

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## Sodexo : Bonne performance sur l'exercice 2012-2013

- **Progression totale du chiffre d'affaires de + 0,9 %, grâce à :**
  - Une demande accrue des services de facilities management qui représentent 27 % du chiffre d'affaires ;
  - Une forte croissance de + 8,3 % de l'activité Services Avantages et Récompenses
- **Un résultat opérationnel avant éléments exceptionnels<sup>1</sup> en hausse de + 1,7 % hors effet de change**
- **Un résultat net part du Groupe, avant éléments exceptionnels net d'impôts, en hausse de + 5 % et de + 7,3 % à taux constant**
- **Une réduction de l'endettement net qui ramène le taux d'endettement à 16 %**
- **Un dividende à 1,62 euro par action, en progression de 2 % par rapport à l'exercice précédent**
- **Objectifs :**
  - Pour l'exercice 2013–2014 :
    - Une croissance interne du chiffre d'affaires comprise entre + 2,5 % et + 3 %
    - Une progression du résultat opérationnel d'environ + 11 %<sup>2</sup>, soit une marge opérationnelle de 5,6 % qui se compare aux 5,2 % de 2012-2013
  - Pour l'exercice 2014–2015, une marge opérationnelle de 6 %

**Issy-les-Moulineaux, le 14 novembre 2013** - Sodexo (NYSE Euronext Paris FR 0000121220-OTC : SDXAY) : lors du Conseil d'Administration du 12 novembre 2013 présidé par Pierre Bellon, Michel Landel, Directeur Général, a présenté les performances de l'exercice 2012-2013.

### Performances financières de l'exercice 2012-2013 :

En millions d'euros	Exercice clos le 31 août		Variation (hors effet de change)	Effet de change	Variation totale
	2013	2012			
Chiffre d'affaires	18 397	18 236	+ 1,5 %	- 0,6 %	+ 0,9 %
Croissance interne	1,1 %	6,5 %			
Résultat opérationnel avant éléments exceptionnels	953	958	+ 1,7 %	- 2,2 %	- 0,5 %
Eléments exceptionnels <sup>1</sup>	(139)	26			
Marge opérationnelle avant éléments exceptionnels	5,2 %	5,3 %			
Résultat opérationnel (publié)	814	984	-15,2 %	- 2,1 %	- 17,3 %
Taux effectif d'impôt	34,3 %	34,9 %			
Résultat net part du Groupe <sup>3</sup>	439	525	- 14,3 %	- 2,1 %	- 16,4 %
Résultat net part du Groupe avant éléments exceptionnels net d'impôts	530	505	+ 7,3%	- 2,3 %	+ 5 %
Taux d'endettement net (au 31 août) <sup>4</sup>	16 %	21 %			
Dividende par action (en euros) <sup>5</sup>	1,62	1,59			

<sup>1</sup> Charges liées au programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle en 2012-2013 et ajustement comptable favorable sur les retraites au Royaume-Uni en 2011-2012.

<sup>2</sup> A taux de change constant et hors impact des charges exceptionnelles liées au programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de réduction des coûts

<sup>3</sup> Après prise en compte des éléments exceptionnels mentionnés ci-dessus

<sup>4</sup> Dette financière nette sur capitaux propres et intérêts minoritaires

<sup>5</sup> Dividende soumis à l'approbation de l'Assemblée générale du 21 janvier 2014

## Michel Landel, Directeur Général de Sodexo, a déclaré :

« Sodexo réalise de bonnes performances pour l'exercice 2012-2013. Notre stratégie révèle sa pertinence au travers d'une demande accrue de nos clients pour nos services de facilities management et par la croissance constatée dans nos services Avantages et Récompenses. Nous démontrons chaque jour notre forte capacité d'adaptation aux nouveaux besoins de nos clients et à un environnement en mutation.

Enfin, nous sommes tous fiers d'avoir été reconnus leader mondial de notre secteur pour la 9<sup>e</sup> année consécutive par le Dow Jones Sustainability Index pour notre engagement dans la responsabilité économique, sociale et environnementale. »

## Croissance du Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires consolidé de Sodexo pour l'exercice 2012-2013 s'élève à 18,4 milliards d'euros, soit une progression totale de + 0,9 %.

La croissance interne ressort à + 1,1 % ou + 2,9 % en excluant l'impact de la Coupe du monde de Rugby, des Jeux olympiques et de la 53<sup>e</sup> semaine d'activité en Amérique du Nord.

### Services sur Site

Hors ces trois éléments, la croissance interne de l'activité **Services sur Site** a été de + 2,6 %. Elle provient de la demande accrue d'offres intégrées de services de Qualité de Vie dans la plupart des zones géographiques, et de la position de leader de Sodexo dans les pays émergents où sa croissance reste supérieure à + 5 %. Ces solides performances ont permis d'atténuer les baisses de volumes en services de restauration, notamment en Europe, et une moindre croissance sur sites dans certaines zones géographiques, conséquence des recherches d'économies de la part des clients dans la conjoncture économique actuelle.

Par segment de clientèle, la croissance interne a été la suivante :

- + 4,1 % en **Entreprises et Administrations** reflétant un solide développement commercial de Sodexo dans les pays émergents ainsi que le succès des offres intégrées en Amérique du Nord et en Europe.
- + 0,8 % en **Santé et Seniors** résultant d'un développement commercial (gains de nouveaux contrats) modeste lors de l'exercice précédent.
- + 1,2 % en **Éducation** provenant d'une excellente fidélisation des clients en Amérique du Nord mais accompagnée d'une croissance modeste sur sites en Europe.

### Services Avantages et Récompenses

La croissance interne de l'activité Services Avantages et Récompenses a été de + 8,3 %, un niveau similaire à celui observé en 2011-2012. Elle prend en compte à la fois le dynamisme continu en Amérique latine et la baisse d'activité en Hongrie liée au changement réglementaire intervenu en janvier 2012.

## Principaux mesureurs de progrès

Au cours de l'exercice 2012-2013, Sodexo a continué d'investir dans la mise en œuvre de sa stratégie de développement dans les services de Qualité de Vie. Ces investissements ont porté en priorité sur trois domaines clés pour la croissance durable du Groupe :

- le développement des ressources humaines à travers la formation des équipes, l'internationalisation du management et une politique volontariste en faveur de la diversité ;
- le renforcement constant de l'expertise technique : les services de facilities management représentent désormais 27 % du chiffre d'affaires consolidé, à comparer aux 18 % pour l'exercice 2004-2005 ;
- les marchés à fort potentiel et notamment les pays émergents qui représentent aujourd'hui 21 % du chiffre d'affaires du Groupe (contre seulement 10 % en 2005) - et un volume d'émission de 8,1 milliards d'euros pour l'activité Services Avantages et Récompenses (à comparer à un volume d'émission de 2,1 milliards en 2005).

