

# Chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2019-2020

9 janvier 2020

# SOMMAIRE

1. Faits marquants  
du 1<sup>er</sup> trimestre 2019-2020
2. Revue des opérations :
  - › Services sur Site
  - › Services Avantages & Récompenses
3. Agenda stratégique :  
Focus sur la Croissance
4. Objectifs pour l'exercice 2019-2020

Ces données ont été  
établies en milliers  
d'euros et publiées  
en millions d'euros

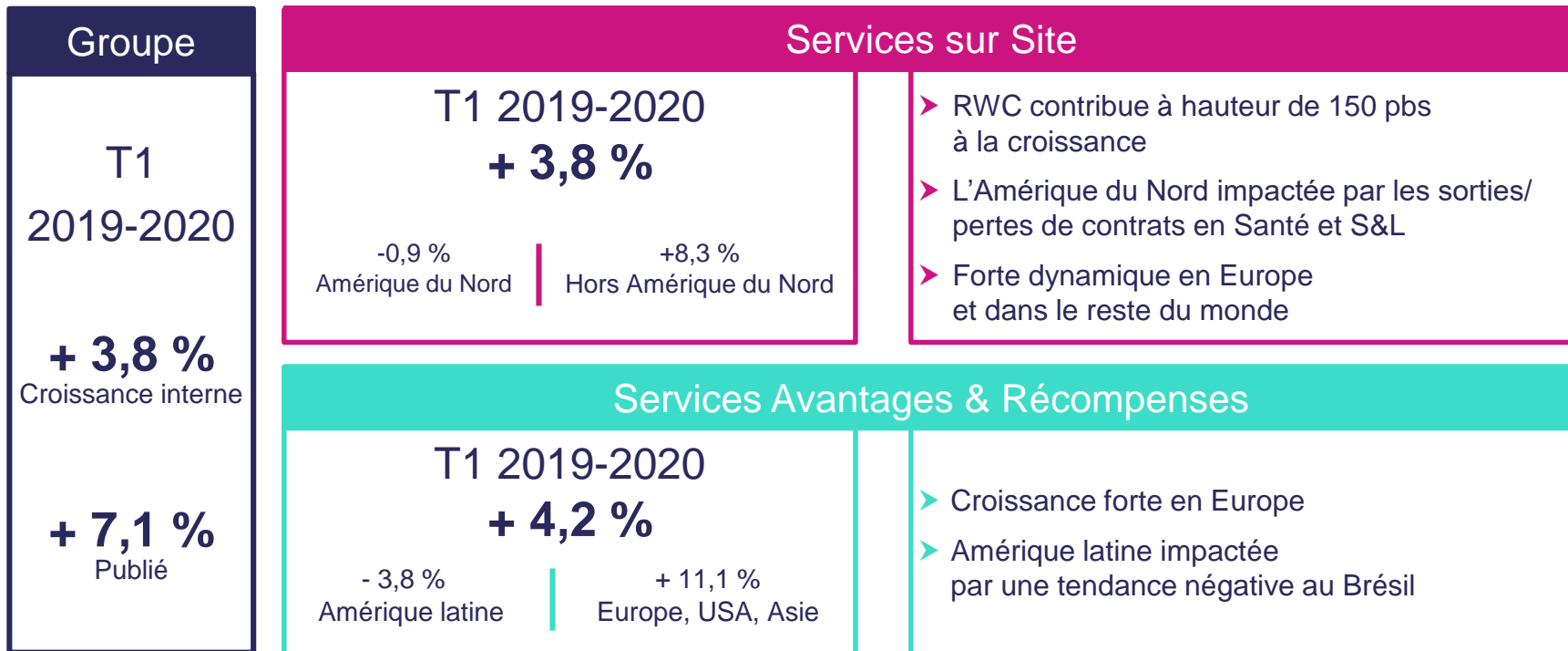
Veillez vous reporter  
au rapport de gestion  
pour les définitions  
des Indicateurs alternatifs  
de performance

