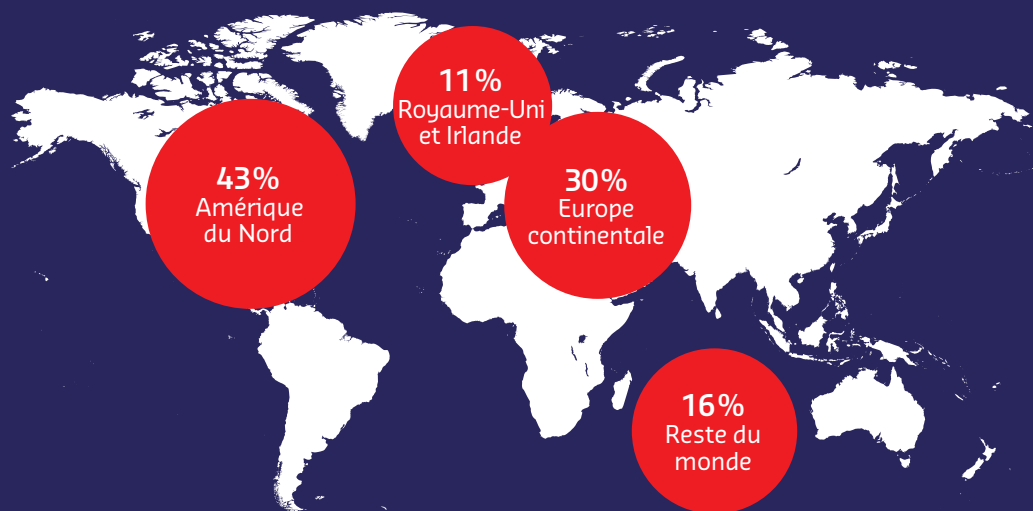


# L'ESSENTIEL DE SODEXO 2015-2016



**sodexo**  
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE EN 2016



## Fondé en 1966 à Marseille par Pierre Bellon, Sodexo est aujourd'hui le leader mondial des Services de Qualité de Vie.

Nous avons un impact positif sur la vie des 75 millions de consommateurs que nos 425 000 collaborateurs servent chaque jour partout dans le monde. En effet, nos Services sur Site, nos Services Avantages et Récompenses, nos Services aux Particuliers et à Domicile, contribuent à la performance de nos clients dans 80 pays, à la qualité de vie de nos consommateurs et au développement des communautés locales au sein desquelles ils opèrent.



**20,2 Mds€**  
de chiffre d'affaires consolidé, avec une croissance interne de 2,5%



**1 203 M€**  
de résultat opérationnel avant coûts exceptionnels



**637 M€**  
de résultat net part du Groupe



**2,40 €**  
de dividende par action, en hausse de 9,1%<sup>(1)</sup>

(1) Dividende soumis à l'approbation de l'Assemblée générale du 24 janvier 2017.



— NOUS SOMMES  
UNE ENTREPRISE  
CONVAINCUE  
QUE L'HUMAIN EST  
AU CŒUR DE  
LA PERFORMANCE. »

**MESSAGE DE  
SOPHIE BELLON,  
PRÉSIDENTE  
DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION  
DE SODEXO**

« Chaque jour, nos équipes sur le terrain, nos employés, nos responsables de site sont à l'écoute de nos clients.

Ils se montrent attentifs, créatifs et innovants, pour toujours mieux servir nos consommateurs. Ils sont 425 000, et ce sont eux qui font Sodexo. Un sourire, un regard attentif, un geste rassurant, un mot chaleureux : c'est avant tout la somme des milliers d'attentions et de gestes prodigués ainsi jour après jour qui fait l'essence de nos services à l'image de notre vocation : améliorer la qualité de vie.

Nos collaborateurs sont le visage de Sodexo, et notre différence se nourrit de la richesse des compétences, des cultures et des expériences qui se conjuguent au sein de nos équipes. Notre succès, nous le devons surtout à la force de leur engagement.

Des grandes entreprises et institutions publiques aux plateformes pétrolières en mer du Nord et aux mines en milieu désertique, en passant par les hôpitaux en Asie du Sud-Est, les campus américains ou les écoles londoniennes, nous sommes aux côtés de nos clients dans tous leurs défis quotidiens : nous les accompagnons dans leur conquête de nouveaux marchés, dans leur recherche de compétitivité, et nous les aidons à attirer de nouveaux talents.