Par ailleurs, au cours de l'exercice, les principaux mesureurs de progrès de l'activité Services sur Site se sont établis à :

- **92,5 %** pour le **taux de fidélisation** des clients, en recul par rapport à l'exercice précédent. Il tient compte des choix de Sodexo de sortir de certains contrats devenus insuffisamment rentables et de la fin de certains chantiers en Bases-Vie. Hors ces deux éléments, le taux de fidélisation constaté est proche du niveau enregistré sur l'exercice précédent.
- **2,1 %** pour la **croissance sur sites existants** contre 3,4 % pour l'exercice précédent. Cette évolution tient compte :
  - de la baisse des volumes dans les services de restauration, notamment en Europe,
  - d'une forte pression des clients à la recherche d'économies sur leur propre base de coûts et, en conséquence, de difficultés accrues pour Sodexo à faire accepter les clauses d'inflation (sur les denrées alimentaires et surtout sur les coûts salariaux et charges afférentes).
  - d'un ralentissement de la croissance économique dans certains pays émergents et d'un arrêt de grands projets en Bases-Vie (particulièrement dans le secteur minier) ;
- **7,8 %** pour le **taux de développement** (gain de nouveaux contrats), en progression à travers le monde par rapport à l'exercice précédent (7,6 %) grâce aux nombreux succès commerciaux enregistrés par le Groupe. Le montant des nouveaux contrats gagnés au cours de l'exercice est d'1,4 milliard d'euros en chiffre d'affaires annuel.

## Progression du résultat opérationnel avant éléments exceptionnels

À 953 millions d'euros, le résultat opérationnel est en progression de + 1,7 % hors effet de change par rapport à l'exercice précédent et en léger recul de - 0,5 % à taux de change courant.

Ce résultat opérationnel comprend une excellente progression de près de + 13 % dans l'activité Services Avantages et Récompenses et une hausse de près de + 7 % en Services sur Site en Amérique du Nord. Le résultat opérationnel en Services sur Site en Europe continentale et dans le Reste du Monde recule compte tenu des baisses de volumes en services de restauration, des pressions accrues de la part des clients à la recherche d'économies, ainsi que des pressions inflationnistes dans les pays émergents.

Face à ces défis, les équipes de Sodexo se sont mobilisées pour gagner en compétitivité et réduire les coûts d'exploitation. En effet, hors effet de change et coûts liés à la mise en œuvre du programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle, les charges administratives diminuent par rapport à l'exercice précédent. Sodexo a ainsi réussi à maintenir sa marge opérationnelle à un niveau identique à celui de l'exercice précédent (hors effet de change).

Après prise en compte des effets de change, la marge opérationnelle consolidée baisse de - 0,1 % et s'élève à 5,2 % à taux courant.

## Éléments exceptionnels

Le résultat opérationnel publié est de 814 millions d'euros, en baisse de - 17,3 % à taux de change courant et de - 15,2 % hors effet de change.

La Direction Générale a lancé en début d'exercice 2012-2013 un programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de réduction des coûts. Ce programme a pour objectifs de permettre au Groupe de réduire ses coûts d'exploitation sur sites et de diminuer ses frais de fonctionnement, avec des gains annuels en résultat opérationnel qui seront réalisés progressivement au cours des exercices 2013-2014 et 2014-2015. Comme annoncé en avril 2013, la Direction Générale de Sodexo estime que sa mise en œuvre entraînera des coûts exceptionnels compris entre 180 et 200 millions d'euros sur une période de 18 mois, à compter de septembre 2012. Ainsi, dans le cadre de ce programme, des charges exceptionnelles ont été comptabilisées au cours de l'exercice à hauteur de 139 millions d'euros.

Par ailleurs, il convient de rappeler que lors de l'exercice 2011-2012, le Groupe a bénéficié d'un ajustement comptable favorable lié au coût des plans de retraite au Royaume-Uni. En effet, à la suite d'une nouvelle réglementation entrée en vigueur dans ce pays, le Groupe a opté en octobre 2011 pour l'utilisation de l'indice des prix à la consommation (CPI) en remplacement de l'indice des prix de détail (RPI) pour le calcul des pensions à verser à certains bénéficiaires de son plan de retraite.

## Résultat net et bénéfice net par action

Le **résultat net part du Groupe** s'élève à 439 millions d'euros contre 525 millions d'euros pour l'exercice précédent, en baisse de - 16,4 % ou de - 14,3 % hors effet de change.

Le **bénéfice net par action** s'élève à 2,91 euros contre 3,48 euros au cours de l'exercice précédent, soit une baisse de - 16,4 % ou - 14,4 % hors effet de change.

Ces évolutions masquent les réels progrès et la performance des équipes de Sodexo.

En effet, ces résultats ont été fortement impactés :

- à hauteur de - 91 millions d'euros après impôts, par le coût de mise en œuvre du programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de réduction des coûts, dont le retour sur investissement ne sera visible que sur les deux à trois ans à venir ;
- et par l'ajustement comptable favorable lié au plan de retraites au Royaume-Uni constaté en 2011-2012, qui rend la base de comparaison de l'exercice précédent plus élevée.

Ainsi, hors ces deux éléments, le résultat net part du Groupe et le Bénéfice net par action auraient progressé de l'ordre de 5 % en 2012-2013.

## Dividende

Confiant dans l'avenir et fort du modèle financier solide de Sodexo, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée Générale du 21 janvier prochain, un dividende à 1,62 euro par action en progression de 2 % par rapport à l'exercice précédent.

Par ailleurs, tout action inscrit sous la forme nominative depuis plus de quatre ans, et qui sera conservée sous cette forme jusqu'à la date de mise en paiement, bénéficiera pour la première fois lors de cet exercice, d'une majoration de 10 % de ce dividende dans la limite d'une participation de 0,5 % du capital par actionnaire.

## **Un atout majeur : un modèle financier solide et générateur de liquidités**

Au cours de l'exercice 2012-2013, Sodexo a démontré une fois encore la qualité de son modèle financier fortement générateur de liquidités, ce qui représente un atout considérable dans la conjoncture actuelle. En effet, le Groupe a diminué son endettement net de 161 millions d'euros sur l'exercice.

Au 31 août 2013, l'endettement net atteint 478 millions d'euros, ce qui représente 16 % des capitaux propres du Groupe à comparer avec 21 % au 31 août 2012.

## **Événements postérieurs à la clôture**

La société et ses filiales n'ont pas connu de changements significatifs de leur situation financière ou commerciale depuis le 31 août 2013.

## **Récompenses**

L'engagement de Sodexo en matière de responsabilité économique, sociale et environnementale a été salué, en 2013, par d'importantes distinctions :

- Membre du DJSI World et le DJSI STOXX depuis 2005, Sodexo a été désigné pour la neuvième année consécutive « Leader mondial de son secteur d'activité » par le Dow Jones Sustainability Index (DJSI) ;
- Sodexo figure une nouvelle fois dans la prestigieuse liste des « Entreprises les plus admirées » du magazine FORTUNE. Classé « Entreprise la plus admirée » du secteur des « Services externalisés diversifiés », toutes catégories confondues, Sodexo a également décroché la première place pour l'innovation, la responsabilité sociale, la solidité financière, l'investissement à long terme et la compétitivité globale.

