières avec un cabinet spécialisé afin d'organiser ses dernières années au sein de l'entreprise, de l'aider à se projeter dans un projet de retraite. De plus, selon les besoins du collaborateur, un aménagement du temps de travail peut être mis en œuvre. Ainsi en 2020, ce sont 12 invitations qui ont été adressées pour 8 entretiens réalisés.

b) Personnel intérimaire

Sur l'ensemble du Groupe, nos actions nous ont permis de déléguer 14 098 seniors en 2020, ce qui représente cette année encore, environ 10 % des délégations hors Canada.

Ces intérimaires ont réalisé près de 101 116 missions en France et cela auprès de 7 802 entreprises clientes.

La Mission Seniors en France

Depuis sa création, la Mission Seniors s'appuie sur des partenariats forts tels que le réseau Les entreprises pour la Cité, APEC, DIRECCTE, Force Femmes, Fondation FACE, MDE, CNAM...

La mission s'est déployée sur l'ensemble du territoire par des référent.e.s régionaux. Le sérieux de nos actions a été récompensé à deux reprises par les Prix de la Charte de la Diversité.

La Mission Seniors a organisé et animé, en 2019, la 6^e édition des Matinées SYNERGIE et Force Femmes, des Job dating Seniors, la Masterclass « Compétences 45+ » en partenariat avec FACE Paris, des Cafés Coaching Seniors et des Forums Emploi.

Agir pour l'Égalité professionnelle femme / homme

a) Personnel permanent label

L'année 2018 avait permis de tirer le bilan de l'accord 2015 et de son avenant de 2017 ainsi que de lancer les bases d'un nouvel accord 2019-2021, signé le 22 février 2019, en particulier sur les thématiques suivantes :

- le traitement égal des candidatures femmes et hommes ;
- l'accès des femmes aux postes à responsabilité ;
- la formation ;
- les conditions de travail ;
- la conciliation vie professionnelle et vie personnelle ;
- les rémunérations ;
- la mixité au sein des institutions représentatives du personnel.

Le résultat de ces actions menées jusqu'en 2018, ainsi que la signature du nouvel accord 2019-2021, ont favorisé l'inscription de SYNERGIE en France dans une démarche d'obtention du label Égalité Professionnelle F/H et la poursuite de la progression sur tous ces thèmes.

Les indicateurs :

Nouvelle augmentation en 2020 des femmes de statut « cadre » :

- 67 % de femmes parmi les cadres
Équité des promotions entre les hommes et les femmes
- 6,5 % des femmes promues et 6,8 % des hommes
Vers une égalité salariale à poste équivalent
- +0,26 % en faveur des hommes (pour une moyenne nationale de + 23,7 %)

La politique menée depuis maintenant 10 ans par la Direction Générale et nos équipes RH, a été récompensée par l'obtention du label Égalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes, délivré par l'AFNOR le 22 novembre 2019.

L'index Égalité F/H mis en place par le ministère du Travail en France attribue à SYNERGIE la note de 94/100 au titre de 2019, et ne peut être calculé pour 2020 car seuls 3 indicateurs sur 5 sont calculables (64 points obtenus sur 65).

La Directrice de SYNERGIE Espagne s'est distinguée lors de la 3^e édition organisée par le Barcelona International Business Club par sa place de finaliste du prix « Leader of the Year » au Movers and Shakers Business Awards.

b) Personnel intérimaire

Le Groupe SYNERGIE s'est engagé dans la mise en place d'une mission innovante entièrement dédiée à l'Égalité professionnelle F/H, œuvrant quotidiennement pour que les femmes et les hommes puissent accéder à n'importe quel métier ou niveau de qualification, sur la seule base de leurs compétences et non du genre.

La Mission Égalité professionnelle F/H accompagne les entreprises dans la mise en œuvre de leur politique d'Égalité professionnelle F/H et plus particulièrement en matière de mixité des métiers, condition indispensable pour atteindre l'Égalité réelle entre les femmes et les hommes.

Au niveau national, nos équipes ont déployé cette année des actions spécifiques et innovantes telles que :

- l'organisation de la 1^{ère} édition du Forum Mix&Métiers dédié à l'emploi des femmes à Toulouse ;
- l'animation de conférences et tables rondes sur la mixité professionnelle ;
- la création et le développement du nouveau programme « Parcours Switch » ;
- l'organisation de réunions d'information et visites d'entreprises.

Notre filiale britannique Acorn est quant à elle partenaire d'un projet CITB Female Career Changer qui identifie des femmes cherchant à changer de carrière dans la construction.

Le KPI retenu en matière de sécurité est l'indice de fréquence, dont le calcul permet un contrôle de l'évolution le plus objectif possible en matière d'accident du travail.

Il est calculé comme suit : le nombre d'accidents avec arrêt x 1 000 / ETP. Cet indice est considéré comme positif s'il est inférieur à 8.

En France, il est de 6,76, en baisse notable par rapport aux 3 dernières années et cohérent avec l'objectif d'un indice de fréquence inférieur à 8 (7,7 en 2019).

En 2020, il est étendu à l'ensemble de nos filiales (y compris Canada) et est de 6,2 contre 6,5 en 2019.

KPI n° 3a – Accident du travail : indice de fréquence < à 8.

KPI n°3a France : Indice de fréquence intérimaires	2019	2020	France	Europe du Nord et de l'Est	Europe du Sud	Australie
Indice de fréquence : nombre d'Accidents de Travail avec arrêt x 1000 / nb d'ETP / 12	6,50	6,20	6,76	4,51	6,68	4,37

NB : hors Canada – France, en ETP glissant mensuel

Par ailleurs, le nouvel indicateur (KPI n° 3b) permet en 2020 de mettre en lumière les efforts de l'entreprise en termes d'investissements Prévention et Sécurité en faveur des salariés en mission qui est encore de 142 euros par salarié cette année.