Nous avons, depuis la création de l'entreprise il y a 50 ans, la conviction que notre réussite doit en permanence être évaluée à l'aune de notre contribution au progrès économique, social et environnemental. Pour la douzième année consécutive, nous sommes en tête du classement du Dow Jones Sustainability Index. »

## **INTERVIEW DE MICHEL LANDEL, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SODEXO**

### **En un mot, comment décrieriez-vous les résultats de Sodexo en 2016 ?**

— Nous pouvons être fiers de ce que nous avons accompli en 2016. Dans un environnement économique incertain, notre chiffre d'affaires a atteint 20,2 milliards d'euros avec une croissance interne de 2,5%. Depuis mars 2016, Sodexo fait partie du CAC 40, ce qui confirme

la performance à la fois solide et fiable de notre Groupe. Au cours du dernier exercice, l'action Sodexo a progressé de 32,4% alors que, sur la même période, le CAC 40 enregistrait une baisse de 4,6%.

### **Comment le Groupe Sodexo s'adapte-t-il à la globalisation des marchés ?**

— Depuis septembre 2015, nous passons progressivement d'une organisation structurée par pays à une organisation structurée par segment mondial

de clientèle. Cette nouvelle organisation nous permet de mieux tirer parti de notre compréhension fine des besoins de nos clients et de nos consommateurs. Elle nous permet également de mieux mutualiser et optimiser notre expertise et nos investissements. Ainsi, nous créerons plus de valeur pour nos clients et nos consommateurs en leur fournissant le meilleur de l'offre Sodexo partout dans le monde.

### **Quelles sont les nouvelles tendances qui influent sur les activités du Groupe ?**

— Le digital change la manière dont les gens envisagent la qualité de vie. Les consommateurs nous imposent de nouveaux niveaux d'exigence en matière de services et nous devons être à la hauteur. Sodexo utilise les technologies numériques pour se rapprocher de ses clients, et nous continuons à affiner nos services afin de mieux répondre à leurs besoins.



**— NOUS AVONS DE BELLES  
OPPORTUNITÉS DE  
CROISSANCE ET RESTONS  
CONCENTRÉS SUR LES  
BESOINS DE NOS CLIENTS. »**

# — QUI SOMMES- NOUS?



**1<sup>er</sup>**  
employeur privé  
français  
dans le monde



**425 000**  
collaborateurs  
dans le monde



**80**  
pays

**Notre mission est d'améliorer la qualité de vie des collaborateurs de Sodexo et de tous ceux que nous servons**, tout en contribuant au développement économique, social et environnemental des communautés, régions et pays où nous opérons. Nous travaillons à améliorer le bien-être des individus partout dans le monde, grâce à notre offre complète de services et au talent de nos équipes. Nous sommes l'un des principaux employeurs mondiaux et une société qui place l'être humain et la qualité de vie au cœur du progrès. À ce titre, nous nous sommes engagés à être un employeur de référence, en offrant à nos collaborateurs des formations et des opportunités de promotion interne afin de les faire progresser dans leur carrière.

**Chez Sodexo, nous sommes une communauté de consommateurs, de clients, de collaborateurs et d'actionnaires.** Nous améliorons la qualité de vie de chacun en offrant des solutions innovantes et en concevant des solutions sur mesure. De la restauration à la maintenance préventive sur les lieux de travail et de vie, en passant par les titres-restaurant et les programmes d'incentive et de reconnaissance, nos services donnent accès à un mode de vie plus sain, à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et améliorent les conditions de vie.



**CINQUANTE ANS  
ET TOURNÉS  
VERS L'AVENIR**  
Nous sommes fiers de notre histoire, de ces 50 années qui ont fait de nous le leader mondial des Services de Qualité de Vie. Nous nous consacrons pleinement à trouver de nouvelles manières d'améliorer le bien-être et la performance des 75 millions de consommateurs que nous servons chaque jour.

**\_\_ SODEXO EST  
LE LEADER MONDIAL  
DES SERVICES  
DE QUALITÉ DE VIE.**



**75 millions**  
de consommateurs  
dans le monde



**+ de 100**  
métiers au service  
de la qualité de vie



**93,1 %**  
de taux de fidélisation  
des clients

# \_\_QUE PROPOSONS- NOUS?

Grâce à la diversité des talents de Sodexo, nous proposons une offre complète de Services de Qualité de Vie qui repose sur plus de 100 métiers. Parce que la qualité de vie revêt des dimensions multiples, nous intervenons dans des domaines très diversifiés. Nous sommes la seule entreprise au monde à pouvoir offrir à nos clients des Services sur Site, des Services Avantages et Récompenses, des Services aux Particuliers et à Domicile.