## **Perspectives**

Lors du Conseil d'Administration du 12 novembre 2013, Michel Landel, Directeur Général, rappelle la pertinence de la stratégie de long terme du Groupe, fondée sur une offre unique de services de Qualité de Vie, un réseau mondial inégalé dans ses activités et un leadership incontesté dans les pays émergents.

Il rappelle que depuis 2005, Sodexo a réalisé une croissance moyenne annuelle de son chiffre d'affaires de + 6,1 % (à taux de change constant) et une progression annuelle moyenne de son résultat opérationnel et de son résultat net part du Groupe (hors effet de change et éléments exceptionnels) de + 8,4 % et de + 10 % respectivement. De plus, sur cette même période et par sa génération de liquidités, Sodexo a réalisé en moyenne annuelle, depuis 8 ans, un ratio de « cash conversion » de son résultat net en liquidités de l'ordre de 140 % en moyenne.

Cette performance solide et constante, qui permet l'autofinancement du développement du Groupe, est d'autant plus significative que, dans le même temps, le contexte économique mondial n'a cessé de se dégrader.

Michel Landel explique que la Direction Générale est plus que jamais concentrée sur le renforcement de la compétitivité du Groupe en continuant à l'adapter à son environnement et à ses clients. L'ensemble des équipes sont mobilisées autour de deux axes :

- Des efforts portés **sur l'accélération de la croissance interne pour atteindre à moyen terme une croissance annuelle moyenne de son chiffre d'affaires de + 7 %.**

Sodexo démarre l'exercice 2013-2014 avec de nombreux atouts et notamment :

- un rythme de croissance à deux chiffres dans ses activités Services Avantages et Récompenses en Amérique latine et en Asie ;
  - une demande qui ne cesse de croître pour des services intégrés,
  - un réseau international inégalé et une segmentation de clientèle que nous optimiserons dans les années à venir.
- **La poursuite des actions pour réduire les coûts et améliorer la productivité** à tous les niveaux.
    - la recherche constante d'économies et de réduction de coûts est aujourd'hui la préoccupation de toutes les parties prenantes à travers le monde.
    - si les coûts de mise en œuvre du programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle ont pesé sur les résultats du Groupe sur l'exercice 2012-2013 à hauteur de 139 millions d'euros et pèseront encore sur le premier semestre de l'exercice 2013-2014, le Groupe a commencé à recueillir les premiers fruits de ses efforts en fin du dernier exercice.

Fort de l'ensemble de ces éléments, Sodexo se fixe aujourd'hui les **objectifs** suivants pour **l'exercice 2013-2014** :

- **une croissance interne du chiffre d'affaires comprise entre + 2,5 % et 3 %,**
- **une progression de son résultat opérationnel de + 11 % (à taux de change constant et hors impact des coûts exceptionnels liés au programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle).**

Ainsi le Groupe vise aujourd'hui **une marge opérationnelle de 5,6 %** pour l'exercice 2013-2014 (en progression de 0,4 % par rapport à 2012-2013).

Par ailleurs et **à l'horizon de 2 ans (en 2014-2015), Sodexo annonce aujourd'hui son objectif d'atteindre un taux de marge opérationnelle de 6 %.**

Cet objectif tient compte de certains paramètres :

- des économies annuelles significatives de l'ordre de 160 millions d'euros provenant du programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de réduction de coûts ;
- un développement moins rapide que prévu il y a douze mois, dans certains pays émergents et sur le segment des sites miniers : ces deux secteurs connaissent aujourd'hui et à court terme, un ralentissement de leur croissance. Pour autant, nous restons confiants dans le fort potentiel de développement à moyen terme de ces marchés sur lesquels le Groupe occupe une position de leader ;
- l'impact sur nos résultats de l'évolution des taux de change du fait du mix géographique des marges.

Enfin Michel Landel rappelle les atouts majeurs du Groupe:

- un potentiel de marché considérable estimé à plus de 50 fois le chiffre d'affaires actuel ;
- un positionnement unique de services de Qualité de Vie, particulièrement adapté aux évolutions de la demande des clients ;
- un réseau mondial inégalé couvrant 80 pays ;
- un leadership incontesté sur les marchés émergents ;
- une culture forte et des équipes engagées ;
- une excellente solidité financière ;
- son indépendance.

Ces atouts permettent à Sodexo d'envisager l'avenir avec confiance et de maintenir ses investissements, notamment dans le développement de ses ressources humaines et le renforcement de ses compétences.

Pour conclure, Michel Landel ajoute : « *Je tiens enfin à remercier les clients pour leur fidélité, les actionnaires pour leur confiance et les 428 000 collaborateurs du Groupe pour les efforts réalisés au cours de l'exercice 2012-2013 et pour leur engagement quotidien au service de la Qualité de Vie de nos clients et de nos consommateurs.* »

A l'issue du Conseil d'Administration, Pierre Bellon a ajouté : « *Nos performances sont bonnes. Elles peuvent être améliorées à l'avenir. Bravo et merci aux femmes et aux hommes qui chaque jour sur le terrain travaillent à améliorer la satisfaction des clients et des consommateurs ; à Michel Landel et à ses équipes ; à nos meilleurs intra-entrepreneurs ; à nos Administrateurs que je fais beaucoup travailler ; à nos actionnaires pour leur fidélité. Merci encore à vous tous pour tout ce que vous avez déjà fait et que vous ferez à l'avenir pour la croissance de Sodexo.* »

## Réunion d'analystes

SODEXO tient aujourd'hui une réunion de présentation à 9h00 au Centre de Conférences Capital 8 (32, rue Monceau, Paris 8<sup>e</sup>) au cours de laquelle seront commentés les résultats de l'exercice 2012-2013. Cette réunion est également accessible par *webcast* en direct et en différé sur [www.sodexo.com](http://www.sodexo.com)

## Prochains rendez-vous de communication financière

Chiffre d'affaires du premier trimestre 2013-2014	8 janvier 2014
Assemblée Générale	21 janvier 2014
Paiement du dividende au titre de l'exercice 2012-2013	4 février 2014

## À propos de Sodexo

Créé en 1966 par Pierre Bellon, Sodexo est le leader mondial des services qui améliorent la Qualité de Vie, facteur essentiel de performance des individus et des organisations. Présent dans 80 pays, Sodexo sert chaque jour 75 millions de consommateurs avec une offre unique de Services sur Site, de Services Avantages et Récompenses et de Services aux Particuliers et à Domicile. Avec plus de 100 métiers, Sodexo propose à ses clients une offre intégrée de services, fruit de plus de 45 ans d'expérience : de l'accueil, la sécurité, l'entretien et la propreté, à la restauration et la gestion des installations et matériels ; des Pass Repas, Pass Cadeaux et Pass Transports pour les salariés jusqu'aux services d'aide à domicile et de conciergerie. La réussite et la performance de Sodexo reposent sur son indépendance, son modèle économique durable, ainsi que sa capacité à assurer le développement et l'engagement de ses 428 000 collaborateurs à travers le monde.