KPI n° 3b – Sécurité : investissement moyen par salarié (France & Europe)

KPI n°3b - Sécurité Investissement moyen par salarié France et Europe	Unité	2019	2020	France	Europe du Nord et de l'Est	Europe du Sud
Investissement moyen par salarié (intérimaires)	Euros	180	142	214	115	62

Investissement globalement en baisse compte tenu de la crise mais qui se maintient bien en France grâce à un niveau d'engagement de la médecine du travail qui est restée proportionnellement élevée cette année malgré la crise sanitaire.

Formations réglementaires et équipements

Un pôle national Accidents du Travail mis en place dès 2007 valide toutes les déclarations en liaison avec les agences. Cette organisation permet de remonter quasiment en temps réel les accidents graves au Comité Social et économique (CSE) via la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) ou les représentants de proximité et aux auditeurs qui sont en lien avec les agences concernées. Ce processus rigoureux aide à identifier les clients accidentogènes et à mettre en place des mesures spécifiques.

Comme chaque année, SYNERGIE a procédé auprès de son CSE national à une information / consultation sur le bilan général de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail pour l'année 2020 ainsi qu'une information / consultation sur le programme annuel de prévention pour l'année 2021. Le Comité Social et Économique (CSE) a rendu un avis favorable sur ces sujets.

Enjeux liés au développement des compétences tout au long des parcours

Les Permanents

Dans le cadre son accord triennal en faveur de la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC), SYNERGIE poursuit l'accompagnement des équipes sur tous les sujets clés de sa politique RH.

a) Recrutement et intégration

Après une diffusion sur la bourse interne des emplois, afin de favoriser l'évolution professionnelle du personnel permanent déjà présent dans l'entreprise, la DRH centralise la diffusion externe de toutes les offres des postes à pourvoir et évalue systématiquement tous les candidats aux postes de commerciaux et de managers. Un parcours d'accompagnement cadencant les 3 premières semaines en agence est proposé à tous les managers intégrant un nouveau collaborateur. Ce dernier bénéficie également de la désignation d'un référent qui l'accompagnera pendant 2 mois. La DRH systématise la prise de contact avec les nouveaux embauchés après leurs premières semaines d'intégration. Les managers sont également contactés. Durant le 1^{er} trimestre 2020, préalablement au confinement, des journées d'intégration en Direction Régionale, coanimées par la DRH, ont été organisées.

b) Campagne d'entretiens professionnels

La campagne a été menée en 2020 par tous les managers ayant des collaborateurs présents depuis au moins 2 ans. Le dispositif est destiné à recueillir les aspirations professionnelles des collaborateurs, d'identifier les besoins et d'accompagner leurs projets dans un objectif de sécurisation des parcours professionnels.

c) Formation

Les structures françaises ont poursuivi leur effort en matière de formation professionnelle. La plateforme SYNERGIE Academy (digitalisation des parcours formation) offre dorénavant aux collaborateurs des moyens de formation facilités, plus souples et plus efficaces, associant pleinement la ligne managériale.

L'année 2020 a été fortement marquée par la crise sanitaire et l'arrêt quasi complet des formations en présentiel à compter du 16 mars. Cette situation a été l'occasion pour SYNERGIE de concentrer ses efforts sur le développement du digital et des classes virtuelles.

Dès l'embauche, chaque collaborateur bénéficie d'un accès à la plateforme interne SYNERGIE Academy pour pouvoir suivre les modules obligatoires ou facultatifs selon sa filière métier.

d) La gestion des carrières du personnel permanent

SYNERGIE dispose des outils permettant de promouvoir la mobilité interne qu'elle soit hiérarchique ou fonctionnelle. L'organisation d'actions de formations, de coaching, les entretiens de promotions, les revues de personnel, etc.,

sont autant d'actions RH mises en place par SYNERGIE pour permettre l'évolution professionnelle de ses salariés en lien avec sa stratégie.

De nouveaux parcours de formation ont été mis en place, mixant l'e-learning et les classes virtuelles. Les Formateurs Internes Occasionnels ont également été formés pour animer ces nouvelles modalités pédagogiques.

En 2020 pour SYNERGIE France (hors DCS), les actions dispensées en distanciel ont représenté 88,5 % des formations. Les formations ont été plus nombreuses, moins longues, et ont permis de former le double de salariés (1 374 en 2020 contre 668 en 2019).

KPI n°4 : Nombre d'heures moyen de formation par salarié permanent (vs N-1)

KPI n°4 - Formation par salarié permanent	Unité	Total 2019	Total 2020	France	Europe du Nord et de l'Est	Europe du Sud	Australie
Nombre d'heures moyen de formation par permanent	Heure	17,58	10,18	6,05	5,66	18,81	27,35

En 2019 : Hors Canada, Suisse & DCS Iberica / En 2020 : Hors Luxembourg, DCS Iberica, Australie

Par ailleurs, la bourse interne des emplois permet aux salariés, quel que soit leur contrat de travail, de participer activement à leur carrière en postulant directement aux postes à pourvoir.

En 2020 chez SYNERGIE France (hors DCS) :

- 60 personnes en CDD et alternance ont accédé à un CDI ;
- 79 personnes en CDI ont bénéficié d'une promotion.

Les Intérimaires

Oser parler « emploi durable » reste un véritable pari lorsque l'une des principales activités de l'entreprise est la délégation de personnel intérimaire en mission. La flexisécurité reste le vecteur principal de nos recruteurs, attentifs aux opportunités économiques qu'offre chaque bassin d'emploi. Cette veille permanente permet de mener les entretiens de suivi et bilan de fin de mission des salariés intérimaires et ainsi :

- d'identifier les nouveaux besoins en formation du salarié en mission ;
- de l'accompagner vers une éventuelle réorientation ;
- de lui offrir une opportunité de mobilité géographique.

Cette « durabilité des emplois » est mesurable via des indicateurs statistiques :

- progression du nombre de missions de longue durée ;
- nombre de formations d'adaptation aux postes ;
- nombre de formations professionnalisantes.

Ainsi, chaque jour, les équipes du Groupe SYNERGIE mettent tout en œuvre pour que cet objectif d'emploi durable soit atteint.

Tout nouvel intérimaire bénéficie d'un entretien d'accueil permettant d'établir un bilan de ses compétences (formations, expériences,...) et de définir ses objectifs professionnels et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre.

Cet entretien a vocation à sécuriser son parcours dès lors qu'il utilise l'intérim comme tremplin vers l'emploi durable ou comme vrai choix professionnel grâce à une spécialité toujours recherchée.

Les agences du Groupe SYNERGIE sont particulièrement attentives aux périodes d'inactivité que peut connaître un salarié intérimaire entre deux missions : il lui est proposé systématiquement un rendez-vous personnalisé afin de faire un point sur sa situation, d'étudier l'opportunité d'une nouvelle formation, avec ou sans l'AKTO (anciennement Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire) ou d'un autre type de mission.

a) Mieux former pour répondre aux besoins des entreprises

La formation, l'un des trois piliers de la politique RSE du Groupe SYNERGIE.

Réussir l'équation : « un salarié confirmé dans son poste = un chef d'entreprise satisfait » est notre défi quotidien.

Ce sont plus de 15,5M€ investis par le Groupe pour la formation en 2020, permettant à plus de 48 000 salariés intérimaires d'en bénéficier.

Cet engagement volontariste a également permis en France de former pendant la crise sanitaire 691 collaborateurs (principalement en CDI) optimisant ainsi leur période d'Activité Partielle (pour un montant de 646 000€).

Sur l'ensemble du Groupe, la durée moyenne des actions de formation par participant a été de 21,5 heures en 2020. Le nombre d'heures total, supérieur au million, reste néanmoins conséquent.

KPI n°5 : D Durée moyenne des actions de formation par salarié intérimaire (vs N-1).

KPI n°5 - Formation par salarié intérimaire	Unité	Total 2019	Total 2020	France	Europe du Nord et Est	Europe du Sud	Canada / Australie
Nombre d'heures moyen de formation par participant = Total des heures de formation / effectif total des intérimaires en ETP	Heure	22,61	21,50	14,08	0,46	46,91	6,83

Nb : Pas d'heure déclarée pour les intérimaires en Slovaquie, République Tchèque, Suisse, Royaume-Uni et Australie

b) Garantir aux intérimaires un statut social de qualité **Un statut sécurisé, gage d'attractivité et de développement**

Le rôle social du Groupe SYNERGIE en tant qu'agence d'emploi privée est primordial sur le marché du travail. Il s'effectue dans le respect des règles de la convention n° 181, adoptée par la World Employment Confederation (WEC, confédération internationale des agences d'emploi privées) en ce qui concerne notamment la lutte contre les discriminations. Les salariés intérimaires ont aussi des droits supérieurs aux salariés en CDD. Ils bénéficient d'un statut issu de la réglementation et des négociations menées par les partenaires sociaux depuis plus de 25 ans, dont les principales caractéristiques sont la stabilité, la transférabilité et la lisibilité. Le statut de l'intérimaire est aujourd'hui reconnu comme bien plus protecteur que d'autres formes de contrats comme ceux proposés par exemple par des plateformes qui obligent souvent le travailleur à l'auto-entrepreneuriat. Trop peu de personnes savent qu'il est également plus protecteur que le CDD.

Des parcours professionnels favorisant un statut sécurisé : le CDI

Instauré en 2013, le CDI-Intérimaire répond à l'objectif de sécurisation des parcours professionnels et de renforcement de l'employabilité des salariés intérimaires. SYNERGIE France compte à fin 2020, 2 749 CDI dans ses effectifs soit plus de 10 % de ses effectifs intérimaires qui bénéficient donc de la sécurité de l'emploi entre deux missions. Ce dispositif constitue une véritable avancée sociale mise en place par la profession.

Ce statut d'intérimaire en CDI est déjà développé par les filiales de SYNERGIE en Allemagne, aux Pays-Bas et en Suisse et se développe dernièrement considérablement en Italie où il représente désormais 28,7 % des effectifs délégués de notre filiale.

c) Garantir un dialogue social de qualité

En 2020, en France, les parties prenantes au dialogue social se sont réunies très régulièrement autour de sujets obligatoires mais aussi convenus par les partenaires sociaux : rémunération temps de travail, Compte Épargne Temps intérimaires, Qualité de vie au travail, Droit syndical, Handicap et Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, Égalité Professionnelle, Santé Prévoyance, Participation sont autant de sujets de suivi et de négociation réalisés en 2020.

Ainsi les accords ou avenants suivants ont été signés :

- un accord CET TT et CDII ;
- un accord sur attribution d'une prime exceptionnelle dans le cadre de l'épidémie de la Covid-19.

Le dialogue social s'est poursuivi dans le cadre du Comité Social et Économique et au niveau régional par le biais des réunions de représentants de proximités :

- 14 réunions de CSE ;
- 24 réunions de représentants de proximités.

Les réunions Europe n'ont pu se tenir cette année en raison des restrictions de déplacements.

6.3 Contribution du Groupe aux enjeux environnementaux et sociétaux

6.3.1 La politique environnementale

Maîtriser les impacts sur l'environnement

Loin des problématiques de certains secteurs, l'activité de services exercée par le Groupe SYNERGIE a relativement peu d'impact direct sur l'environnement. SYNERGIE a néanmoins décidé de s'engager totalement dans une démarche respectueuse de l'environnement considérant que, dans les gestes quotidiens de la vie professionnelle, le respect de la planète est l'affaire de tous.

Les grandes orientations

Le Groupe SYNERGIE s'est fixé un objectif double : développer une éthique et une sensibilisation accrue au respect de l'environnement, responsabiliser les employés et managers de l'ensemble des filiales.

Pour le réaliser, le Groupe SYNERGIE :

- élabore une politique environnementale régulièrement révisée ;
- informe et sensibilise tous les personnels ;
- recherche un retour d'information de leur part sur les objectifs et les procédures environnementales ;
- met en place des politiques de développement durable avec ses clients et fournisseurs ;

- réduit ses impacts sur l'environnement par la maîtrise des consommations d'eau et d'énergies, la réduction et le recyclage des déchets ainsi que la limitation des émissions de CO₂ et des déplacements professionnels.

Les démarches d'évaluation et de certification

La démarche environnementale de SYNERGIE repose avant tout sur la volonté de ses dirigeants et de ses salariés. Toutefois, des organismes extérieurs, reconnus et indépendants, peuvent soutenir, améliorer et valider cette démarche.

SYNERGIE en Espagne dispose déjà de la certification ISO 14001 depuis 2012, certification renouvelée en décembre 2018 pour 3 ans.

Les achats responsables

La Charte d'Achats Responsables, réalisée en France en 2012, a été actualisée en 2020 et constitue une des premières composantes permettant de sensibiliser les fournisseurs ou sous-traitants à la prise en compte des préoccupations RSE. Dès 2013, SYNERGIE a proposé la signature de cette Charte pour tout nouveau contrat pour l'ensemble des prestations d'achats. Les principaux fournisseurs (hors locations immobilières) se sont déjà engagés au respect de cette Charte : respect des principes du Pacte Mondial, des huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, des réglementations environnementales et sociales pertinentes ; mise en œuvre des moyens nécessaires pour s'assurer du respect des principes énoncés. La mise à jour de 2020 a permis de compléter l'adhésion des fournisseurs au respect de la loi Sapin 2 et la conformité à la RGPD. Un nouveau questionnaire permettant d'approfondir leur niveau d'engagement leur a été adressé.

Garantir le respect de la réglementation en réduisant l'impact sur l'environnement

Pollution et gestion des déchets

Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets font partie intégrante du Plan de Progrès du Groupe SYNERGIE. Les indicateurs chiffrés permettent d'en mesurer l'évolution progressive. Dans le cadre de sa politique environnementale, le Groupe SYNERGIE participe de façon accrue à la filière de recyclage.

Son action s'articule autour de deux axes :

- en amont, le recours à des consommables issus des filières de recyclage (papier, cartons, cartouches d'encre, ...) ;
- en aval, l'intégration des consommables en fin de vie dans les filières de recyclage (mobilier, matériels informatiques, papier, cartons...).

Ainsi, le Groupe SYNERGIE s'efforce de recourir essentiellement à du papier responsable, c'est-à-dire recyclé ou issu de forêts gérées durablement. De même, les cartouches d'encre sélectionnées sont toutes recyclables.

a) L'utilisation durable des ressources

L'ensemble des filiales du Groupe a entrepris un processus de dématérialisation des factures, contrats, bulletins de salaire

et paiements qui permet de réduire de 8 % le volume consommé par salarié (soit -3,13kg par an), diminution cohérente avec notre objectif de -5 % sur 3 ans.

Le volume de papier récupéré pour le recyclage est désormais un indicateur étendu aux filiales et atteint 35 tonnes en 2020 contre 53 tonnes en 2019.

Le recyclage du matériel informatique a permis de traiter en France, dans le respect de l'environnement, un total de 1,5 tonne de Déchets d'Équipements Électroniques et Électroniques (D3E), auquel il faut ajouter 1,5 tonne de nos filiales européennes qui s'engagent progressivement dans la démarche depuis 2019.

b) Les rejets de gaz à effet de serre

Élément positif et corolaire de l'augmentation très conséquente des visio-conférences, la consommation de carburant a baissé pour l'ensemble du Groupe de 25 % en 2020.

L'audit préconise également des axes d'amélioration sur le parc automobile du Groupe, allant du verdissement du parc auto à la surveillance mensuelle de la pression des pneus et de l'étiquetage de performance à chaque renouvellement (passage de E ou C à B).

Une politique de meilleure adaptation des véhicules aux besoins réels des collaborateurs est actuellement engagée. Le passage progressif aux véhicules électriques ou hybrides en vue du respect de la loi d'orientation des mobilités impose en outre au futur parc automobile un taux maximum de rejet de CO₂ de 60g d'ici 2030. En 2020 ce taux moyen a encore diminué puisqu'il est passé de 84,3g à 78g.

En complément, le plan de transport du Groupe SYNERGIE s'appuie sur deux axes majeurs :

- le développement évoqué des visio-conférences qui a permis d'enregistrer rien que pour la France 1954 réunions sur un an à partir de nos salles Teams contre 570 en 2019. De plus 20 202 réunions Teams ont été créées par nos utilisateurs sur les 6 derniers mois ;
- la mise en place sur le centre administratif d'Orvault d'un Plan de Mobilité en partenariat avec Nantes Métropole. C'est dans ce cadre qu'un parking vélo a été mis en place pouvant accueillir jusqu'à 40 deux-roues.

c) La réalisation de travaux dans nos locaux

SYNERGIE a réalisé en France (SYNERGIE & Aile Médicale) un audit énergétique réglementaire en 2015 qui a permis, alors même que le groupe poursuivait sa croissance, de baisser la facture énergétique. Elle est ainsi passée de 440 338€ en 2015 à 432 952€ en 2020.

Un nouvel audit a été réalisé en 2019 donnant lieu à un plan d'actions sous forme de fiches pratiques qui doit permettre de réaliser 20,5 % d'économies d'énergie d'ici 3 ans.

Dans le cadre de la conformité au Décret Tertiaire (DT), SYNERGIE se prépare au premier dépôt de ses consommations énergétiques sur OPÉRAT (année 2020).

Données non pertinentes

Le Groupe SYNERGIE a décidé d'exclure de son bilan extra-financier les données suivantes, jugées non pertinentes :

- l'économie circulaire ;
- la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- la lutte contre la précarité alimentaire ;
- le respect du bien-être animal ;
- l'alimentation responsable, équitable et durable.

6.3.2 La politique sociétale

Une entreprise citoyenne à l'écoute de son territoire

Le Lab'SYNERGIE, des engagements garantissant l'ancrage territorial

Persuadé qu'une entreprise ne peut être sourde aux sollicitations des acteurs citoyens de son territoire, le Groupe SYNERGIE a créé en 2014, le Lab'SYNERGIE, pour structurer l'action de partenariats et de sponsorings. Son fonctionnement est original et souple et se veut être un champ d'expérimentation, d'engagements territoriaux et sociétaux. Il répond néanmoins toujours aux exigences des lois anticorruption au travers de la mise en place d'une procédure dédiée intégrant en particulier le contrôle des tiers. Plusieurs outils permettent cet engagement citoyen au cœur des territoires et des bassins d'emploi : la taxe d'apprentissage, le mécénat, le sponsoring,...

La taxe d'apprentissage

L'engagement de SYNERGIE France au titre de 2020 est de 685K€ auprès de plus de 150 établissements de proximité.

Véritable outil utilisé par SYNERGIE pour marquer son engagement RSE dans la vie de la Cité, au-delà des sommes traditionnellement versées au titre de la taxe d'apprentissage aux écoles de formation des métiers de la branche, le Groupe oriente aussi des sommes importantes vers les lycées, les Centres de Formation pour Adultes et les Compagnons du Devoir.

Mécénat, sponsoring et projets solidaires

L'engagement sociétal du Groupe SYNERGIE s'exprime également dans chacune de nos filiales dans le développement de partenariats spécifiques et le soutien aux projets solidaires qui se sont poursuivis en 2020 malgré la crise.

■ Car le "Lab'SYNERGIE" est aussi l'outil d'ancrage du Groupe sur le territoire avec un sponsoring sportif puissant, tant auprès d'équipes de premier plan comme le FC Nantes, qu'auprès d'une soixantaine de clubs amateurs ou semi-professionnels sur tous les territoires où SYNERGIE déploie son activité.

■ Cet engagement prend aussi la forme :

- d'un accompagnement dans la reconversion professionnelle de sportifs de haut niveau comme l'ancien médaillé mondial de ski nautique Patrice Martin.

La même démarche est engagée en Espagne avec le programme CAR SPEAKERS : Formation pour préparer la reconversion des athlètes de haut niveau et leur réinsertion dans le monde du travail ;

- d'une initiative imaginée en partenariat avec la Ligue d'Athlétisme des Hauts-de-France et Pôle Emploi, l'opération « Sport Ensemble pour recruter autrement » à laquelle SYNERGIE a décidé de s'associer dès 2019. Opération déployée dans 12 villes de France avec les Fédérations d'Athlétisme, permettant à plus de 1 200 candidats d'y participer et de rencontrer les entreprises clientes de SYNERGIE. Au total se sont plus de 600 personnes qui ont trouvé un travail à l'occasion de ces rencontres. L'opération a reçu le soutien de « Paris 2024 » à l'occasion de l'édition d'Amiens par la présence de Tony Estanguet, son Président, et Jean Bassères, Directeur Général de Pôle Emploi ;

- d'opérations caritatives :
 - comme celle lancée en 2017 par SYNERGIE Belgique, le Streetwise Challenge dite Mobile School poursuivie en 2020 avec le financement de 2 écoles supplémentaires permettant d'atteindre un total de 8 écoles mobiles depuis le début de l'opération. (Grèce, Zambie, Inde, Tanzanie, Port-au-Prince, Lituanie, Togo, Sri Lanka). Cette opération a été relayée en 2020 par notre filiale allemande qui vient de recevoir à ce titre le 2^{ème} prix des IGZ Award (de l'association d'employeurs du travail temporaire iGZ) pour sa contribution au projet international happy@SYNERGIE ;
 - ou celle de notre filiale portugaise qui a initié une collecte de denrées alimentaires pour aider des familles à avoir un repas de Noël digne de ce nom.

- du soutien aux fournisseurs faisant travailler des personnes en situation de handicap : impression de documents, conditionnement de colis, préparation de plateaux-repas, de buffets, entretien d'espaces verts, de vitreries et de locaux ;

- d'un soutien aux associations luttant contre les discriminations et favorisant la reprise d'activité de personnes en situation d'exclusion (sponsoring du Foot Fauteuil pour la 14^e année consécutive, l'opération Dalmatian Bike Ride dont notre filiale britannique Acorn est le principal sponsor pour la cinquième année consécutive, au profit de St David's Hospice Care) ;

- du soutien au centre anti-cancéreux de Nantes ;
- d'un soutien aux associations qui œuvrent pour la réhabilitation des anciens délinquants et à soutenir les personnes menacées de devenir sans-abri, à accroître la représentation des femmes et à aider les chômeurs de longue durée à retrouver un emploi (Acorn) ;

- d'un soutien aux échanges culturels :
 - notre filiale espagnole a soutenu la plateforme DOTHEGAP : Plateforme d'échange culturel. Communauté qui favorise l'échange de toutes sortes d'activités culturelles et sportives, tant au niveau national qu'international. Il s'agit d'un point de rencontre pour les centres de formation, les clubs sportifs et les familles qui souhaitent échanger sur leur activité.
 - de l'engagement bénévole de nos salariés ou dirigeants, comme celui de notre directrice de filiale allemande choisie comme ambassadrice RSE dans le syndicat patronal iGZ.

Focus sur l'engagement RSE 2020 de notre filiale DCS

La démarche RSE de DCS est portée par la volonté de contribuer à l'intérêt général et d'influencer positivement les mentalités et comportements de ses salariés, qui sont aussi des citoyens et citoyennes. Une entreprise consciente se donne les moyens d'encaisser les chocs en période de crise (DCS l'a prouvé en 2020 dans le contexte pandémique) et, en marche courante, d'obtenir un réel gain de performance.

Comme la contribution passe par la pédagogie, l'éducation et l'action concrète, 2020 a de nouveau été marquée par un investissement fort et sincère en la matière : formations/ certifications internes et campagnes de sensibilisation (voir chap. 7 de notre Communication sur le Progrès - Global Compact des Nations Unies), efforts de mobilisation toujours plus soutenus des salariés (challenges mobilité en régions, dépollution numérique, soutien de la Cravate Solidaire pour l'insertion, de la Fondation de France pour aider le personnel soignant et la recherche face au Coronavirus, etc. (voir chap. 8 de notre « Communication sur le Progrès »).

Notons enfin qu'un travail pour renforcer la participation à l'économie circulaire a été engagé. Celui-ci répond à des préoccupations liées à la (re)valorisation du matériel usagé, à la destruction sécurisée des données, à l'insertion. Il sera poursuivi en 2021, dans l'espoir d'un partenariat futur et durable avec une entreprise adaptée.

<https://www.brefeco.com/actualite/rse/tribune-devenir-un-meilleur-citoyen-grace-son-entreprise-utopie-ou-realite>

TIGLOO, filiale espagnole de DCS, s'est engagée dans une campagne de sensibilisation aux dons en faveur de la Croix Rouge Espagnole et s'est aussi directement engagée financièrement auprès de la « Bancos de Alimentos », en avril 2020, durant la crise Covid-19. Les employés ont participé aussi, de leur côté, à cette opération.

L'année 2020 aura aussi permis de mettre en lumière et de partager avec nos collaborateurs (intérimaires et permanents), nos clients et partenaires associatifs ou institutionnels tous ces succès avec le développement de la présence de SYNERGIE sur les réseaux sociaux par le biais de notre Newsletter « Le Fil RSE du Groupe SYNERGIE ».

6.4 Conclusion & perspectives

Des engagements récompensés

L'identification de ces risques et la mise en place d'actions permettant pour chacun d'entre eux un contrôle le plus exhaustif possible ont permis au Groupe SYNERGIE de progresser encore.

En 2020, l'ensemble de notre engagement a permis au Groupe SYNERGIE d'intégrer le Top 10 (Passage de la 19^e à la 7^e place) du classement Gaïa Rating Ethifinance des 230 PME ETI cotées à la Bourse de Paris et les plus performantes en matière de RSE avec la note de 86/100.

Cet engagement sociétal est aujourd'hui de plus en plus pris en compte par les investisseurs dans leur choix.

En février 2021, SYNERGIE a également reçu sa nouvelle note de l'auditeur international Ecovadis portant sur la période 2020 et obtient pour la première fois de son Histoire le niveau Platinum avec la note de 73/100 classant SYNERGIE dans le Top 1 % de son secteur d'activité.

SYNERGIE intègre également cette année le Palmarès du Point-Statista qui récompense les 250 meilleures politiques RSE des entreprises en France. Signalons également que notre filiale britannique Acorn a quant à elle été sacrée « Championne des prix de l'entreprise responsable » pour avoir inspiré de futurs talents.

Tous ces engagements font l'objet annuellement d'une « Communication sur le Progrès » auprès du Global Compact des Nations Unies, qui fait office de rapport spécifique RSE.

Ces bons résultats ne sont qu'une étape et un encouragement pour tous les acteurs du Groupe à prendre part à cet engagement. Chacun joue ainsi un rôle essentiel dans la pérennité et la croissance de l'entreprise.

6.5 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière consolidée figurant dans le rapport de gestion groupe

SYNERGIE S.E.

11, avenue du Colonel Bonnet
75016 PARIS
R.C.S. 329 925 010

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE CONSOLIDÉE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION GROUPE

Exercice clos le 31/12/2020

À l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC activité inspection sous le numéro 3-1077 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extrafinancière consolidée relative à l'exercice clos le 31/12/2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Directoire d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extrafinanciers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon le fascicule documentaire Afnor FD X 30-02 « Guide pour la conduite des missions de vérification telles que prévues à l'art. L. 225-102-1 du Code de commerce ».

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs* que nous avons considérés les plus importants :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'ensemble des entités faisant partie du périmètre de la DPEF, et couvrent entre 50 % et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests.
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes* ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.
- nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

* Cf annexe jointe

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de deux personnes et se sont déroulés entre mars et avril 2021 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené 3 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment la Direction Financière, les Ressources Humaines, les référents RSE.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris, le 19 avril 2021

L'Organisme Tiers Indépendant,

DAUGE FIDELIANCE
Sarah GUEREAU

ANNEXE 1: INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

1 Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

Thématiques	Indicateurs	Entités testées
Social	<ul style="list-style-type: none">▪ Taux moyen de salariés permanents handicapés sur le nombre total de salariés permanents.▪ Taux moyen du nombre d'heures rémunérées par des intérimaires handicapés sur le nombre total d'heures rémunérées par les intérimaires.▪ Sécurité : indice de fréquence des salariés intérimaires▪ Sécurité : investissement moyen par salarié intérimaire▪ Nombre d'heures moyen de formation par salarié permanent▪ Nombre d'heures moyen de formation par intérimaire	France, Espagne
Environnemental	<ul style="list-style-type: none">▪ Rejet moyen de CO₂ par véhicule▪ Consommations électriques▪ Volume de récupération de papier	France
Sociétal	<ul style="list-style-type: none">▪ Délais de réponse RGPD▪ Suivi formation Sapin 2	France

2 Informations qualitatives (actions et résultats)

- Note obtenue à l'indice Gaïa
- Indice EcoVadis
- Certification ISO45001 SYNERGIE Espagne

7 VIE DU TITRE SYNERGIE

7.1 Informations générales et évolution du titre

Capital social

Le capital social de SYNERGIE SE s'élève à 121 810 000€ divisé en 24 362 000 actions au nominal de 5€.

Il n'existe aucune valeur mobilière susceptible de donner accès directement ou indirectement au capital de la Société.

Cotation

SYNERGIE est cotée au Compartiment B d'Euronext Paris sous le mémo SDG et le code ISIN FR0000032658.

Durant l'exercice, le cours de l'action a évolué entre un cours au plus bas de 13,00€ (les 19 et 23 mars 2020) et un cours au plus haut de 32,80€ (le 30 décembre 2020). Le cours de clôture au 31 décembre 2020 est de 32,00€, contre 29,20€ au 31 décembre 2019.

Il s'est traité en moyenne 6 357 titres par séance en 2020 contre 4 834 en 2019.

La capitalisation boursière s'élève à 678 137K€ au 31 décembre 2020 sur la base du cours moyen des soixante dernières séances de l'année.