# FAITS MARQUANTS DU PREMIER TRIMESTRE 2019-2020



# CROISSANCE INTERNE DU T1 PORTEE PAR LA COUPE DU MONDE DE RUGBY 2019

Faits marquants du 1<sup>er</sup> trimestre 2019-2020



# RWC 2019 : DES EXPÉRIENCES SPORTIVES MÉMORABLES GRÂCE À DES SERVICES INNOVANTS



Faits marquants du 1<sup>er</sup> trimestre 2019-2020



Conception, développement  
et commercialisation  
de tous les **services d'accueil**

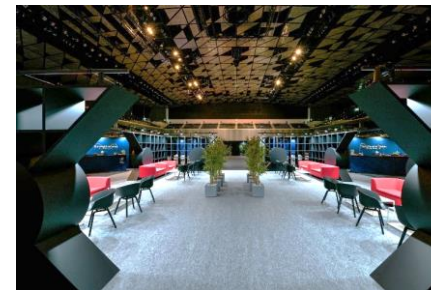
**12 stades hôtes**  
à travers le Japon



**Expériences client**  
innovantes



**9 offres développées**  
**60 000** forfaits d'hospitalité vendus  
**190 000** billets de match vendus  
Accueillant des fans de **100** pays différents



# BRS : RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE TITRES-SERVICES EN BELGIQUE

## Faits marquants du 1<sup>er</sup> trimestre 2019-2020



### ▪ Aides publiques

- Moyen de paiement pour les services à domicile
  - > nettoyage
  - > courses
  - > transport de personnes âgées ou en situation de handicap
- Subventionné par les régions

### ▪ Depuis 2008

- **3 Md€** volume d'affaires en 2019
- **1,2 million** d'utilisateurs actifs
- **1 ménage sur 4** en Belgique utilise des titres-services
- **3 appels d'offre séparés, tous gagnés :**
  - Flandre ● Bruxelles ● Wallonie

### ▪ Une **expérience utilisateur repensée**

- Nouvelles **applications** pour **iOS** et **Android**
- Pour la Flandre :
  - > Intégré avec le système de gestion de l'état civil flamand
  - > paiement en ligne

# REVUE DES OPÉRATIONS

**Services sur Site**

**Services Avantages  
& Récompenses**

**2**

# CROISSANCE SOLIDE

Performance financière du 1<sup>er</sup> trimestre 2019-2020

**CHIFFRE D'AFFAIRES À 6,1 Md€**

**CROISSANCE TOTALE**  
**+ 7,1 %**

Effet de change  
**+ 2,0 %**

Changement de périmètre  
**+ 1,3 %**

**CROISSANCE INTERNE**  
**+ 3,8 %**

dont :