### Chiffres-clés (au 31 août 2013)

**18,4 milliards** d'euros de CA consolidé

**428 000** collaborateurs

**18<sup>e</sup>** employeur mondial

**80** pays

**33 300** sites

**75 millions** de consommateurs chaque jour

**11,4 milliards** d'euros de capitalisation boursière (au 13 novembre 2013)

### Avertissement :

Ce communiqué contient des informations pouvant être réputées informations prévisionnelles, telles que les déclarations autres que les déclarations de faits historiques ou actuels. Ces informations prévisionnelles reflètent l'opinion de la Direction Générale à la date de leur rédaction, et nous n'assumons aucune obligation quant à la mise à jour de ces données. Le lecteur ne devra pas accorder une confiance trop importante à ces informations.

## Contacts

Analystes et Investisseurs	Presse
<p><b>Pierre BENAICH</b> Tél. &amp; Fax : +33 1 57 75 80 56 Courriel : <a href="mailto:pierre.benaich@sodexo.com">pierre.benaich@sodexo.com</a></p>	<p><b>Laura SCHALK</b> Tél. &amp; Fax : +33 1 57 75 85 69 Courriel : <a href="mailto:laura.schalk@sodexo.com">laura.schalk@sodexo.com</a></p>



## ANNEXE 1

### Commentaires par activité et par zone géographique

Toutes les données relatives au résultat opérationnel dans la suite de ce document s'entendent hors les éléments exceptionnels.

#### 1. Services sur Site

##### 1.1 En Amérique du Nord

###### Chiffre d'affaires

en millions d'euros	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Croissance interne	Croissance externe	Ecart de change	Croissance totale
Entreprises et Administrations	1 647	1 537	+ 5,2 %			
Santé et Seniors	2 521	2 559	- 1,9 %			
Education	2 653	2 634	+ 0,2 %			
<b>TOTAL</b>	<b>6 821</b>	<b>6 730</b>	<b>+ 0,6 %</b>	<b>+ 0,4 %</b>	<b>+ 0,4 %</b>	<b>+ 1,4 %</b>

Le chiffre d'affaires atteint 6,8 milliards d'euros avec une croissance interne de + 0,6 %. L'exercice précédent incluait une 53<sup>e</sup> semaine d'activité car Sodexo opère selon une base calendaire de 52/53 semaines conforme aux usages de la profession en Amérique du Nord. La contribution de cette 53<sup>e</sup> semaine lors de l'exercice précédent est estimée à 120 millions d'euros. Sur une base comparable de 52 semaines, la croissance interne du chiffre d'affaires ressort à + 2,4% et se décompose par segment de clientèle de la manière suivante :

- La croissance interne du segment **Entreprises et Administrations** ressort à + 7,2 %. Cette performance illustre le succès des offres de services intégrés pour des clients tels que le Fonds Monétaire International ou Nokia, ainsi que la forte croissance de Sodexo au Canada dans le secteur des Bases-Vie. Le Groupe a remporté de nombreux contrats tels que Boeing Company, Harley Davidson et plus récemment, Walt Disney World Parks & Resorts en Floride aux Etats-Unis, et Siemens au Canada.
- Le recul du chiffre d'affaires de - 0,1 % en **Santé et Seniors** reflète le plein effet des réalisations de l'exercice précédent avec un développement commercial modeste et la perte d'Ascension Health System. En revanche, l'exercice 2012-2013 a été fortement marqué par une excellente reprise du développement commercial qui devrait contribuer à une amélioration de la croissance interne dès 2013-2014. Citons, parmi les nombreux contrats prestigieux et de taille significative remportés au cours de l'exercice, ManorCare, HCA East Florida, LA County, Ochsner, University of Arizona Medical Center, Wesley Medical Center et CHI Kentucky.

- En **Éducation**, la croissance interne du chiffre d'affaires s'établit à + 2,1 %. Cette performance traduit d'une part une fidélisation des clients toujours solide (aux alentours de 98 %) et d'autre part, une croissance sur sites plus modeste en raison :
  - d'une baisse de la fréquentation dans les écoles primaires consécutive à la nouvelle réglementation HHFKA (Healthy and Hunger-free Kids Act) qui a modifié les habitudes alimentaires des élèves ;
  - d'une progression modeste du nombre des inscriptions en université, résultat des tendances démographiques.

Parmi les nouveaux contrats remportés au cours de l'exercice 2012-2013 citons en particulier, Brandeis University, University of Michigan Dearborn, Emerson College et Bayonne School District.

La croissance externe de + 0,4 % s'explique par l'acquisition aux États-Unis de Roth Bros, spécialisée dans la maintenance technique et la gestion énergétique.

## Résultat opérationnel

Le résultat opérationnel s'élève à 371 millions d'euros, en hausse de près de + 7 %, hors effets de change, par rapport à l'exercice 2011-2012. Ainsi, la marge opérationnelle progresse de 0,3 % par rapport à l'exercice précédent et ressort à 5,4 %.

Cette performance solide traduit une bonne maîtrise de l'ensemble des coûts opérationnels et des gains de productivité, notamment dans le segment Entreprises, résultant du déploiement d'une nouvelle génération d'outils de gestion opérationnelle.

## 1.2 En Europe continentale

### Chiffre d'affaires

en millions d'euros	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Croissance interne	Croissance externe	Ecart de change	Croissance totale
Entreprises et Administrations	3 407	3 346	+ 1,2 %			
Santé et Seniors	1 404	1 396	+ 0,4 %			
Education	905	904	- 0,1 %			
<b>TOTAL</b>	<b>5 716</b>	<b>5 646</b>	<b>+ 0,8 %</b>	<b>+ 0,2 %</b>	<b>+ 0,2 %</b>	<b>+ 1,2 %</b>

En Europe continentale, le chiffre d'affaires atteint 5,7 milliards d'euros avec une croissance interne de + 0,8 %. La performance reste contrastée avec un net ralentissement de l'activité dans plusieurs pays tels que la France, les Pays-Bas, l'Italie et l'Allemagne. En revanche, Sodexo continue à très bien se développer en Russie et en Suède.

