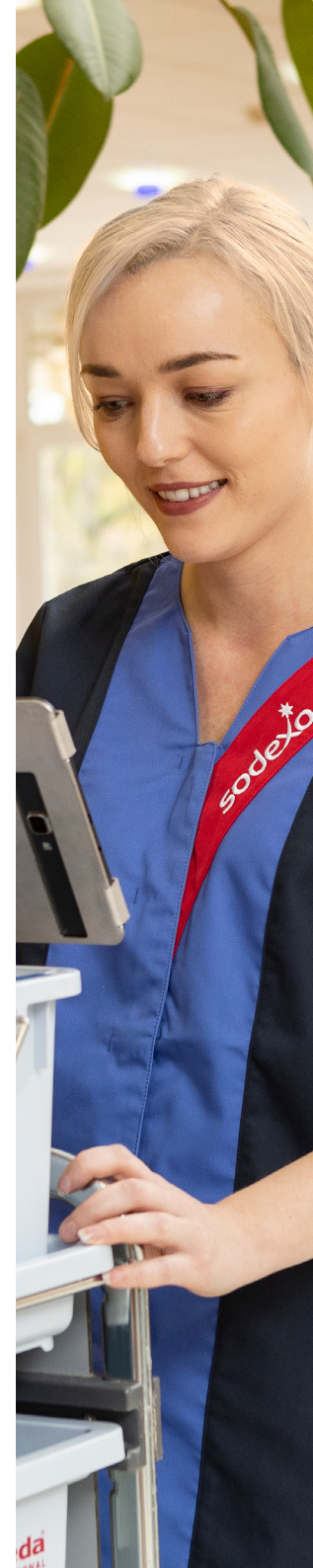


Bien-être au travail et rétention des talents

Nos collaborateurs, notre plus grande richesse !

Sodexo a l'ambition d'être reconnu comme employeur de référence de son secteur. D'être une entreprise où l'on a envie de travailler, où l'on est heureux et dans laquelle on souhaite rester. Pour y parvenir, nous mettons tout en œuvre pour :

- Garantir et veiller à la sécurité de nos collaborateurs.
- Améliorer, avec le soutien de nos clients, la Qualité de Vie et le bien-être de nos collaborateurs.
- Être un ascenseur social : développer et former nos talents.
- Fidéliser nos talents.
- Consolider nos engagements pour la diversité et l'inclusion (âge, genre, origine, orientation sexuelle).
- Faire vivre au quotidien nos valeurs, nos chartes et codes éthiques au sein de l'organisation.
- Maintenir un dialogue social constructif avec les partenaires sociaux.



La sécurité et la prévention, naturellement durables

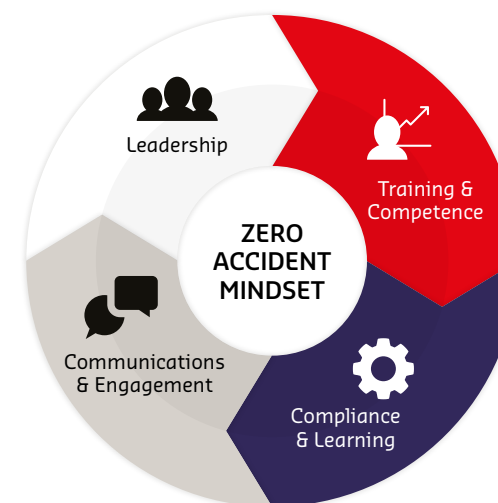
Savoir-faire et savoir-être « sécurité » : une belle aventure humaine

Se protéger, protéger les autres, perpétuer les gestes qui sauvent et aller de l'avant. Pour Sodexo, la sécurité a toujours constitué une priorité absolue. Au fil des décennies, nous avons développé une solide expertise en matière de Sécurité, laquelle a donné naissance à un véritable état d'esprit : le « Zero Accident mindset ». Ce dernier soutient aujourd'hui notre système de valeurs. La sécurité au quotidien est un savoir-être humble, une somme de comportements, de bonnes pratiques et de petits gestes que nos équipes appliquent sans relâche.