# — DES SERVICES INTÉGRÉS POUR LES PARTICULIERS ET LES ORGANISATIONS PARTOUT DANS LE MONDE.

## SERVICES SUR SITE : 29% du chiffre d'affaires générés par les services de facilities management

Entreprises et administrations, bases-vie,  
défense, justice, sports et loisirs,  
santé, seniors, éducation.

## SERVICE AVANTAGES ET RÉCOMPENSES :

**16,3 Mds€ de volume d'émission**

Avantages pour les salariés, programmes  
d'incentive et de reconnaissance,  
gestion de la mobilité des salariés et  
des frais professionnels, aides publiques,  
cartes et boîtes-cadeaux.

## SERVICE AUX PARTICULIERS ET À DOMICILE :

services de garde d'enfants,  
conciergerie d'entreprise,  
services d'aide à domicile.



## SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

Sodexo permet à ses clients de renforcer leur performance en améliorant la qualité de vie. Le Groupe a identifié six dimensions de la qualité de vie sur lesquelles nos services ont un impact réel et mesurable.

- La promotion de la **santé et du bien-être.**
- La mise en place des conditions de **l'efficacité collective.**
- La création d'un **environnement physique sûr et sain.**
- Le **développement du lien social.**
- Le **développement personnel.**
- La **reconnaissance individuelle.**



# \_\_ QUELLE EST NOTRE STRATÉGIE?



**Sodexo est et restera  
une société de services,  
Sodexo est et restera  
une société indépendante. »**

Sophie Bellon  
Présidente du Conseil d'administration  
de Sodexo



## LE CULTE DU CLIENT ET DU CONSOMMATEUR

---

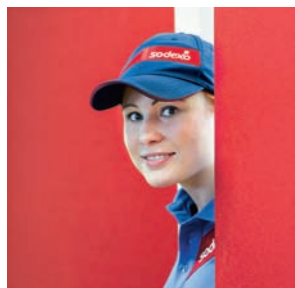
Nous aspirons à atteindre le plus haut niveau possible de satisfaction client dans tous nos secteurs d'activité. Sodexo est la marque de référence pour des millions de consommateurs fidèles qui comptent sur nos services, chaque jour, partout dans le monde. Grâce à une relation étroite avec nos clients et nos consommateurs, nous sommes à même de mieux comprendre leurs besoins et de mettre au point de nouvelles solutions.



## LA CONQUÊTE DU MONDE

---

Aujourd'hui, Sodexo opère dans 80 pays. Forts de notre leadership dans les économies émergentes, nous sommes à la recherche constante de nouvelles sources de croissance, étoffant notre offre de services et de solutions partout où nous opérons. Les entreprises ont de plus en plus recours à la sous-traitance. Sodexo a relevé ce défi et a progressivement élargi son offre partout dans le monde, améliorant ainsi la qualité de vie des consommateurs grâce à son excellence technique.



## L'INDÉPENDANCE DU GROUPE

---

Sodexo est et restera une société de services indépendante – l'indépendance étant un de nos principes fondateurs. Elle nous permet de conserver nos valeurs, de nous concentrer sur une stratégie à long terme, d'assurer la continuité du management de l'entreprise et de maintenir la croissance de nos activités. Nous sommes également convaincus que l'indépendance est essentielle dans nos relations avec toutes nos parties prenantes : collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires institutionnels et financiers.

# — NOTRE STRATÉGIE S'APPUIE SUR TROIS GRANDS PILIERS.



# — QU'EST-CE QUI NOUS ANIME?

# \_\_ NOTRE ESPRIT DE SERVICE, NOTRE ESPRIT D'ÉQUIPE ET NOTRE ESPRIT DE PROGRÈS.

**L'esprit de service** est au cœur de tout ce que nous faisons pour nos clients et nos consommateurs. Pour bien les servir, il nous faut chaque jour, à tous les niveaux, démontrer notre disponibilité, notre capacité d'écoute, notre faculté à anticiper leurs attentes, notre sens de la convivialité, notre rapidité à réagir à leurs remarques, notre fierté à les satisfaire. Sodexo est devenu une grande entreprise mondiale tout en restant une entreprise de proximité où chaque responsable sur le terrain est un véritable chef d'entreprise, proche de ses clients et autonome dans ses décisions.

**Notre esprit d'équipe** doit exister dans toutes nos exploitations, nos unités opérationnelles et fonctionnelles, comme dans nos comités de direction. Les compétences des uns s'allient aux savoir-faire des autres et contribuent ainsi à assurer le succès du Groupe. L'organisation de l'équipe est fondée sur le respect des règles suivantes : l'écoute, la transparence, le respect des autres, la diversité, la solidarité dans la mise en œuvre des décisions majeures, le respect des règles et le soutien mutuel, particulièrement dans la difficulté.