La croissance interne du chiffre d'affaires en **Entreprises et Administrations** s'est établie à + 1,2 %. Cette performance résulte de la montée en puissance des grands contrats signés avec des groupes tels qu'Unilever, Eli Lilly, AstraZeneca, ou Gazprom dans les Bases-Vie en Russie. Ces contrats ont largement compensé les baisses de volumes en services de restauration qui résultent à la fois de la réduction des effectifs chez les clients et de la baisse des dépenses des consommateurs. Ces facteurs ont pesé de manière notable sur la progression du chiffre d'affaires dans plusieurs pays. Parmi les contrats remportés durant l'exercice, citons le renouvellement du contrat KLM aux Pays-Bas, Air France, le stade de Paris-Saint Germain (PSG), Safran et Amundi en France, DNB en Norvège, le Parlement Belge et OMK Vyksa en Russie.

En **Santé et Seniors**, la croissance interne du chiffre d'affaires ressort à + 0,4 %. Elle tient compte d'une politique commerciale plus sélective en Europe du Sud et d'une faible croissance sur sites liée à un contrôle très strict des budgets de la part des clients. Parmi les succès commerciaux de l'exercice figurent Pôle Santé Sud (Le Mans) en France.

Le chiffre d'affaires en **Éducation** reste à un niveau similaire à celui de l'exercice précédent. La croissance sur site a été modeste, notamment en Espagne et en Italie, compte tenu des pressions sur les budgets scolaires qui ont entraîné une réduction du nombre de prestations. Dans ce segment, Sodexo a également poursuivi un développement commercial sélectif, notamment en Europe du Sud.

Au cours de l'exercice, le Groupe a signé de nouveaux contrats notamment avec les écoles de Toulon en France, Satakunta University of Applied Sciences en Finlande et les écoles de Täby en Suède.

### Résultat opérationnel

Le résultat opérationnel atteint 196 millions d'euros en baisse de – 9,3 % (hors effets de change) par rapport à celui de l'exercice 2011-2012.

La baisse des volumes en services de restauration et les pressions accrues des clients à la recherche d'économies expliquent l'essentiel de cette évolution. En effet, le Groupe n'a que partiellement répercuté auprès de ses clients l'inflation relative à ses coûts opérationnels (masse salariale y compris charges sociales et denrées alimentaires). De plus, la baisse du tourisme et les intempéries ont également affecté les activités Sports et Loisirs en France, où les coûts fixes sont structurellement élevés. Néanmoins, une stricte maîtrise des frais de structure dans l'ensemble de la zone a porté ses fruits, notamment au second semestre de l'exercice.

La marge opérationnelle passe ainsi de 3,8 % en 2011-2012 à 3,4 % en 2012-2013.

### 1.3 Reste du monde (Amérique latine, Moyen-Orient, Asie, Afrique, Australie et Bases-Vie)

#### Chiffre d'affaires

en millions d'euros	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Croissance interne	Croissance externe	Ecart de change	Croissance totale
Entreprises et Administrations	3 402	3 302	+ 5,7 %			
Santé et Seniors	171	162	+ 8 %			
Education	110	113	- 1,9 %			
<b>TOTAL</b>	<b>3 683</b>	<b>3 577</b>	<b>+ 5,5 %</b>	<b>+ 0,5 %</b>	<b>- 3 %</b>	<b>+ 3 %</b>

Avec un chiffre d'affaires de 3,7 milliards d'euros, Sodexo réalise 21 % de son chiffre d'affaires consolidé dans le « Reste du Monde » (Amérique latine, Moyen-Orient, Asie, Afrique, Australie et Bases-Vie) contre moins de 10 % en 2004-2005. Dans cette région, la croissance interne ressort à + 5,5 %. Ce rythme de croissance moins élevé que dans un passé récent résulte du ralentissement de l'activité économique dans certains pays émergents et dans le secteur minier.

La croissance externe correspond à la contribution de MacLellan, leader des services de facilities management en Inde, acquis en décembre 2012.

En **Entreprises et Administrations**, la croissance interne ressort à **+ 5,7 %**. Elle est essentiellement portée par le fort développement commercial réalisé lors de l'exercice précédent, notamment en Colombie et au Chili, et par une bonne croissance sur sites en Inde. Toutefois, la décélération de l'activité industrielle et l'arrêt de nouveaux projets miniers se sont progressivement fait sentir au cours des derniers mois. Enfin, plusieurs fins de chantiers en Bases-Vie ont légèrement pesé sur la croissance.

Au cours de l'exercice :

- Sodexo a remporté d'importants succès commerciaux : Botica Farmacêutica, Electrolux et Martins au Brésil ;
- en Chine et en Inde, où Sodexo occupe des positions de leader incontestable, le Groupe étend son portefeuille de clients avec des entreprises telles que Sinosteel en Chine, Samsung Electronics India, Honeywell Technology Solutions India, Cipla, Nestlé et Honda en Inde ;
- en Bases-Vie, des sociétés telles que Pacific Rubiales, un leader du secteur pétrolier et gazier en Colombie, ont choisi Sodexo.

L'expertise mondiale de Sodexo en **Santé et Seniors** continue à porter ses fruits, notamment en Amérique latine, en Chine et en Asie du Sud-Est comme l'illustre la bonne croissance interne de **+ 8 %** et des succès commerciaux tels que Renmin Wuhan University Hospital en Chine, Clínica Universidad de los Andes au Chili et Hospital São Rafael au Brésil.

## Résultat opérationnel

Le **résultat opérationnel** atteint 119 millions d'euros, en léger recul par rapport à celui de l'exercice précédent. Ce résultat opérationnel est en forte progression dans de nombreux pays, mais dans d'autres comme le Brésil, Sodexo n'a pu que partiellement répercuter auprès de ses clients l'inflation relative à ses coûts opérationnels (denrées alimentaires, masse salariale et impôts indirects).

La marge opérationnelle ressort à 3,2 % en 2012-2013 contre 3,5 % pour l'exercice précédent.

## 1.4 Au Royaume-Uni et en Irlande

### Chiffre d'affaires

en millions d'euros	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Croissance interne	Croissance externe	Ecart de change	Croissance totale
Entreprises et Administrations	993	1 155	- 14 %			
Santé et Seniors	274	254	+ 7,1 %			
Education	130	134	- 3,6 %			
<b>TOTAL</b>	<b>1 397</b>	<b>1 543</b>	<b>- 9,6 %</b>	<b>+ 0,7 %</b>	<b>- 0,5 %</b>	<b>- 9,4 %</b>

Le chiffre d'affaires atteint 1,4 milliard d'euros, en recul de près de - 10 % par rapport à l'exercice 2011-2012. Rappelons que Sodexo, en partenariat avec Mike Burton Group, a été un important prestataire de deux grands événements sportifs, la Coupe du Monde de Rugby et les Jeux Olympiques de Londres, au cours de l'exercice précédent. Le chiffre d'affaires de ces deux événements s'est élevé à 207 millions d'euros. En les excluant de la base de comparaison, la croissance interne du Royaume-Uni et de l'Irlande aurait été de + 3,4 %.

La croissance externe résulte de la contribution des activités de facilities management de la société britannique WS Atkins, acquise en décembre 2011.