Cette combinaison subtile de savoir-être et de savoir-faire, cette bienveillance, nous a permis de diminuer le nombre d'accidents de plus de 85% au cours des 20 dernières années et d'opérer **une vraie accélération de plus de 60% ces 6 dernières années** ! Ces chiffres sont une grande fierté pour nos équipes et nous encouragent à poursuivre plus que jamais nos efforts. Car si chaque accident évité représente une vie préservée et maintenue dans sa pleine intégrité physique et mentale, nous estimons que chaque accident enregistré aurait dû être empêché.

Taux de fréquence d'accidents au travail (LTIR – lost time injury rate)

En 2020	Objectif 2021	Objectif 2025
1,58	1,00	0,50



Le "Zero Accident mindset" soutenu par nos outils en ligne et nos campagnes de sécurité

La Campagne « Have a Safe Day »

Depuis plusieurs années, Sodexo organise « Have a Safe Day – Bonne journée en toute sécurité » pour aider chaque employé à suivre une démarche « zéro accident ». Cette campagne est basée sur trois réflexes à adopter, faciles à retenir et à mettre en œuvre. Avant de commencer un travail, tout collaborateur doit se poser trois questions qui permettent de déterminer s'il existe un risque d'accident :

- Sais-je comment effectuer le travail demandé ?
- Ai-je le bon équipement ?
- Mon environnement est-il sûr ?

Si le collaborateur répond « non » à l'une de ces trois questions, il est en droit d'intervenir, de faire stopper voire de ne pas démarrer une tâche

qui lui est confiée tant que ces 3 questions et conditions ne sont pas remplies. Nous avons aussi formé plus d'une centaine de safety ambassadors qui sensibilisent leurs équipes et collègues aux risques possibles d'accident du travail.

Les Safety Olympics

Sodexo a organisé en 2018 durant quatre mois des Olympiades de la Sécurité. Chaque employé pouvait, via une app et/ou un site web dédié(s), jeter ses filets (de sécurité) sur tous les dangers qui l'environnent au travail. Puis les faire connaître à son employeur assortis de suggestions de solutions. A l'issue de la compétition, nous avons pu disposer d'un inventaire très précis et actuel de tous les dangers qui peuvent guetter les employés de Sodexo ainsi que des solutions.



La sécurité alimentaire, autre pilier de la sécurité chez Sodexo

100% Smiley, 100% de réussite

100 de nos restaurants ont déjà décroché un Smiley de l'AFSCA*. Preuve que nous avons mis en place un système performant de contrôle de l'hygiène qui garantit le plus haut niveau de sécurité alimentaire pour les consommateurs. Sodexo est d'ailleurs l'acteur du secteur catering à avoir obtenu le plus grand nombre de certifications Smiley en Belgique, avec un taux de réussite de 100% ! Nos normes et systèmes de sécurité alimentaire sont conçus pour garantir la qualité des produits et des services ainsi que la prévention des incidents par nos équipes, qui sont formées en permanence sur ces questions.



Collectes et dons de denrées

Sodexo a développé un processus complet de gestion de la collecte et de la distribution de dons alimentaires afin d'assurer la sécurité alimentaire de leurs bénéficiaires. Une garantie de qualité pour les associations caritatives et les banques alimentaires.

Digitaliser pour mieux sécuriser

Sodexo avance à grands pas dans la digitalisation de ses processus, notamment en matière d'HACCP** et d'e-learning. Dès 2021, nous ouvrons l'accès à nos modules de formation en ligne à nos fournisseurs locaux et aux associations caritatives avec lesquelles nous collaborons. Notre personnel les utilise depuis la rentrée 2020.



Ensemble pour aborder la nouvelle réalité

Pour faire face à la crise sanitaire, notre plan de gestion Sécurité a été revisité et adapté aux contraintes découlant du COVID-19 afin que nos équipes se sentent soutenues, équipées et préparées pour affronter notre nouveau défi au quotidien : assurer des services qui restent fidèles à nos engagements de durabilité, convivialité et sécurité tout en répondant aux nouvelles attentes de nos consommateurs et usagers.

Aujourd'hui, nous affichons notre indéfectible confiance en notre capacité à nous unir à nos collaborateurs, à nos clients, à nos consommateurs, à nos partenaires et aux communautés locales pour prévenir ensemble tout accident. Ensemble nous serons plus forts pour relever les défis du futur qui nous attendent.



Gestion des talents, développement des compétences pour employés et managers

Sodexo a mis en place un processus d'identification des profils et des compétences dans l'entreprise.

Il est structuré autour de la gestion des performances par le biais d'évaluations annuelles et de la formation pour assurer le développement.

Le management de la performance

Pour Sodexo, l'évolution de ses collaborateurs est essentielle. C'est pourquoi nous avons mis en place un système équitable et transparent qui permet aux managers d'identifier et de stimuler les performances de leur équipe au quotidien et un outil digital qui aide l'équipe des ressources humaines à gérer le processus d'évaluation annuelle des performances, la planification des successions, ainsi que la création de plans de développement personnel. Et cela en assurant un standard mondial de qualité. Suite aux entretiens d'évaluation annuelle, des réunions de revue des talents sont organisées entre le manager et sa personne de contact RH. Lors de ces meetings, les éléments suivants sont abordés :

- Identifier les possibilités et les souhaits d'évolution.
- Déterminer et discuter des plans de succession, des promotions, des transferts ou des besoins en recrutement.
- Établir des plans d'action/plan de développement pour soutenir les collaborateurs dans leur évolution.
- Identifier et approuver les demandes de formation.

La consolidation et les résultats de la revue des talents sont partagés par la suite avec le Comité de Direction.


Le développement des compétences et formations

Des programmes de formation et de développement efficaces sont des facteurs clés de la rétention et de l'engagement des employés. La formation sur les compétences techniques et comportementales conduit à la satisfaction des consommateurs et à la performance des entreprises. Nous devons veiller à ce que tous nos collaborateurs, des équipes dans les différents sites jusqu'aux cadres supérieurs, reçoivent une formation et un développement appropriés.

Nos formations (internes et externes) se déclinent en trois groupes : développement des compétences professionnelles, amélioration des compétences de leadership & de management et développement personnel.

Concrètement, cela se traduit par :

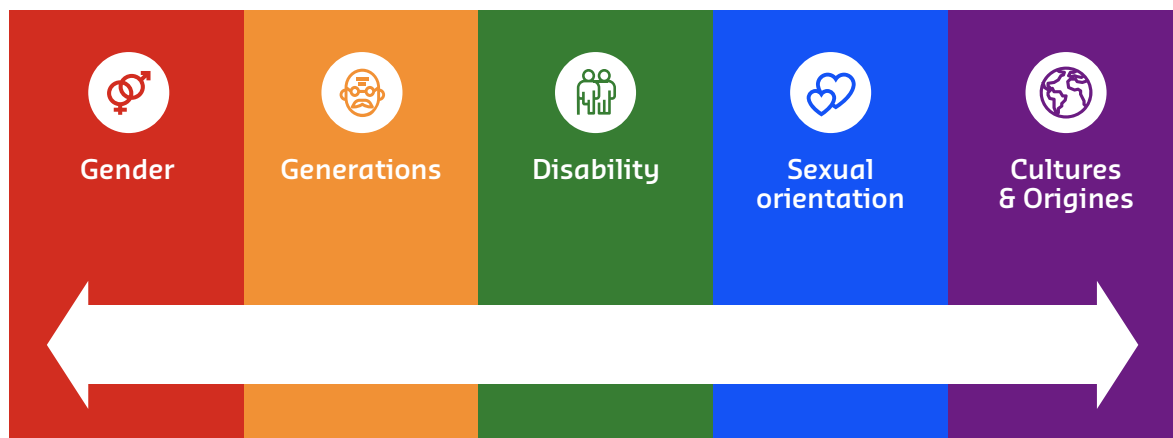
€ **2,25 millions €**
investis en formations

 **10,1**
heures de formation
/an /employés

 **55.278**
heures de formations



Diversité et inclusion pour nos collaborateurs.rices, qui que je sois chez Sodexo



Ratio femmes-hommes
dans le management

En 2020

36/64

Objectif 2025

40/60

La Diversité est un atout. Nous désirons créer une culture dans laquelle nous tenons compte des talents de chacun, au-delà des différences.



Chaque personne a une histoire, une expérience et des compétences qui lui sont propres. Ce sont ces caractéristiques uniques qui font la force de nos employés. Nous mettons tout en œuvre pour créer une culture de diversité et d'inclusion, dans laquelle nos employés se sentent valorisés et respectés en tant qu'individus.

En 2007, Sodexo a été l'une des premières entreprises à recevoir le label Égalité & Diversité décerné par le ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances. Pour nous, il est crucial que nos équipes reflètent la diversité de la population que nous servons.



Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes

L'égalité entre les femmes et les hommes est au cœur de notre ADN. Chez Sodexo, femmes et hommes ont les mêmes avantages, le même salaire. Tous les postes sont ouverts aux unes et aux autres. Ainsi, 54% du personnel sont des femmes. Dans le management, le ratio femmes-hommes est de 36/64, nous mettons tout en œuvre pour qu'il soit dans la fourchette 40/60 en 2025.

Pour donner l'exemple et l'inspiration, **notre comité de direction se compose de 6 femmes et 7 hommes incluant notre CEO.**

Pour atteindre cet objectif, et soutenir nos engagements en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, un plan d'action Egalité des Genres a été mis sur pied chez Sodexo Belgique, en concertation avec des membres de l'entreprise. Il porte sur :

Le recrutement

Nos recruteurs sont sensibilisés et formés à la thématique de l'égalité des sexes, à l'analyse des pyramides des âges de l'entreprise pour anticiper les départs et préparer (via des formations...) le remplacement par des talents féminins. En 2018-2019, nous avons accueilli 130 nouvelles collègues sur les 269 engagements.



Le Talent Management

Au travers des évaluations, des entretiens de carrière et des plans de développement, nous identifions de manière proactive les femmes ayant un potentiel d'évolution.

Les formations

Nous favorisons la mobilité interne de talents féminins et mettons en place des plans d'actions individuels concrets pour nos collaboratrices qui ont participé et réussi un trajet de formation qualifiant.

Sophie Claeys, diététicienne diplômée, fait partie des talents féminins de Sodexo. Depuis 10 ans, elle n'a cessé d'évoluer dans sa carrière et est aujourd'hui Client Relations Manager, dans le secteur Seniors pour la région de Louvain et le Limbourg :

« Je suis heureuse des chances que Sodexo m'a données et ravie d'avoir eu l'opportunité de participer à So Together, un programme de formations international réservé aux femmes du Groupe. Je me suis beaucoup investie, ça n'a pas toujours été facile mais ce fut très enrichissant. »





Faire cohabiter différentes générations

En 2012, Sodexo a reçu l'Active Ageing Award, un prix prestigieux remis par la Fédération des Entreprises Belges en collaboration avec Business & Society, qui reconnaît l'efficacité de notre approche intergénérationnelle. Notre principe de base est de ne jamais tenir compte de l'âge mais des compétences. Tant dans le recrutement de l'employé que dans les formations qu'on lui offre ou dans l'évolution de sa carrière chez Sodexo. Tous nos 55+ sont d'ailleurs invités, sur base vo-

lontaire, à un entretien de carrière. Un système de reconnaissance des compétences acquises, véritable trajet d'accompagnement, en cinq rencontres, assuré par des collaborateurs 55+ au profit de collaborateurs plus jeunes qui ont suivi la formation « devenir responsable de site » et qui le sont devenus, a également été mis sur pied.

Quant aux moins de 36 ans, ils ont aujourd'hui l'opportunité de rejoindre les Young Sodexo

Belgium, un réseau dans lequel ils peuvent tisser des liens, découvrir l'entreprise sous toutes ses facettes grâce à différentes manifestations tant formelles qu'informelles. Mais surtout faire entendre leur voix en tant que porte-parole des jeunes de l'entreprise auprès de la direction.



Saviez-vous que 50% de notre population active a 45 ans ou plus ?

Et nous employons des jeunes de 17 à 72 ans !





Accueillir les personnes en situation de handicap

La personne en situation de handicap occupe une place à part dans notre politique de diversité. Depuis l'obtention du « Prix de l'Entreprise Citoyenne » en 2013 décerné par Cap 48*, nous n'avons cessé d'être actif dans l'inclusion des personnes en situation de handicap. Chaque année, nous accueillons entre 40 et 50 stagiaires. Un chiffre remarquable qui souligne la bonne collaboration de Sodexo avec des organismes officiels comme l'AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité), le VDAB et le service PHARE (l'agence bruxelloise de l'intégration pour les personnes en situation de handicap).



Nous comptons aussi désormais 13 personnes en situation de handicap en contrat à durée indéterminée. A l'image de Julie Brossard, dont la surdité n'a pas été un frein pour décrocher un poste de pâtissière au siège de Sodexo. Ou de Cathy Haggeman, employée de cuisine :

« Ce que fait Sodexo avec les personnes en situation de handicap, c'est formidable. Pour des gens comme moi, ce n'est pas simple de trouver du travail. Or, nous sommes comme les autres... »





Mélanger les origines ethniques

Sodexo s'engage dans la lutte contre les discriminations fondées sur l'appartenance ethnique et la nationalité. Nous servons des clients de tous les pays, d'origines et de cultures différentes. Nous créons ainsi des équipes qui reflètent notre diversité et nous comprenons encore mieux les goûts et les attentes de nos clients. Nos managers ont également suivi une formation spécifique à la diversité et à l'environnement multiculturel. Nous avons 67 nationalités différentes parmi notre personnel et donnons leur chance aux réfugiés.



Quelle que soit l'orientation sexuelle

En 2017, nous avons lancé le réseau Sodexo Pride en Belgique pour nos employés LGBTQ+ (lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, Queer) et pour tous ceux qui soutiennent Pride. "Pride" ou "Fierté" n'est pas seulement synonyme de fierté, mais aussi de respect de l'individualité, de la diversité et de l'égalité.



Engagement des collaborateurs

Taux d'engagement

En 2018

56%

Objectif 2021

60%

Sodexo estime que des employés engagés améliorent la performance de l'entreprise et offrent un avantage concurrentiel. Des employés engagés apprennent aussi plus, plus vite et sont plus créatifs. Pour mesurer cet engagement et améliorer la satisfaction au travail de tous nos collaborateurs, nous mènerons annuellement dès 2021 une grande enquête d'engagement anonyme, « Voice », dont les résultats seront traités par un organisme indépendant. Le slogan de cette enquête est « Faites entendre votre voix ». Il ne s'agit pas seulement de recueillir l'opinion de nos collaborateurs. Cette enquête est aussi pour nous une manière de créer avec eux un véritable lien humain. Voice a été conçue pour connaître leur enthousiasme. Elle montre comment ils s'identifient aux valeurs de Sodexo, quel

est leur degré de motivation et combien ils sont fiers de travailler pour Sodexo et/ou d'en parler positivement autour d'eux. Notre objectif est de leur donner la chance de se développer dans leur travail et de faire en sorte qu'ils aiment travailler chez nous.

Cette enquête est donc l'occasion pour nos collaborateurs de se faire entendre et de partager leurs avis de façon confidentielle. Nous avons besoin de connaître l'opinion de tout le monde et d'avoir une idée précise des sujets et des actes qui plaisent mais aussi des éléments à améliorer et des actions à entreprendre. Voice est en outre l'occasion pour les managers d'engager la conversation avec leurs équipes, de connaître leurs besoins, leurs objectifs.

Lors de la dernière enquête menée en 2018, l'engagement de nos collaborateurs s'élevait à 56 %. Pour la prochaine édition, en 2021, nous nous sommes fixé l'objectif d'atteindre les 60 %. Quels étaient les points forts de Sodexo mis en avant en 2018 ? L'environnement de travail et le bien-être. Le principal point d'amélioration concernait le développement de carrière. Nous y travaillons.