Services sur Site  
**+ 3,8 % / + 2,3 % hors RWC**

Avantages & Récompenses  
**+ 4,2 %**

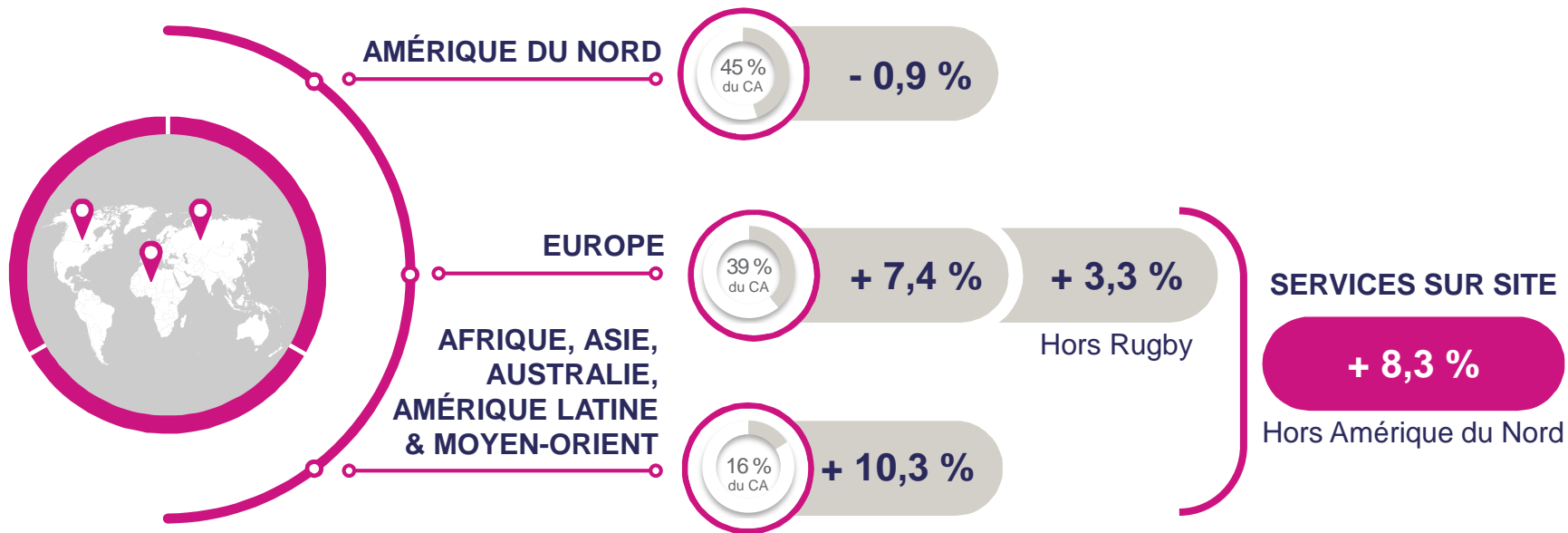


# REVUE DES OPÉRATIONS

Chiffre d'affaires  
Services sur Site

OSS

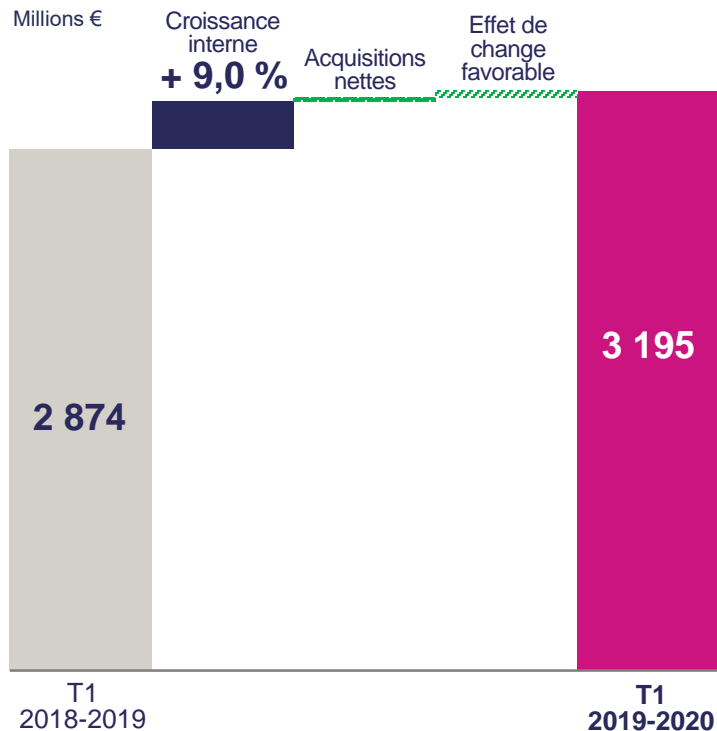
# CROISSANCE INTERNE OSS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



# ENTREPRISES ET ADMINISTRATIONS – CHIFFRE D’AFFAIRES

55 %  
CA 2018-2019  
Services  
sur site

## CROISSANCE INTERNE NON RETRAITÉE



## CROISSANCE INTERNE RETRAITÉE<sup>1</sup>

- 0,2 %

### Amérique du Nord

- Croissance solide en Services aux Entreprises portée par la croissance sur sites existants
- Bonne performance en Services aux Gouvernements portée par de nouvelles signatures et une amélioration en USMC
- Clôture de contrats de construction impactant E&R
- S&L impacté par la rationalisation du portefeuille chez Centerplate

28 %

Du CA  
2018-2019  
E&A

+ 9,0 %

### Europe

- Services aux Entreprises bénéficiant de la contribution de nouveaux contrats signés sur l'exercice précédent
- Forte amélioration en Services aux Gouvernements portée par une croissance sur sites existants plus élevée
- Contribution de la RWC consolidée au Royaume-Uni

46 %

Du CA  
2018-2019  
E&A

+ 9,9 %

### Afrique, Asie, Australie, Amérique latine & Moyen-Orient

- Forte croissance en Services aux Entreprises grâce aux nouvelles signatures ainsi qu'à la croissance sur sites existants en Asie et en Amérique latine
- Amélioration en E&R

26 %

Du CA  
2018-2019  
E&A

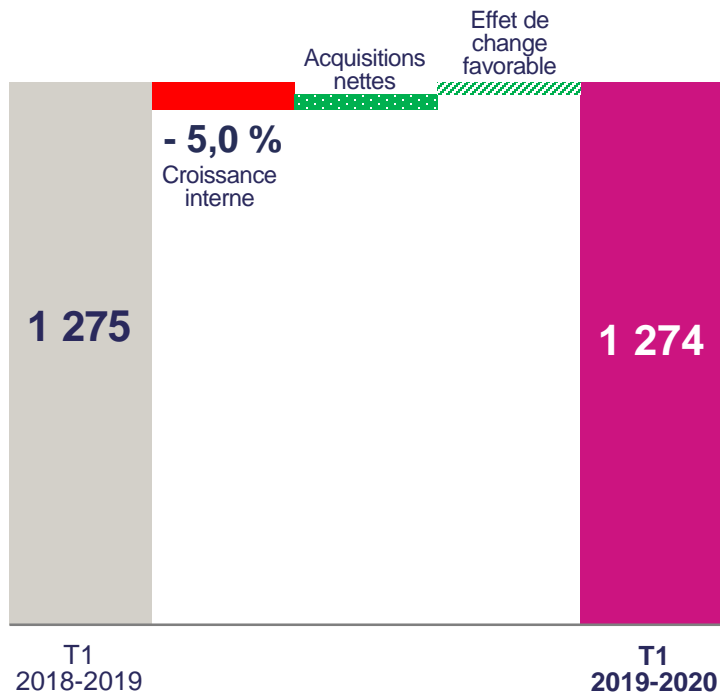
**TOTAL**  
**+ 6,6 %**

# SANTÉ & SENIORS – CHIFFRE D’AFFAIRES



## CROISSANCE INTERNE NON RETRAITÉE

Millions €

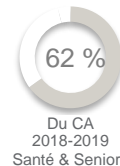


## CROISSANCE INTERNE RETRAITÉE<sup>1</sup>

- 4,3 %

### Amérique du Nord

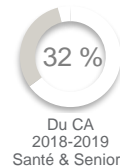
- Impact d'une sortie et de pertes de contrats en Santé
- Amélioration en Seniors avec une meilleure croissance sur sites existants portées par la vente de services additionnels



0,0 %

### Europe

- Quelques bonnes signatures de contrats malgré une dynamique de marché difficile



+ 13,9 %

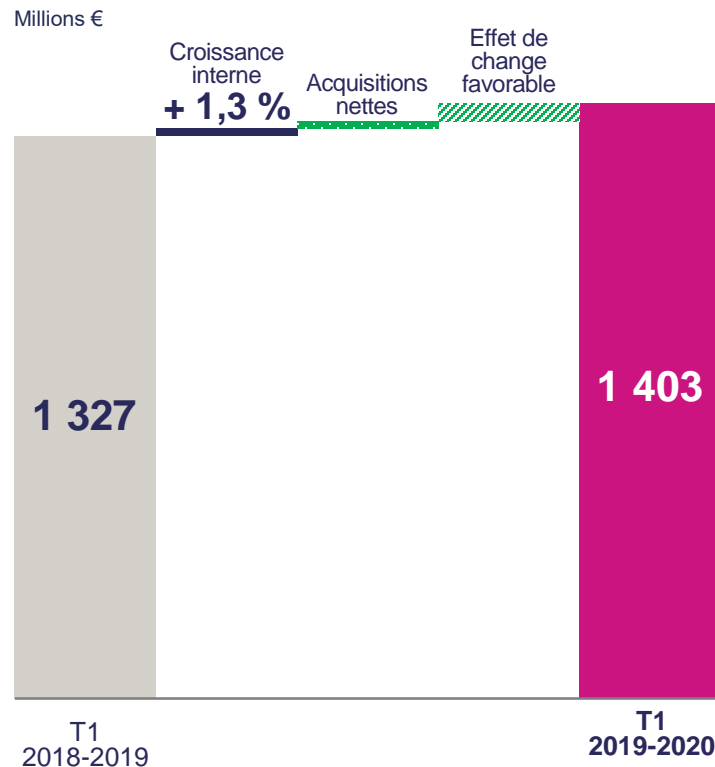
### Afrique, Asie, Australie, Amérique latine & Moyen-Orient

- Croissance à deux chiffres au Brésil et en Asie grâce aux nouveaux contrats et à la forte croissance sur sites existants



TOTAL  
- 2,0 %

# ÉDUCATION – CHIFFRE D’AFFAIRES

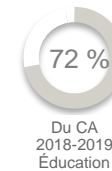


## CROISSANCE INTERNE RETRAITÉE<sup>1</sup>

+ 1,1 %

### Amérique du Nord

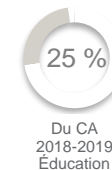
- Développement net neutre
- Forte croissance sur sites existants en Écoles portée par plus de volumes et les augmentations de prix



+ 9,6 %

### Europe

- Développement solide et croissance sur sites existants en France portée par la contribution du contrat avec les Yvelines démarré en janvier 2019
- Effet calendaire négatif en France (-1 jour)



+ 13,2 %

### Afrique, Asie, Australie, Amérique latine & Moyen-Orient

- Forte croissance en Écoles en Asie portée par de nouveaux contrats en Chine et à Singapour et une forte croissance sur sites existants en Inde



**TOTAL**  
**+ 3,1 %**

# REVUE DES PERFORMANCES OPÉRATIONNELLES

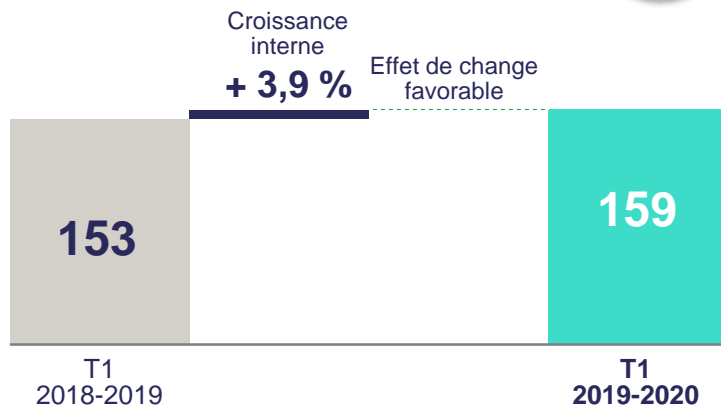
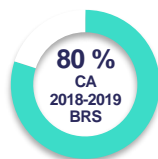
Chiffre d'affaires  
Services Avantages  
& Récompenses

**BRS**

# CHIFFRE D'AFFAIRES BRS PAR LIGNE DE SERVICE

## Avantages aux salariés

Millions €

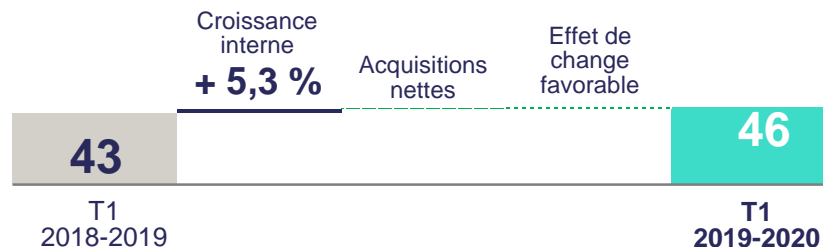


**Volume d'émission 3,4 Md€,  
+ 3,5 % de croissance interne**

- Forte croissance en Europe
- Environnement difficile au Brésil

## Diversification de services

Millions €

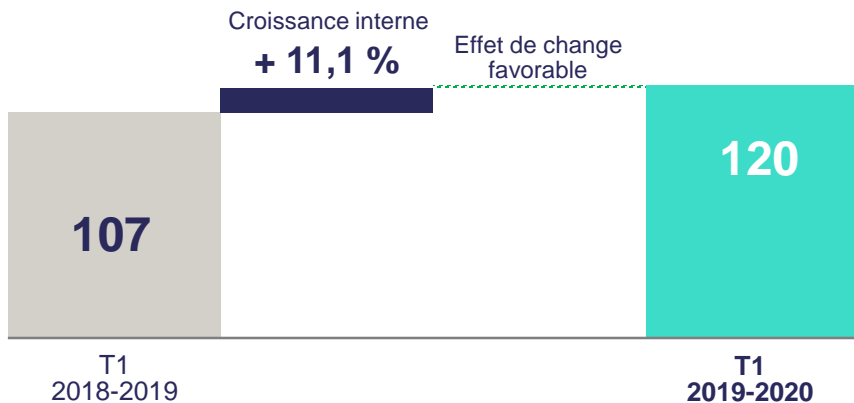
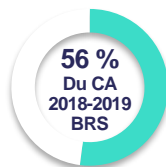


**+ 18,9 % de croissance interne excluant  
Incentive & Recognition (rationalisation du portefeuille)**

- Bonne dynamique en Mobilités & Frais professionnels
- Développement rapide en Santé & Bien-être aux Entreprises

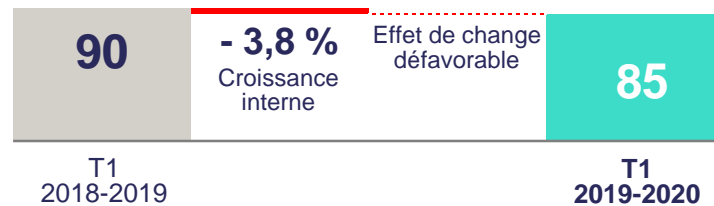
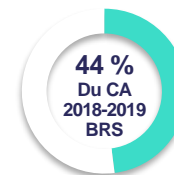
# CHIFFRE D'AFFAIRES BRS PAR RÉGION

## Europe, Asie, USA Millions €



- Performance à deux chiffres dans les activités avantages aux salariés en Europe
- Poursuite du fort développement des nouveaux services

## Amérique latine Millions €



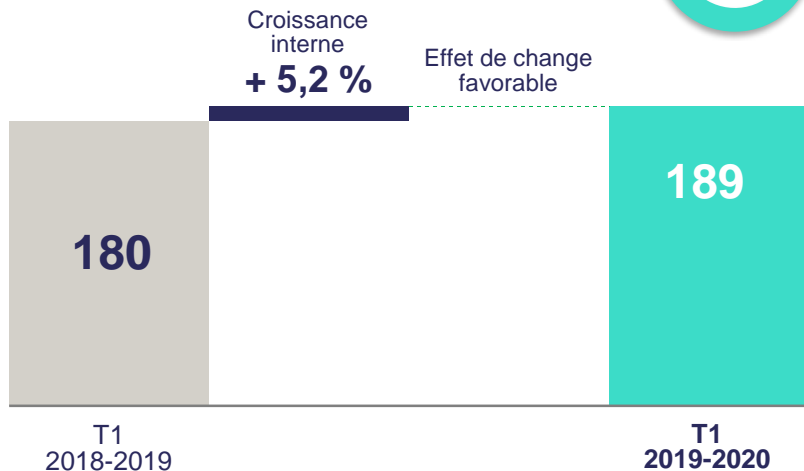
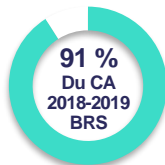
- Le Brésil impacté par un environnement économique défavorable et une forte concurrence
- Bonne dynamique au Mexique et au Chili



# CHIFFRE D'AFFAIRES BRS PAR NATURE

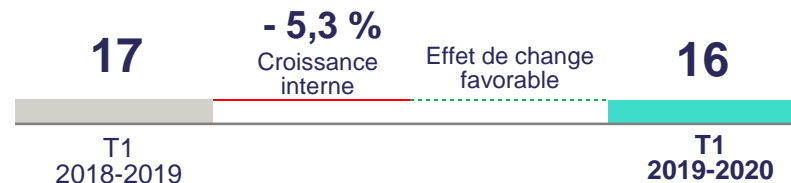
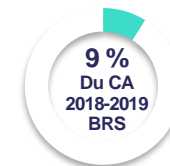
## Chiffre d'affaires opérationnel

Millions €



## Chiffre d'affaires financier

Millions €



- Forte performance en Europe et dans le reste de l'Amérique latine
- Le Brésil impacté par un environnement économique défavorable et une forte concurrence

- Baisse des taux d'intérêts au Brésil

# AGENDA STRATÉGIQUE : FOCUS SUR LA CROISSANCE



3

# RENFORCER LE CULTURE DU CLIENT ET DES CONSOMMATEURS

## Évolution des besoins des clients et des consommateurs



- Manque d'espace
- Coworking/travail nomade
- Enjeu d'attraction et de fidélisation des talents
- Fragmentation des prises de repas
- Mode de vie sain et tendance

## Nouvelle proposition de valeur



- Espace réduit, confortable et modulable
- Menus frais, locaux et saisonniers
- Enjoy Officer
- SoHappy@Work
- Réception, conciergerie, roomservice et service continu

## Nouveau modèle d'exploitation



- Absence de cuisine sur place
- Utilisation des cuisines voisines sous-exploitées
- Optimisation de la logistique pour des coûts et une empreinte carbone réduits
- Jetables recyclables

# PERSPECTIVES



4

# OBJECTIFS POUR L'EXERCICE 2019-2020

## Perspectives

- Impact sortie/pertes de contrats dans le segment Santé en Amérique du Nord
- Développement net neutre du segment Éducation en Amérique du Nord
- Croissance continue des économies en développement
- Solide dynamique en Europe
- Événements sportifs au Japon devant contribuer à hauteur de 100 pbs à la croissance interne

- Plans d'actions permettant de réduire les coûts
- Réinvestissement des gains de productivité dans les initiatives de croissance



**Croissance interne  
du chiffre d'affaires  
autour de 4 %**

**(incluant  
les événements sportifs  
majeurs)**



**Marge d'exploitation**

**stable**

(hors effet de change  
et avant IFRS16)

**Merci**