La montée en puissance des offres de facilities management pour les grandes entreprises explique la croissance interne en **Entreprises et Administrations** de + 3,4 % (hors événements sportifs). Citons les contrats tels qu'AstraZeneca, GSK, Augusta Westland et Unilever. Ces performances en services de facilities management ont plus que compensé les volumes plus faibles en services de restauration. Dans les services à la Justice, notons que Sodexo a remporté en fin d'exercice l'important contrat de l'établissement pénitentiaire du comté de Northumberland.

En **Santé et Seniors**, la croissance s'accélère et ressort à + 7,1 %. Cette performance résulte notamment d'un excellent taux de fidélisation des clients ainsi que de l'élargissement de la gamme des services pour plusieurs hôpitaux universitaires dont North Staffordshire University Hospital et Brighton and Sussex University Hospital.

Le chiffre d'affaire en **Education** recule légèrement. Ce segment représente moins de 10 % du chiffre d'affaires au Royaume-Uni et en Irlande. La croissance sur site dans les universités a été modeste et les équipes ont maintenu une politique commerciale sélective auprès des écoles publiques.

## Résultat opérationnel

Le résultat opérationnel s'élève à 67 millions d'euros, à comparer aux 80 millions d'euros réalisés lors de l'exercice 2011-2012 qui bénéficiait de l'impact d'événements sportifs majeurs. En conséquence la marge opérationnelle passe de 5,2 % en 2011-2012 à 4,8 % en 2012-2013.

## 2. Services Avantages et Récompenses

### Volume d'émission

en millions d'euros	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Croissance interne	Croissance externe	Ecart de change	Croissance totale
Amérique latine	8 128	7 016	+ 22 %			
Europe et Asie	7 908	7 730	+ 1.0 %			
<b>TOTAL</b>	<b>16 036</b>	<b>14 746</b>	<b>+ 11 %</b>	<b>+ 2,5 %</b>	<b>- 4,7 %</b>	<b>+ 8,8 %</b>

Le volume d'émission (valeur faciale multipliée par le nombre de chèques et cartes émis) atteint 16 milliards d'euros. A + 11 %, la croissance interne du volume d'émission se maintient à deux chiffres.

En Services Avantages et Récompenses, le volume d'émission de Sodexo en **Amérique latine** dépasse les 8 milliards d'euros et la croissance interne s'accélère pour s'établir à + 22 %. Cette progression importante s'explique par l'augmentation continue du nombre de bénéficiaires dans des marchés encore faiblement pénétrés tels que le Brésil, par la hausse de la valeur faciale des titres émis et par des effets d'hyperinflation au Venezuela.

En **Europe et Asie**, la croissance interne du volume d'émission est portée par la hausse des volumes du contrat ONEM en Belgique et un fort développement commercial en Turquie. Ces performances ont permis de compenser la baisse d'activité en Hongrie qui a encore pesé sur la croissance dans les premiers mois de l'exercice. Rappelons l'introduction au 1<sup>er</sup> janvier 2012 d'une réglementation accordant un avantage fiscal plus élevé aux bénéficiaires de titres de services émis par une société étatique hongroise.

### Chiffre d'affaires

en millions d'euros	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Croissance interne	Croissance externe	Ecart de change	Croissance totale
Amérique latine	452	418	+ 15,6 %			
Europe et Asie	338	338	- 0,6 %			
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>	<b>756</b>	<b>+ 8,3 %</b>	<b>+ 1,6 %</b>	<b>- 5,4 %</b>	<b>+ 4,5 %</b>

La croissance interne du **chiffre d'affaires** atteint + 8,3 %, soit un niveau comparable à celui de 2011-2012. Par ailleurs, la croissance externe a été + 1,6 %. En effet, Sodexo a acquis en novembre 2012 **Servi-Bonos**, un acteur de premier plan sur le marché des chèques et cartes de restauration au Mexique.

A + 15,6 %, la croissance interne est restée vigoureuse en **Amérique latine**. Cette excellente performance est d'autant plus remarquable qu'elle a été accomplie dans un environnement de baisse des taux d'intérêt et de pressions sur les commissions clients au Brésil.

De nouveaux clients ont fait confiance à Sodexo durant l'exercice parmi lesquels FEMSA dans plusieurs pays du continent, Ciferal Indústria de Onibus au Brésil, Instituto Nacional de Vías (INVIAS) en Colombie et Reckit Benckiser et Deacero SA au Mexique.

En **Europe et Asie**, le chiffre d'affaires recule de - 0,6 %. Hors impact du changement réglementaire en Hongrie, la croissance interne aurait été de + 2,1% grâce au bon développement commercial en France et en Turquie.

Parmi les succès commerciaux récents citons notamment la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon en France et la municipalité de Diyarbakir en Turquie.

### Résultat opérationnel

Le résultat opérationnel s'élève à 304 millions d'euros, en progression de + 4,8 %. Cependant, l'évolution des devises, notamment du real brésilien, par rapport à l'euro, masque la réelle performance opérationnelle de cette activité.

En effet, hors effets de change, la progression du résultat opérationnel ressort à + 12,8 %. Elle reflète l'effet de levier opérationnel lié à la croissance des volumes et les gains de productivité réalisés au niveau des coûts opérationnels, fruits d'une gestion rigoureuse, qui ont permis de poursuivre les investissements technologiques et en marketing.

La marge opérationnelle de l'activité s'établit ainsi à 38,5 % contre 38,4 % pour l'exercice précédent.

## ANNEXE 2

### Etats financiers de l'exercice 2012-2013

(données auditées)

#### Compte de résultat

<i>en millions d'euros</i>	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Variation à taux de change courant	Variation à taux de change constant
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>18 397</b>	<b>18 236</b>	<b>+ 0,9 %</b>	<b>+ 1,5 %</b>
<b>Résultat opérationnel avant éléments exceptionnels</b>	<b>953</b>	<b>958</b>	<b>- 0,5 %</b>	<b>+ 1,7 %</b>
Eléments exceptionnels <sup>1</sup>	(139)	26		
Résultat opérationnel	814	984	- 17,3 %	- 15,2 %
Produits financiers	87	65		
Charges financières	(223)	(231)		
Quote-part dans les résultats des entreprises associées	17	18		
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>695</b>	<b>836</b>	<b>- 16,9 %</b>	<b>- 15 %</b>
Impôt sur les résultats	(233)	(286)		
<b>Résultat de l'ensemble consolidé</b>	<b>462</b>	<b>550</b>	<b>- 16 %</b>	<b>- 14 %</b>
Part revenant aux participations ne donnant pas le contrôle	23	25		
<b>RESULTAT NET PART DU GROUPE</b>	<b>439</b>	<b>525</b>	<b>- 16,4 %</b>	<b>- 14,3 %</b>
<b>Bénéfice net par action (en euros)</b>	<b>2,91</b>	<b>3,48</b>	<b>- 16,4 %</b>	<b>- 14,4 %</b>
<b>Dividende par action (en euros)</b>	<b>1,62<sup>2</sup></b>	<b>1,59</b>		

#### Eléments exceptionnels

<i>en millions d'euros</i>	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012	Progression	
			taux de change courant	taux de change constant
<b>Résultat opérationnel avant éléments exceptionnels</b>	<b>953</b>	<b>958</b>	<b>- 0,5 %</b>	<b>+ 1,7 %</b>
Charges exceptionnelles liées au programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de réduction des coûts	(139)			
Ajustement comptable des retraites	-	26		
<b>TOTAL éléments exceptionnels</b>	<b>(139)</b>	<b>26</b>		
<b>RÉSULTAT OPÉRATIONNEL PUBLIÉ</b>	<b>814</b>	<b>984</b>	<b>- 17,3 %</b>	<b>- 15,2 %</b>

<sup>1</sup> Coûts enregistrés dans le cadre du programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de réduction des coûts en 2012-2013 et 26 millions d'euros d'ajustement comptable favorable lié au coût des plans de retraite au Royaume Uni en 2011-2012.

<sup>2</sup> Dividende soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 21 janvier 2014.



## Informations sectorielles : résultat opérationnel

<b>Résultat opérationnel</b> <i>en millions d'euros</i> Avant frais de Direction Générale	<b>Exercice</b> <b>2012-2013</b>	<b>Exercice</b> <b>2011-2012</b>	<b>Variation à taux</b> <b>de change</b> <b>courant</b>	<b>Variation à taux</b> <b>de change</b> <b>constant</b>
<b>Services sur Site</b>				
Amérique du Nord	371	346	+ 7,2 %	+ 6,6 %
Europe continentale	196	215	- 8,8 %	- 9,3 %
Reste du Monde	119	126	- 5,6 %	- 4,8 %
Royaume-Uni et Irlande	67	80	- 16,3 %	- 16,3 %
<b>Total Services sur Site</b>	<b>753</b>	<b>767</b>	<b>- 1,8 %</b>	<b>- 2,1 %</b>
<b>Services</b> <b>Avantages et Récompenses</b>	<b>304</b>	<b>290</b>	<b>+ 4,8 %</b>	<b>+ 12,8 %</b>
Frais de Direction Générale	- 94	- 83		
Eliminations	- 10	- 16		
Éléments exceptionnels	(139)	26		
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>	<b>984</b>	<b>- 17,3 %</b>	<b>- 15,2 %</b>

## Bilan consolidé

ACTIF			PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
(en millions d'euros)	au 31/08/2013	au 31/08/12	(en millions d'euros)	au 31/08/2013	au 31/08/12
<b>ACTIF NON COURANT</b>			<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
Immobilisations corporelles	540	574	Capital	628	628
Ecart d'acquisition	4 803	5 031	Primes d'émission	1 109	1 109
Autres immobilisations incorporelles	528	563	Réserves et résultats non distribués	1 216	1 297
Investissements clients	288	296	<b>Capitaux propres (Part du Groupe)</b>	<b>2 953</b>	3 034
Participations mises en équivalence	78	81	Intérêts minoritaires	37	35
Actifs financiers non courants	118	133	<b>Total capitaux propres</b>	<b>2 990</b>	3 069
Instruments financiers dérivés	69	26	<b>PASSIF NON COURANT</b>		
Autres actifs non courants	14	15	Emprunts et dettes financières	1 895	2 550
Impôts différés	187	169	Instruments financiers dérivés	1	2
<b>Total actif non courant</b>	<b>6 625</b>	6 888	Avantages au personnel	372	381
<b>ACTIF COURANT</b>			Autres passifs non courants	214	222
Actifs financiers courants	7	4	Provisions	99	105
Instruments financiers dérivés	39	1	Impôts différés	153	161
Stocks	271	296	<b>Total passif non courant</b>	<b>2 734</b>	3 421
Créances d'impôt	119	96	<b>PASSIF COURANT</b>		
Clients et autres créances	3 466	3 445	Découverts bancaires	40	15
Fonds réservés et actifs financiers de l'activité Services Avantages et Récompenses	734	609	Emprunts et dettes financières	712	136
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 347	1 451	Instruments financiers dérivés	19	23
<b>Total actif courant</b>	<b>5 983</b>	5 902	Dettes d'impôt	109	130
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>			Provisions	116	41
	<b>12 608</b>	12 790	Fournisseurs et autres dettes	3 347	3 422
			Chèques et Cartes de Services à rembourser	2 541	2 533
			<b>Total passif courant</b>	<b>6 884</b>	6 300
			<b>TOTAL DU PASSIF ET DES CAPITAUX PROPRES</b>		
				<b>12 608</b>	12 790

## Tableau des flux de trésorerie

<i>(en millions d'euros)</i>	Exercice 2012-2013	Exercice 2011-2012
<b>Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle</b>		
Résultat opérationnel des sociétés intégrées	814	984
Élimination des charges et produits sans incidence sur la trésorerie ou non liés à l'activité		
Amortissements et dépréciations des immobilisations corporelles	271	353
Provisions	93	(9)
Résultat net d'impôt des cessions et autres	(4)	16
Produits des participations	16	16
<b>Variation du BFR lié à l'activité</b>	<b>(129)</b>	<b>56</b>
Variation des stocks	6	(7)
Variation des clients et autres créances	(197)	(87)
Variation des fournisseurs et autres dettes	67	(10)
Variation des Chèques et Cartes de Services à rembourser	151	157
Variation des actifs financiers de l'activité Services Avantages et Récompenses	(156)	3
Intérêts payés	(171)	(160)
Intérêts encaissés	10	20
Impôts payés	(282)	(258)
<b>Flux nets de trésorerie liés à l'activité</b>	<b>618</b>	<b>1 018</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>		
Acquisitions d'immobilisations	(241)	(308)
Cessions d'immobilisations	12	28
Variation des investissements clients	(7)	(39)
Variation des actifs financiers	19	20
Incidence des acquisitions de filiales	(99)	(586)
Incidence des cessions de filiales	1	3
<b>Flux nets de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(315)</b>	<b>(882)</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>		
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	(240)	(221)
Dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle	(23)	(26)
Variation des actions propres	24	(25)
Augmentation / Réduction de capital	0	1
Acquisition de participations ne donnant pas le contrôle	(12)	(15)
Émissions d'emprunts et dettes financières	44	238
Remboursements d'emprunts et dettes financières	(66)	(131)
<b>Flux nets de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(273)</b>	<b>(179)</b>
<b>VARIATION DE TRÉSORERIE</b>	<b>30</b>	<b>(43)</b>
Incidence des différences de change et autres	(159)	55
Trésorerie à l'ouverture	1 436	1 424
<b>TRESORERIE A LA CLOTURE DE L'EXERCICE</b>	<b>1 307</b>	<b>1 436</b>

## ANNEXE 3

### Sélection de nouveaux clients - exercice 2012-2013

#### Services sur Site

##### Entreprises et Administrations

**Air France**, Orly, France  
**Amundi**, Paris, France  
**Australian Submarine Corporation**, Australie  
**Banco Bradesco S.A.**, Osasco, Brésil  
**Boston Consulting Group**, Shanghai, Chine  
**Boeing Company**, 3 sites, Caroline du Sud et Washington, Etats-Unis  
**Botica Farmacêutica**, - 2 sites, Brésil  
**Cipla Palliative care and training center**, Pune, Inde  
**Commercial Aircraft Test Center SH CA**, Chine  
**DNB**, Oslo, Norvège  
**Electrolux**, São Carlos, Brésil  
**Endesa**, Madrid, Espagne  
**GlaxoSmithKline**, Wavre, Belgique  
**Harley Davidson Inc.**, Wisconsin, Etats-Unis  
**Hitachi Equipment Manufacturing**, TianJin, Chine  
**Honda Motor Cycles and Scooter**, Karnataka, Inde  
**John Deere**, Dewas et Patiala, Inde  
**Martins**, 7 sites, Brésil  
**Ministère de l'Intérieur du Koweït**, 23 sites, Koweït  
**Nestlé India Ltd.**, Bangalore, Inde  
**Nokia**, 140 sites, 55 pays  
**OMK Vyksa**, Nijni Novgorod, Russie  
**Parlement Belge**, Bruxelles, Belgique  
**PWC Sydney**, Australie  
**Safran**, Issy-les-Moulineaux, France  
**Siemens Canada Ltd.**, 44 sites, Canada  
**Sinosteel**, Wuhan, Chine  
**Stockholm County Council**, Suède  
**The Co-operative Group Ltd.**, 7 sites dans le Nord-Ouest de l'Angleterre  
**Volkswagen**, Pune, Inde

##### Santé et Seniors

**Brighton & Sussex University Hospital**, Brighton, Royaume-Uni  
**Clínica Universidad de los Andes**, Santiago, Chili  
**Great Plains Regional Medical Center**, 3 sites, Nebraska, Etats-Unis  
**HCA East Florida**, 9 hôpitaux, Floride, Etats-Unis  
**HCR ManorCare**, 290 maisons de retraite réparties dans 32 Etats des Etats-Unis  
**Hospital São Rafael**, Salvador, Brésil  
**LA County**, Californie, Etats-Unis (2 sites de UCLA Medical Center)  
**Loyola University Chicago-Stritch School of Medicine**, Illinois, Etats-Unis  
**Municipalité de Göteborg**, Suède  
**Ochsner Medical Center**, Louisiane, Etats-Unis  
**Pôle Santé Sud**, Le Mans, France  
**ProMedica Toledo Children's Hospital**, Ohio, Etats-Unis  
**Renmin Hospital of Wuhan University**, Wuhan, Chine  
**The University of Arizona Medical Center**, Arizona, Etats-Unis  
**Wesley Medical Center**, Kansas, Etats-Unis

## Défense

**US Air Force**, 5 bases aux Etats-Unis  
**US Forces**, Cité militaire Zayed, Emirats Arabes Unis  
**Base Aéronavale de Lanvéoc Poulmic**, France  
**Defense Commissary Agency**, 12 sites aux Etats-Unis

## Éducation

**Al Mareefa College**, Riyadh, Arabie Saoudite  
**Bayonne School District**, New Jersey, Etats-Unis  
**Brandeis University**, Massachusetts, Etats-Unis,  
**British School of Beijing**, Pékin, Chine  
**Confederation College**, 4 sites, Ontario, Canada  
**Emerson College**, Massachusetts, Etats-Unis  
**Ensemble Scolaire des Recollets**, Longwy, France  
**Hong Kong International School**, Hong Kong  
**Lynn University**, Floride, Etats-Unis  
**Mairie de Toulon**, Toulon, France  
**Municipalité de Täby**, 10 sites à Stockholm, Suède  
**Shanghai High School**, Shanghai, Chine  
**SSMS and Birla Institute of Technology and Science**, Rajasthan, Inde  
**St. Andrews College**, Dublin  
**Sultan Qaboos University**, Muscat, Oman  
**Teaneck School District**, New Jersey, Etats-Unis  
**Universidad de los Andes**, Bogota, Colombie  
**Satakunta University of Applied Sciences (SAMK)**, Pori, Rauma et Kankaanpää, Finlande  
**University of Michigan Dearborn**, Michigan, Etats-Unis  
**York County School District**, Virginie, Etats-Unis

## Justice

**HMP Northumberland**, Royaume-Uni

## Bases-Vie

**Campamento Pionero**, Antofagasta, Chili  
**Dakota Landing**, Dakota, Etats-Unis  
**Highland Gold**, Chukotka, Russie  
**Hyundai Engineering & Construction Co. Ltd.**, Khasab, Oman  
**Pacific Rubiales Energy**, Puerto Gaitan, Colombie  
**Suncor Fort Hills**, Fort McMurray, Canada  
**Total Clov**, Angola  
**Trepang Services – Blaydin Village**, Darwin, Australie

## Sports et loisirs

**Brighton & Hove Albion Football club**, Brighton, Royaume-Uni  
**Paris Saint-Germain FC**, Paris, France

## Services Avantages et Récompenses

### Europe

**Aldi**, Belgique  
**Municipalités de Bursa et Diyarbakır**, Turquie  
**Chambre de Commerce et d'Industrie**, Lyon, France  
**Conseil Général de Saône-et-Loire**, France  
**Euronics**, Italie  
**Roche Farma**, Espagne  
**Sanofi-Aventis Ilaclari**, Istanbul, Turquie

### Amérique latine

**Availmed S.A.**, Guadalajara, Mexique  
**Ciferal Indústria De Ônibus Ltda.**, Duque de Caxias, Brésil  
**Companhia Docas do Estado de São Paulo**, Santos, Brésil  
**Deacero, S.A.**, Monterrey, Mexique  
**Etapa - Vigilância e Segurança Ltda.**, São Luis, Brésil  
**FEMSA**, Mexique, Colombie, Venezuela, Brésil  
**Fondo Rotatorio De La Policía**, Cali, Colombie  
**Gouvernement de l'Etat de Zulia**, Venezuela  
**Instituto Nacional de Vías (INVIAS)**, Bogota, Colombie  
**Leviton**, Tijuana, Mexique  
**Municipalité de Santa Fe**, Brésil  
**PepsiCo**, Brésil  
**Plastamp**, Cabo de Santo Ago, Brésil  
**Reckitt Benckiser**, Mexico, Mexique  
**Sharp Electrónica Mexico**, Mexique  
**Université publique de Campinas**, Brésil

### Asie

**Capgemini**, Bombay, Inde  
**Delhi Metro Rail Corporation Ltd.**, Inde  
**Jia Ding Telecom Bureau**, Chine