Liquidité du titre

Un contrat de liquidité a été signé le 28 janvier 2007 entre la Société (émetteur) et Oddo Midcap (animateur) ; il a fait l'objet d'un avenant au cours du premier trimestre 2019 afin de tenir compte des nouvelles dispositions réglementaires.

La liquidité du titre s'est élevée à un niveau moyen de 137K€ par jour (contre 141K€ en 2019).

Négociation des actions et droits de vote

Les actions de SYNERGIE sont librement négociables et il n'existe pas de restriction statutaire à l'exercice de droits de vote.

Un droit de vote double de celui conféré aux autres actions, eu égard à la quotité du capital social qu'elles représentent,

est attribué à toutes les actions entièrement libérées, pour lesquelles il sera justifié d'une inscription nominative depuis deux ans au moins au nom du même actionnaire, ainsi qu'aux actions nominatives attribuées gratuitement en cas d'augmentation de capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes d'émission, à raison d'actions anciennes pour lesquelles il bénéficie de ce droit.

Attribution gratuite d'actions

Il n'a été attribué aucune action gratuite au cours de l'exercice 2020, au sein de la Société.

Au cours de l'exercice 2021 le Directoire a, en accord avec le Conseil de Surveillance, décidé d'étudier et de mettre en place, à compter de l'exercice 2022, un système de rémunération complémentaire visant à motiver et fidéliser certaines catégories de salariés de la Société et des entités liées consistant en l'attribution gratuite d'actions.

Le principe de cette opération sera soumis à l'Assemblée Générale Mixte du 24 juin 2021 (17^e résolution).

Il sera ensuite proposé à l'Assemblée Générale Mixte, appelée à statuer en 2022 sur les comptes de l'exercice 2021, d'autoriser le Directoire à procéder à une attribution gratuite d'actions existantes ou à émettre au profit de certaines catégories de salariés de la Société et ce conformément aux articles L.225-197-1 et suivants et de l'article L.22-10-59 du Code de commerce.

Cette résolution aura également pour conséquence de modifier le texte des résolutions en ce qui concerne le programme de rachat par la Société de ses propres actions (18^e résolution).

Plans d'options

Il n'existe pas de plan d'options au sein de la Société à ce jour.

Pacte d'actionnaires

À la connaissance de la Société, il n'existe pas de pacte d'actionnaires.

Calendrier des annonces financières

PUBLICATION INFORMATION FINANCIÈRE	ANNUEL PROVISoire	TRIMESTRIEL (T1)	SEMESTRIEL	TRIMESTRIEL (T3)
Date prévisionnelle (*)	31 mars 2021	28 avril 2021	22 septembre 2021	27 octobre 2021
PUBLICATION CHIFFRES D'AFFAIRES	TRIMESTRIEL (T1)	TRIMESTRIEL (T2)	TRIMESTRIEL (T3)	TRIMESTRIEL (T4)
Date prévisionnelle (*)	28 avril 2021	28 juillet 2021	27 octobre 2021	2 février 2022
INFORMATIONS INVESTISSEURS	AGM	RÉUNION ANALYSTES 1	RÉUNION ANALYSTES 2	VERSEMENT DIVIDENDES
Date prévisionnelle	24 juin 2021	1 avril 2021	23 septembre 2021	2 juillet 2021

(*) Après Bourse.

7.2 Actionnariat

Pourcentage du capital détenu par les actionnaires ayant une participation significative

En application des dispositions légales, nous vous précisons que la société HB COLLECTOR contrôlée par M. Henri BARANDE détenait, le 31 décembre 2020, 69,08 % du capital et 82,21 % des droits de vote exerçables.

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital.

Auto contrôle

Au 31 décembre 2020, il existe 369 624 actions d'auto-contrôle détenues dont 17 161 dans le cadre du contrat de liquidité et 352 463 au titre du programme de rachat d'actions propres tel qu'approuvé par l'Assemblée Générale Mixte du 18 juin 2020.

7.3 Le programme de rachat d'actions propres

Il est rappelé que conformément aux dispositions de l'article L.22-10-62 du Code de commerce, la Société SYNERGIE a mis en place un programme de rachat de ses propres actions.

Lors de l'Assemblée Générale Mixte du 24 juin 2021, il sera proposé de renouveler au Directoire, pour une période de 18 mois, les pouvoirs nécessaires pour procéder à l'achat, en une ou plusieurs fois, aux époques qu'il déterminera, d'actions de la Société dans la limite de 4 % du nombre d'actions composant le capital social, soit 974 480 actions sur la base du capital actuel.

Cette autorisation mettrait fin à celle donnée au Directoire par l'Assemblée Générale Mixte du 18 juin 2020.

Elle est destinée à permettre à la Société :

- d'assurer l'animation du marché secondaire ou la liquidité de l'action SYNERGIE par un prestataire de services d'investissement intervenant en toute indépendance dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à une charte de déontologie reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers ; ou
- de procéder à l'attribution gratuite d'actions de la Société dans le cadre des dispositions des articles L.225-197-1 et suivants et L.22-10-59 et suivants du Code de commerce (ou de tout plan similaire) au profit de certaines catégories de salariés de la Société et des sociétés ou groupements d'intérêt économique qui lui sont liés selon les dispositions légales et réglementaires applicables ; ou
- plus généralement, d'honorer des obligations liées à des programmes d'allocations d'actions ordinaires aux salariés et/ou mandataires sociaux de la Société ou d'une entreprise associée, notamment dans le cadre de leurs rémunérations fixes et/ou variables ; ou
- de conserver les actions achetées et de les remettre ultérieurement à l'échange, ou en paiement dans le cadre d'opérations éventuelles de croissance externe ; ou
- de procéder à la réduction du capital de la Société par voie d'annulation d'actions dans les limites légales ; ou
- plus généralement, de mettre en œuvre toute opération ou toute pratique de marché admise ou qui viendrait à être admise par les autorités de marché.

La Société s'engage à rester en permanence dans la limite de détention directe ou indirecte de 4 % de son capital. Les actions déjà détenues par la Société seront prises en compte pour le calcul de ce seuil.

L'acquisition, la cession, le transfert ou l'échange des actions pourront être effectués par tous moyens notamment sur le marché ou de gré à gré et à tout moment (sauf en cas d'offre publique d'échange), dans le respect de la réglementation en vigueur. La part du programme de rachat effectuée par négociation de blocs pourra représenter la totalité du programme.

Nombre de titres et part du capital détenus par SYNERGIE au 29 mars 2021

Au 29 mars 2021, le capital de SYNERGIE était composé de 24 362 000 actions ; à cette date, la Société détenait 375 871 actions propres, soit 1,54 % du capital, réparties comme suit :

- 23 408 actions acquises au titre de l'animation de marché ;
- 352 463 actions acquises sur la période 2009-2014 au titre des objectifs des programmes d'actions approuvés annuellement (conservation en vue de leur remise ultérieure à titre de paiement ou d'échange dans le cadre d'opérations de croissance externe, remise de titres lors de l'exercice de droits attachés à des valeurs mobilières donnant droit à l'attribution d'actions de la société).

Part maximale du capital de la société susceptible d'être rachetée – caractéristiques des titres de capital

La part maximale est de 4 % du capital social, soit 974 480 actions ordinaires. Compte tenu des actions auto-détenues à la date du 29 mars 2021, soit 375 871 actions, le nombre résiduel d'actions susceptibles d'être rachetées serait de 598 609 soit 2,46 % du capital.

Prix maximum d'achat et montant maximal autorisé des fonds

Le prix maximal d'achat proposé sera de 60 € par action.

Le montant maximal consacré aux acquisitions ne pourra dépasser 35 916 540 € sur la base de 598 609 actions.

Ces modalités soumises à l'approbation de l'Assemblée Générale Mixte seront autorisées jusqu'à la date de renouvellement par l'Assemblée Générale Annuelle et au maximum pour une période de 18 mois à compter de ladite Assemblée.

Le Directoire sera autorisé pendant cette période à acheter et/ou vendre des actions de la Société, dans les conditions déterminées. Il pourra procéder à leur annulation dans un délai maximum de 24 mois.

Les rachats d'actions seront normalement financés sur les ressources propres de la Société ou par voie d'endettement pour les besoins additionnels qui excéderaient son auto-financement.

Bilan du précédent programme de rachat

Conformément à l'article L.22-10-62 du Code de commerce, nous avons l'honneur de vous rendre compte des opérations d'achat d'actions réalisées.

L'Assemblée Générale Mixte des Actionnaires réunie le 18 juin 2020 a autorisé le Directoire, avec faculté de délégation, à mettre en œuvre un programme de rachat d'actions pour une période de dix-huit mois, soit jusqu'au 19 décembre 2021.

Les tableaux ci-dessous détaillent les opérations réalisées au titre de ce programme de rachat.

Tableau synthétique

Déclaration par l'émetteur des opérations réalisées sur ses propres titres : du 1 ^{er} avril 2020 au 29 mars 2021					
Pourcentage de capital auto-détenu de manière directe et indirecte	1,54 %				
Nombre d'actions annulées au cours des 24 derniers mois	-				
Nombre de titres détenus en portefeuille	375 871				
Valeur comptable du portefeuille	4 077 988 €				
Valeur de marché du portefeuille ⁽¹⁾	11 628 411 €				
<i>(1) Sur la base du cours de clôture au 29 mars 2021.</i>					
Flux Bruts Cumulés			Positions ouvertes au jour du descriptif du programme		
	Achats	Ventes	à l'achat		à la vente
			Calls achetés	Puts vendus	Achats à terme
Nombre de titres	67 339	75 077			
dont contrat de liquidité	67 339	75 077			
Cours moyen de la transaction	24,93	25,12			
MONTANT	1 678 685 €	1 886 010 €	Néant		

Les flux mentionnés ont été effectués dans le cadre du contrat de liquidité ayant pour objectif l'animation du marché.

7.4 Dispositions relatives à l'épargne salariale

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102 du Code de commerce, nous précisons qu'aucun salarié de la Société ne détient d'actions de notre Société dans le cadre des régimes de gestion collective des titres visés par ce texte.

8 AUTRES INFORMATIONS ET RAPPELS LÉGAUX

Informations sociales et environnementales

Ces informations sont présentées dans la Déclaration de Performance Extra-Financière.

Prise de participation de l'exercice

Le tableau des filiales et participations de SYNERGIE SE, est présenté dans la note 32 de l'Annexe aux comptes sociaux.

Dépenses non-déductibles fiscalement

Les dépenses non déductibles visées à l'article 39-4 du C.G.I se sont élevées à 225K€ et l'impôt correspondant à 70K€.

Répartition des résultats des comptes sociaux de SYNERGIE SE au cours des cinq derniers exercices

En milliers d'euros	2016	2017	2018	2019	2020 ^(*)
Résultat net après impôt	51 793	71 362	67 653	44 937	22 812
Report à nouveau initial ^(*)	94 101	131 628	183 620	231 755	276 790
Bénéfice disponible	145 894	202 990	251 273	276 692	299 602
Réserves	(137)	170	330	(98)	(115)
Dividendes	14 617	19 490	19 490	-	19 490
Report à nouveau après affectation	131 413	183 331	231 453	276 790	280 227

(*) Le poste « Report à nouveau initial » des exercices 2016 à 2020 est augmenté des dividendes non distribués, afférents aux actions propres.
 (**) Selon l'affectation du résultat proposée à l'Assemblée Générale Mixte du 24 juin 2021.

Recherche et Développement

Pour les nécessités et le développement de leur activité, SYNERGIE et ses filiales peuvent être amenées de manière autonome à lancer des projets de développement et d'innovation afin de s'adapter aux évolutions réglementaires, de répondre aux attentes des clients, d'optimiser la gestion des CVthèques et les performances du logiciel paie/facturation pour l'intérim, par l'intégration de nouveaux modules. Enfin, des actions innovantes sont menées à ce titre dans le domaine de la sécurité informatique et de la transformation digitale.

Il convient de souligner qu'il s'agit de développements expérimentaux dans le domaine des nouvelles technologies et non de recherche fondamentale appliquée.