**Notre esprit de progrès** se matérialise par la volonté, mais aussi la croyance profonde que l'on peut toujours améliorer la situation présente; l'acceptation de l'évaluation de ses performances et de la comparaison avec ses collègues à l'intérieur de l'entreprise ou avec ses concurrents et la remise en cause, car l'analyse des succès comme celle des échecs est la base d'une réussite durable; l'équilibre entre ambition et humilité; l'optimisme; la certitude que pour tout problème il existe une solution, une innovation, un progrès à réaliser.



**95 %**  
de nos collaborateurs  
sont quotidiennement  
au contact de nos clients  
et consommateurs  
et donnent vie à nos  
valeurs.

# — QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS?



## EN TANT QU'EMPLOYEUR

---

Sodexo fait de ses collaborateurs les premiers bénéficiaires de sa vocation : améliorer la qualité de vie. Attentifs à leurs conditions de travail, nous nous sommes engagés à assurer leur sécurité, à encourager un dialogue social constructif, à favoriser la diversité et l'inclusion et à respecter les droits de l'homme dans tous les pays où nous exerçons nos activités.



## POUR LA NUTRITION, LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE

---

L'éducation nutritionnelle, l'équilibre alimentaire, la santé et le bien-être sont le fondement de l'offre de Sodexo. Nous avons pris de nombreux engagements dans ce domaine, de la composition des produits chez les fournisseurs à la sensibilisation du consommateur final.





## EN FAVEUR DES COMMUNAUTÉS LOCALES

---

Le développement économique et social des villes, régions ou pays fait partie de notre vocation. Partout où nous exerçons nos activités, le Groupe s'attache à avoir un impact positif sur les communautés locales.



## EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

---

Partout où nous agissons, nous favorisons des pratiques durables d'approvisionnement, encourageons la réduction des consommations d'eau et d'énergie et luttons contre le gaspillage.

**\_\_ LA RESPONSABILITÉ  
D'ENTREPRISE EST  
AU CŒUR DE NOTRE  
VOCATION.**

# — QUELLE EST NOTRE AMBITION POUR DEMAIN?



**4 % à 7 %**

Notre objectif de croissance  
moyenne annuelle  
du chiffre d'affaires  
(hors effet de change)



**8 % à 10 %**

Notre objectif de croissance  
moyenne annuelle  
du résultat opérationnel  
(hors effet de change)

**Devenir l'un des employeurs mondiaux les plus appréciés par ses collaborateurs.** Les réponses à notre enquête 2016 ont atteint un niveau record, avec 68% de taux d'engagement, soit 9% de plus qu'en 2014 et 20% de plus qu'en 2008. Cet indicateur nous guide pour atteindre cet objectif.

**Maintenir l'indépendance financière du Groupe.** L'indépendance du Groupe est l'un des principes fondamentaux de Sodexo car elle nous permet de maintenir nos valeurs, d'avoir une stratégie à long terme, d'assurer une continuité dans le management et de garantir la pérennité du Groupe.

**Accélérer la croissance de notre chiffre d'affaires et améliorer notre résultat opérationnel.** Ainsi, malgré un environnement économique incertain, particulièrement dans les secteurs minier et pétrolier et alors même qu'en Europe les perspectives de croissance restent modérées, pour l'exercice 2017, nous nous donnons pour objectifs d'atteindre une croissance interne autour de 3% et une progression du résultat opérationnel comprise entre 8% et 9% (hors effet de change et coûts exceptionnels liés au Programme d'adaptation et de simplification).

**Défendre un modèle économique qui place l'être humain et la qualité de vie au cœur du progrès** et continuer d'innover tout en restant fidèles à notre mission et à nos valeurs, afin de contribuer à bâtir un monde meilleur.



**Toutes nos équipes à travers le monde se mobilisent pour accélérer la croissance de notre chiffre d'affaires et améliorer notre résultat opérationnel en 2017. »**

Michel Landel,  
Directeur général de Sodexo

**— DEVENIR UN  
PARTENAIRE DE  
RÉFÉRENCE POUR NOS  
CLIENTS PARTOUT  
DANS LE MONDE.**

**Sodexo Siège social**

255, quai de la Bataille-de-Stalingrad  
92866 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 – France  
Tél. : +33 (0)1 57 75 84 28  
[www.sodexo.com](http://www.sodexo.com)

**sodexo**  
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE