

Rapport de responsabilité d'entreprise 2020



Sommaire

Edito de Michel Croisé	4	Les services aux Gouvernements & Administrations	31
Une offre intégrée, trois activités	6	Les services pour les Soins de Santé	34
		Les services aux Seniors	36
On-site Services	7	Bien-être au travail et rétention des talents	38
Introduction - Services sur site	8	La sécurité et la prévention	40
Chiffres-clés	9	Gestion des talents	44
Réalisations majeures en 2019-2020	11	Diversité & inclusion	46
Principaux projets et ambitions pour 2020-2022	12	Engagement des collaborateurs.rices	52
Notre vision - notre mission - nos valeurs	13	Communautés locales	53
Matrice de matérialité	15	Stop Hunger	55
La responsabilité d'entreprise ancrée dans notre stratégie	17	L'intégration socio-professionnelle	57
Clients & Consommateurs	19	Programme d'inclusion	59
Les services aux Écoles	21	Environnement	62
Les services aux Universités	25	Pilier #1 : Lutter contre le gaspillage alimentaire	64
Les services aux Entreprises	28	Pilier #2 : Promouvoir les repas à base de protéines végétales	65
		Pilier #3 : Encourager l'adoption de solutions énergétiques innovantes	67
		Pilier #4 : Intensifier les partenariats avec les PME locales et les achats responsables	68
		Pilier #5 : Favoriser l'économie circulaire et le zéro plastique	70
		La pandémie COVID-19, révélateur de l'urgence climatique et de la perte de biodiversité ?	71

Gouvernance	72	Nos principales activités en Belgique	87
Gouvernance en matière d'éthique et de conformité	74	Edito de Gregory Renders	89
Notre Programme d'intégrité	76	Clients et consommateurs	94
La protection des données personnelles	77	Bien-être au travail et rétention des talents	100
 		Communautés locales	109
Benefits & Rewards Services	78	Environnement	116
Chiffres-clés	79	Gouvernance	122
Nos 200 collaborateurs en quelques chiffres	80	 	
Nos réalisations majeures en 2019-2020	81	Tableau de concordance GRI	126
Edito de Jérôme Lemouchoux	82	A propos de ce rapport	130
Vision-mission	84		
L'inclusion des parties prenantes	85		
Matrice de matérialité des activités de Sodexo Benefits & Rewards Services en Belgique	86		

Edito de Michel Croisé



A l'heure d'écrire ces lignes, nous traversons l'une des plus graves crises de ces 100 dernières années. La pandémie de Covid-19 – qui nous pousse à redéfinir nos priorités, revoir nos modèles – n'est toutefois pas qu'un problème de santé publique. Elle serait en quelque sorte, « une répétition générale, un crash test, pour les sociétés humaines »*. Car l'épidémie préfigurerait en accéléré, pour de nombreux climatologues, « la propagation du réchauffement mondial prévu pour les prochaines décennies »*.

Si nous ne faisons rien, les conséquences exacerberont les inégalités, les fractures, les défis sociaux et environnementaux. Il est donc plus que temps d'accélérer la transition et notre contribution positive. Il est de la responsabilité des entreprises de montrer l'exemple. Il est de la responsabilité de Sodexo de montrer l'exemple ! C'est cette contribution économique, sociale, sociétale et environnementale que vous trouverez dans ce rapport.

Depuis une dizaine d'années, nous avons intensifié nos engagements pour la santé, l'environnement, le climat, la Qualité de Vie. Aujourd'hui, nous mettons les bouchées doubles pour aller plus loin encore, sans perdre de temps. Il y a urgence ! Nos actions doivent être encore plus durables, nous nous devons d'adopter une philosophie encore plus sociale.

Il ne s'agit plus de préserver l'environnement, il faut le sauver ! Dire stop aux plastiques à usage unique, œuvrer à un monde zéro carbone. Face aux défis climatiques et de perte de biodiversité actuels et futurs, Sodexo Belgique a validé un plan « Stratégie Carbone » ambitieux : **réduire de 50% d'ici 2025 et 70% d'ici 2030 notre empreinte carbone, et compenser les émissions restantes afin de maintenir la neutralité carbone** atteinte et reconnue officiellement depuis 2018. Telle est notre contribution au Green Deal européen qui souhaite faire de l'Europe le premier continent climatiquement neutre d'ici 2050.

Et il est aussi de notre ressort de favoriser une croissance plus inclusive et non plus basée sur les seules performances financières. Notre mission d'améliorer la Qualité de Vie n'a jamais été aussi pertinente. Et notre responsabilité est immense à tous les échelons de la Société, avec un grand « S ».

Soyons ambitieux et restons humbles. Soyons audacieux et solidaires. Reconnectons-nous à la nature. Respectons les limites de notre planète. Prenons en compte les talents de chacun, quelles que soient nos différences. Demandons-nous chaque jour que faire autrement. Et faisons-le ! Telle doit être notre responsabilité sociétale.

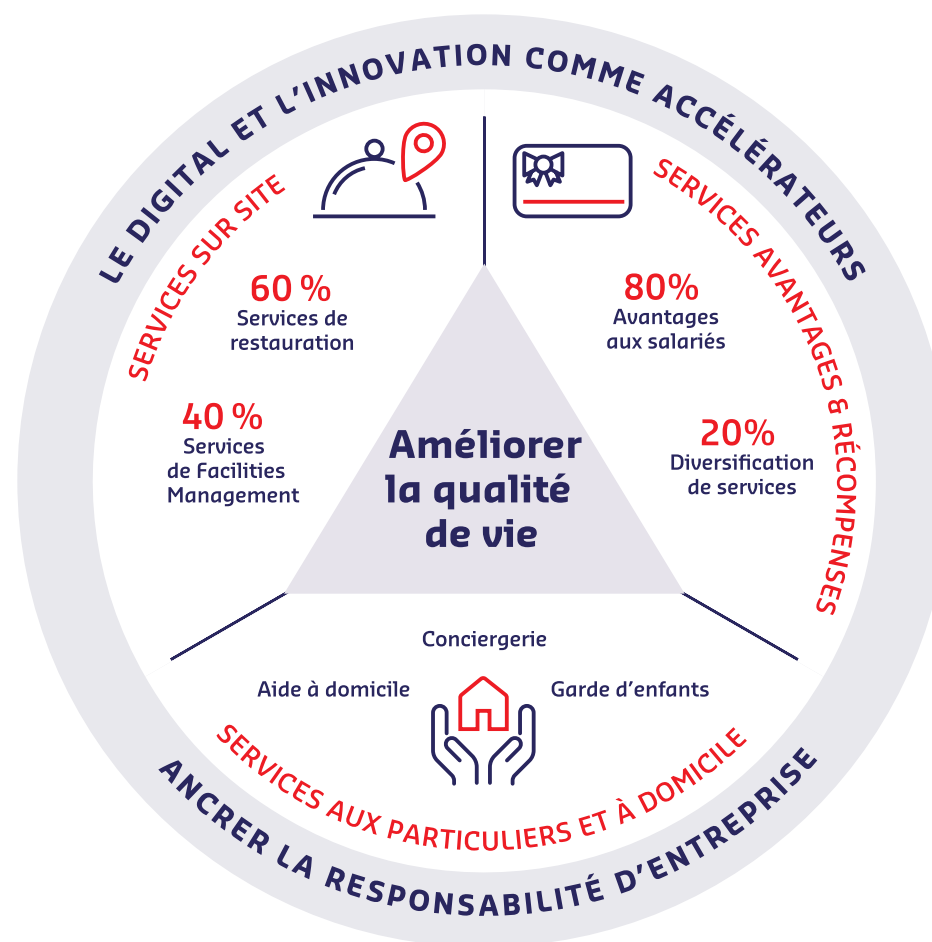
Michel Croisé

Président Belgium – Luxembourg

Une offre intégrée, trois activités

Créer de la valeur en améliorant la Qualité de Vie

Créée en 1966 par Pierre Bellon, Sodexo est le leader mondial des services de Qualité de Vie. Sodexo est la seule entreprise au monde à proposer à ses clients des Services sur Site, des Services Avantages & Récompenses et des Services aux Particuliers et à Domicile. Grâce à ces trois activités, nous offrons une réponse complète aux besoins de nos clients et nous accompagnons les consommateurs tout au long de leur vie. Nos services contribuent à la performance de nos clients et à la satisfaction de nos consommateurs, tout en favorisant l'épanouissement de nos équipes et le développement économique, social et environnemental des communautés avec lesquelles nous collaborons.



On-site Services



Services sur site

Accroître l'efficacité en entreprise et administration, prendre soin des patients à l'hôpital, favoriser l'épanouissement à l'école ou encore assurer le bien-être et le confort de nos seniors : nos services améliorent au quotidien la Qualité de Vie de 250.000 consommateurs en Belgique et permettent à nos clients d'améliorer leur performance.

Services de restauration, design des lieux de travail, stérilisation des matériels médicaux, services d'accueil et de nettoyage... Nos solutions personnalisées et innovantes sont adaptées aux besoins de nos clients. Elles sont organisées en plusieurs segments :

- Écoles
- Universités
- Entreprises
- Gouvernements & administrations
- Soins de santé
- Seniors

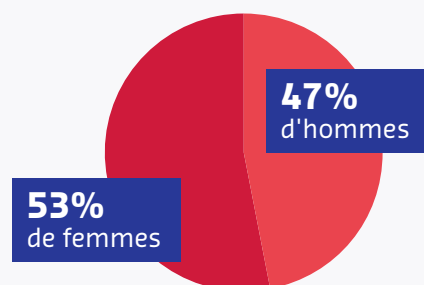


Chiffres-clés

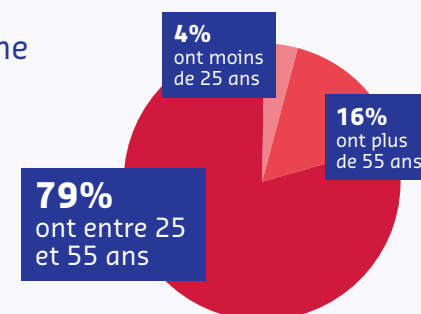


3.296
collaborateurs
au 31/8/2020

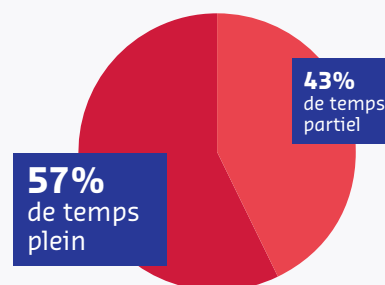
Ratio H/F



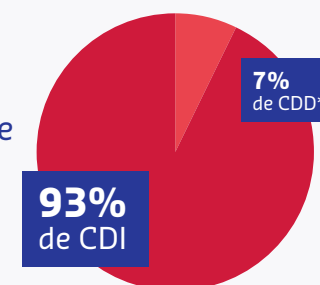
Par tranche d'âge



Ratio temps plein /partiel



Ratio contrat à durée indéterminée /contrat à durée déterminée



Chiffres-clés



521
sites

au 31/8/2020



75 sites

Universités
et Écoles



158 sites

Seniors



53 sites

Soins de santé



235 sites

Entreprises,
Gouvernements
et Administrations

Nos réalisations majeures en 2019-2020

- ✓ Inauguration du premier restaurant ZERO Plastique en Belgique.



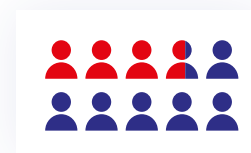
- ✓ Sodexo est pionnier en matière de bien-être animal :

En plus des 7 engagements forts pris depuis 2007, nous avons totalement banni de nos restaurants le foie gras et les viandes exotiques (kangourou, bison, autruche, ...).

- ✓ Renouvellement du label carbone-neutre et extension du champ d'application aux activités Avantages et Récompenses.



- ✓ 36% de femmes occupent des postes de cadre et de direction.



Obtention de la certification ISO 50001

Sodexo est le premier opérateur de Facility Management à décrocher la certification ISO 50001 pour la gestion responsable de l'énergie.



Nos principaux projets et ambitions pour 2020-2022

- ✓ Augmentation de 50% à 70% de produits alimentaires d'origine belge d'ici 2022.
Et développement de ceintures alimentaires ultra-locales de fermiers, maraîchers et coopératives.
- ✓ Proposition d'une alternative végétarienne hebdomadaire dans chacun de nos restaurants en 2020 et quotidienne dès 2021.

- ✓ Réduction du gaspillage alimentaire de 50% d'ici à 2022.
Grâce à la mise en place d'une solution innovante digitale – Waste Watch – sur 190 sites dès 2020. Les autres sites suivront.
- ✓ Suppression totale des plastiques à usage unique.



Vision - Mission - Valeurs

Depuis 1966, notre mission est restée la même : améliorer durablement la Qualité de Vie de tous ceux que nous servons et avec qui nous travaillons. Grâce à l'énergie et au professionnalisme de nos 3.296 collaborateurs en Belgique, nous contribuons à parfaire les moments qui rythment le quotidien, au travail mais aussi en dehors, et veillons à ce qu'ils aient un impact positif sur la santé et le bien-être de chacun, mais aussi sur nos quartiers, nos villes et notre planète.

Sodexo entre aujourd'hui dans une nouvelle phase d'expansion durable. Pour satisfaire les attentes de nos consommateurs, clients, collaborateurs et actionnaires, nous privilégions une croissance interne rentable de notre chiffre d'affaires. La force de ce modèle se reflète à travers nos fondamentaux, à savoir nos valeurs et nos principes éthiques.

Nos valeurs

- Esprit de service
- Esprit d'équipe
- Esprit de progrès



Nos principes éthiques

- Loyauté
- Respect de la personne et égalité des chances
- Transparence
- Refus de la corruption et de la concurrence déloyale



Le culte du consommateur et du client

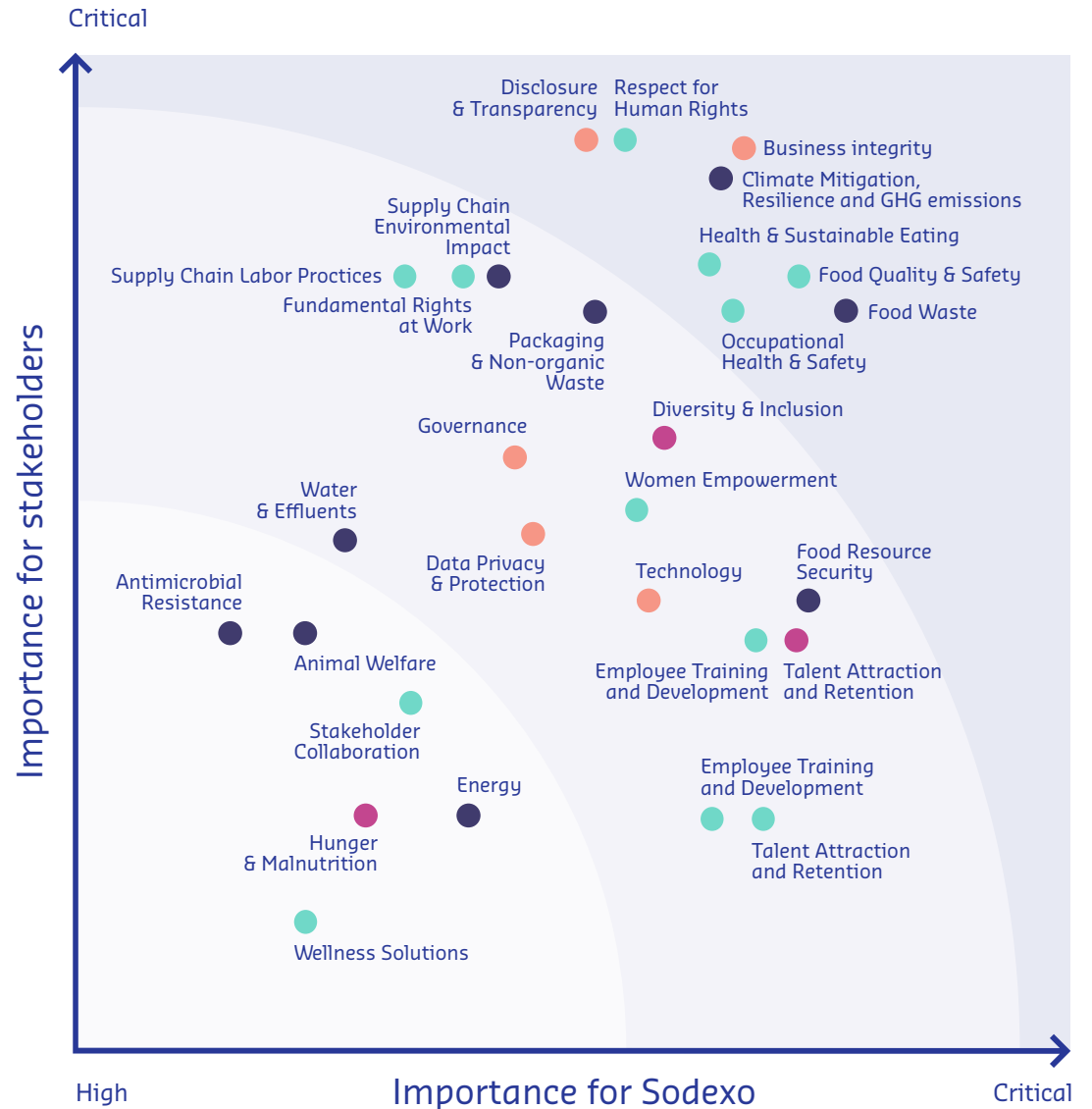
La connaissance fine des besoins de nos clients et des consommateurs est indispensable pour développer et élargir notre offre unique de services de Qualité de Vie. C'est pourquoi nous avons développé une approche organisée autour de segments de marchés orientés vers le consommateur final. Celle-ci nous aide à répondre aux besoins de nos consommateurs, dont les attentes peuvent varier considérablement.

Le développement de nos collaborateurs

Sodexo est l'un des plus grands employeurs en Belgique, une entreprise de personnes au service d'autres personnes. Nos collaborateurs sont au cœur de notre développement, passé et futur. Notre croissance continue est le résultat du professionnalisme et de l'engagement d'équipes diversifiées. Reconnaître la contribution de chacun à la réussite de Sodexo est une priorité. À ce titre, nous nous engageons à offrir à nos collaborateurs des opportunités de formation et de progression interne qui leur permettent de s'épanouir au sein du Groupe.

Matrice de matérialité

- Individuals
- Environment / Health
- Fundamentals
- Communities



Pour définir les priorités et structurer notre feuille de route en matière de responsabilité d'entreprise, nous avons identifié et hiérarchisé des enjeux clés et leurs impacts. Nous l'avons fait avec le support de Business for Social Responsibility (une association mondiale à but non lucratif) et en concertation avec des parties prenantes internes et externes, issues des secteurs privé, public, financier, du monde académique, des organisations non gouvernementales.

A l'issue de ce processus collaboratif, et conformément aux **Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies**, nous avons abouti à une matrice de matérialité et identifié neuf engagements et des objectifs clairs en vue d'orienter notre feuille de route Better Tomorrow 2025. Ceux-ci guident nos actions et orienteront nos progrès sur les enjeux les plus importants de notre stratégie d'entreprise.

Nos 9 engagements pour 2025

	 NOS IMPACTS SUR LES INDIVIDUS	 NOS IMPACTS SUR LES COMMUNAUTÉS	 NOS IMPACTS SUR L' ENVIRONNEMENT
 NOS RÔLES EN TANT QU'EMPLOYEUR	Améliorer la qualité de vie de nos collaborateurs en toute sécurité	Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion qui reflète et développe les communautés que nous servons	Favoriser une culture de la responsabilité environnementale chez nos collaborateurs et dans nos espaces de travail
 NOS RÔLES EN TANT QUE PRESTATAIRE DE SERVICES	Proposer à nos consommateurs des choix de vie sains et les encourager à les suivre	Promouvoir le développement local et les pratiques commerciales équitables, inclusives et durables	Être un acheteur responsable et fournir des services de gestion qui réduisent les émissions de carbone
 NOS RÔLES EN TANT QU'ENTREPRISE CITOYENNE	Agir durablement pour un monde sans faim	Faire de la diversité et de l'inclusion un moteur de changement social	Défendre une utilisation durable des ressources

La responsabilité d'entreprise ancrée dans notre stratégie



Healthy People, Healthy Societies, Healthy Planet - Today for tomorrow

Le Pacte vert européen, le Green Deal, entend faire de l'Europe le premier continent climatiquement neutre d'ici 2050. Un objectif, dit l'Union Européenne, qui ne peut être atteint sans une économie propre, circulaire, efficace dans l'utilisation des ressources et qui garantit une transition juste et inclusive pour tous.

Cette vision, nous la partageons chez Sodexo depuis de nombreuses années. Nous y travaillons au quotidien. Constamment, nous nous remettons en question, nous nous interrogeons, nous agissons, pour aller toujours plus loin. Nos choix

pour améliorer la sécurité, la santé, le bien-être, la Qualité de Vie des individus, pour assurer plus d'égalité, pour préserver les ressources naturelles et restaurer la biodiversité sont plus que jamais essentiels. Malgré la tempête qui nous secoue, malgré les raisons économiques, nous n'allons pas les mettre de côté. Au contraire, nous allons les accélérer. Chaque défi est une chance à saisir. C'est notre conception de la croissance responsable, rentable et vertueuse.

Nos collaborateurs contribuent à rendre le quotidien de nos 250.000 consommateurs plus sûr, plus sain et plus facile. Cela implique de comprendre les besoins individuels d'aujourd'hui et de demain, ainsi que les enjeux sociétaux, sociaux et environnementaux. De suivre nos progrès grâce à notre feuille de route en matière de Responsabilité d'Entreprise : le Better Tomorrow 2025, qui fixe un cap à long terme et nous permet de progresser sur les enjeux de premier ordre. Grâce à 58 indicateurs qui constituent notre système de reporting, nous suivons nos actions et nos progrès au regard de nos engagements. Nous adoptons ainsi une posture transparente sur le chemin de la responsabilité d'entreprise.

C'est pourquoi nous avons aussi décidé de structurer ce rapport selon les 5 axes du référentiel de certification B-Corp, répondant à des exigences sociétales, environnementales, de gouvernance et de transparence. Et d'utiliser le référentiel de reporting GRI (Global Reporting Initiative) pour le mesurage de progrès, et de corrélérer l'impact de nos actions par rapport aux indicateurs des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Nous sommes impatients de la manière dont vous accueillerez nos réalisations et nos projets, de votre opinion et de vos suggestions, et sommes convaincus que c'est avec vous que nous pourrons augmenter notre impact positif direct et indirect.

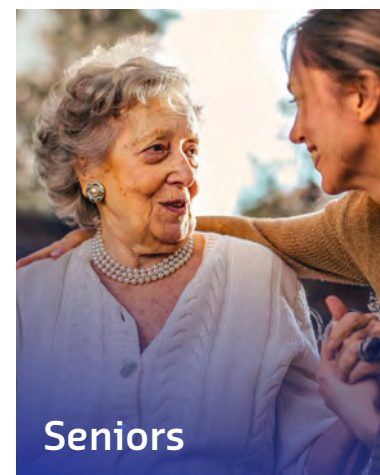
Florence Rossi

Director Corporate Responsibility

Clients et consommateurs

Nos activités de services sur sites sont organisées en 6 segments.

Nous vous invitons à découvrir notre proposition de valeur pour chacun d'eux, ainsi que sa déclinaison concrète en matière d'impact positif au travers de réalisations chez plusieurs de nos clients.



Les Services aux Écoles

Offrir un cadre éducatif épanouissant

Sodexo accompagne les établissements scolaires pour améliorer la Qualité de Vie des élèves à travers une alimentation équilibrée nécessaire à leur apprentissage.

Nous déployons également des programmes innovants afin d'aider les écoles à adopter de bonnes pratiques environnementales, sensibiliser les élèves au gaspillage et lutter contre les mauvaises habitudes alimentaires.



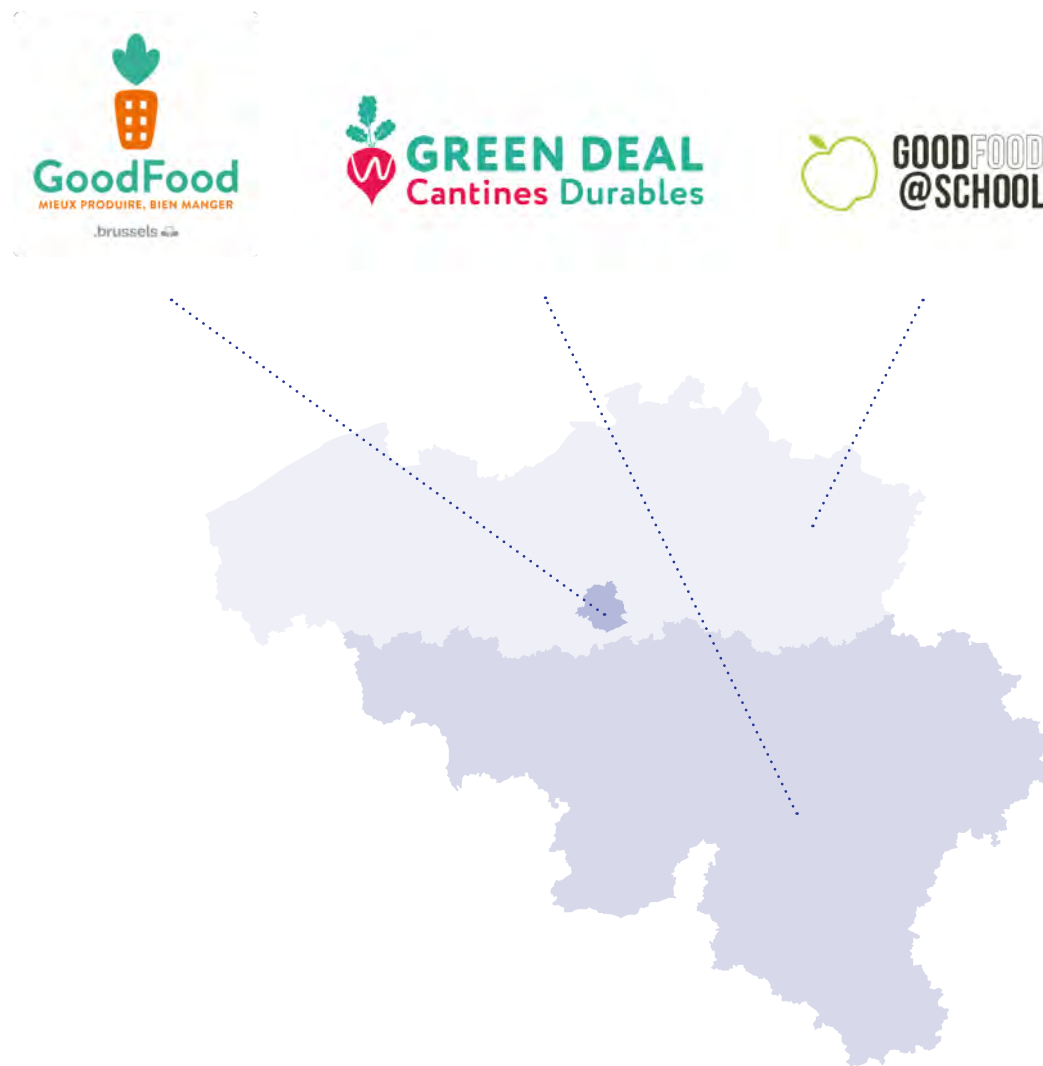


Des cantines labellisées durables

Dans le cadre de notre responsabilité d'entreprise, c'est une démarche volontaire de Sodexo d'élever le niveau de durabilité de manière transversale dans toutes nos cuisines. C'est la traduction de nos **7 principes pour une alimentation saine et durable pour Tous et Partout**. C'est pourquoi nous favorisons les fruits et légumes locaux et de saison, nous proposons plusieurs produits bio, réduisons le gaspillage alimentaire, veillons à composer des assiettes équilibrées, défendons le bien-être animal.

Pour devenir un restaurant d'école labellisé Good Food (Bruxelles), Good Food School (Flandre) ou Green Deal « Label Cantines durables Manger Demain » (Wallonie), une équipe d'experts Sodexo se mobilise pour donner un support personnalisé à nos collaborateurs sur site ainsi qu'à nos clients. Nous avons développé des outils opérationnels pour aider les cantines à atteindre leurs engagements et à les respecter. Quinze de nos restaurants sont déjà labellisés durables.

Le niveau de durabilité est exprimé en nombre de fourchettes et Sodexo en comptabilise 21 au total.



Des animations dans les écoles, en collaboration avec Good Planet

Qu'est-ce que l'agriculture biologique ? La filière équitable ? Comment réduire notre empreinte carbone ? Manger local et de saison ? Comment réaliser des repas équilibrés et sans déchet ? Autant de questions et bien d'autres auxquelles nous répondons dans le cadre d'animations autour de l'alimentation dans les écoles. Des animations qui se clôturent par une réalisation de la part des élèves afin que le projet fasse tache d'huile dans l'école, auprès des parents, au sein de la commune. Les enfants sont les acteurs de demain et d'excellents vecteurs de changement pour une manière de penser plus responsable pour notre santé et notre planète.

Les potagers scolaires

Sodexo aide les écoles à se doter d'un potager. Les bienfaits sont multiples. Le contact avec la terre est très apaisant. Les enfants s'approprient l'espace extérieur et le rendent plus agréable. Le temps des saisons leur donne un rythme et les aide à s'organiser. Ils découvrent que certains légumes se sèment tôt et d'autres plus tard. Que chaque saison a ses légumes, ses fruits. Ils découvrent les techniques et le but est qu'ils puissent initier, à leur tour, les plus jeunes.



Les services aux Universités

Améliorer la Qualité de Vie sur les campus pour former et motiver les étudiants

Sodexo collabore avec les universités pour proposer la meilleure expérience possible aux étudiants grâce à des améliorations innovantes et durables de leur environnement physique, social et académique.



L'ULB et Sodexo, 20 ans de confiance mutuelle

L'Université Libre de Bruxelles est l'un des clients historiques de Sodexo Belgique. Nous y accueillons et servons plus de 3.000 consommateurs quotidiens, dans plusieurs restaurants et sandwicheries. Mais pas que...

Avec l'Université, nous poursuivons une réflexion pour régulièrement proposer une alimentation plus durable et des concepts de restauration qui séduisent les étudiants, comme des restaurants éphémères (Meza (cuisine orientale), Spices (cuisine indienne), Taco Jacks (cuisine mexicaine),...), des snackings à thèmes, une gamme de repas

végétariens et vegan... Durant toute l'année, 19 ingrédients sont proposés exclusivement en version bio, le gaspillage alimentaire est mesuré quotidiennement et nous le réduisons de 50%. Les selfs vont décrocher prochainement un label Good Food 2 fourchettes et 3 fourchettes pour le restaurant de la crèche. Ce label récompense les restaurants qui optent pour une alimentation plus durable et respectent une série de critères environnementaux. Plus les critères sont rencontrés, plus les restaurants décrochent des fourchettes (de 1 à 3).





Autre petite touche verte, 3 vélos électriques sillonnent les campus pour la vente de sandwiches, de snacks chauds et de pâtes ou la livraison de lunches pour les prestations « extra » du personnel. Un mode de transport qui bénéficie d'un capital sympathie et d'une image positive.

Enfin, l'une des particularités du contrat avec l'ULB est son volet social. Sodexo emploie en effet chaque année des étudiants de l'université (serveurs, plongeurs, etc) et les forme. Nous offrons également une participation financière et matérielle aux magasins sociaux de l'ULB.

Les services aux entreprises

Favoriser la Qualité de Vie au travail

Nos solutions aident les entreprises à créer un environnement de travail attrayant pour leurs collaborateurs, optimiser leurs infrastructures et améliorer l'efficacité de leurs bâtiments.

Des prestations de restauration aux services de facility management, nos solutions répondent aux enjeux d'attractivité, d'engagement et de performance opérationnelle des entreprises.





Le programme « Rise with Sodexo »

Rise with Sodexo a été conçu pour répondre aux défis sanitaire, opérationnel et de confiance des entreprises suite à l'installation dans le temps de la pandémie de Covid-19. Il propose une gamme de services innovants qui leur permet de reprendre leurs activités en toute sérénité et d'assurer la sécurité de leurs collaborateurs. Bref, de recréer la confiance. Parmi ces services : plats à emporter via notre outil digital B by Sodexo App (solution de commande et paiement en ligne), nettoyage axé sur la désinfection, filtrage des visiteurs, check-in sans contact, gestion des espaces de travail... Mais aussi la possibilité d'obtenir le label « Rise SAFE by Bureau Veritas » qui offre une assurance qualité supplémentaire d'un environnement sûr.



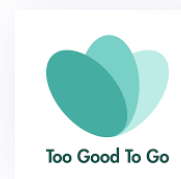


Le concept Modern Recipe

Sodexo et le chef deux étoiles Bart De Pooter ont développé ensemble Modern Recipe, un concept de restaurant d'entreprise 2.0 haut de gamme. Au menu : produits de qualité différenciée, locaux et de saison, joli cadre inspiré de la nature, acoustique relaxante, belle vaisselle, déchets rationalisés, plastique banni, personnel vêtu d'un uniforme tendance et identifié par le prénom, solutions de paiement flexible... Le premier restaurant Modern Recipe a récemment ouvert ses portes sur le site d'UCB Pharma à Braine-l'Alleud.

Too Good To Go @ BNP Paribas Fortis

La lutte contre le gaspillage alimentaire est l'un de nos objectifs majeurs pour 2022, avec une réduction de 50 %. C'est pourquoi Sodexo participe à l'aventure Too Good To Go, l'app anti-gaspi qui permet aux utilisateurs de racheter à bas prix les invendus. Un projet pilote a donc été lancé chez l'un de nos clients, BNP Paribas Fortis. À la fin du service du midi, les employés de la banque peuvent récupérer un panier surprise constitué des invendus de la cantine. Une démarche positive qui ne demande qu'à être amplifiée... !



Les services aux Gouvernements & Administrations

Au service de l'intérêt public

Assurer des services de haute qualité tout en respectant des contraintes budgétaires élevées : c'est un enjeu majeur pour nos clients, qu'il s'agisse des forces armées, des collectivités locales, des institutions nationales et internationales ou des établissements pénitentiaires.

De la maintenance technique à la restauration en passant par la gestion d'une logistique complexe dans le cadre d'opérations de maintien de la paix à l'étranger, jusqu'à la formation et l'aide à la réinsertion, cette large palette de services exige flexibilité, rigueur et fiabilité.

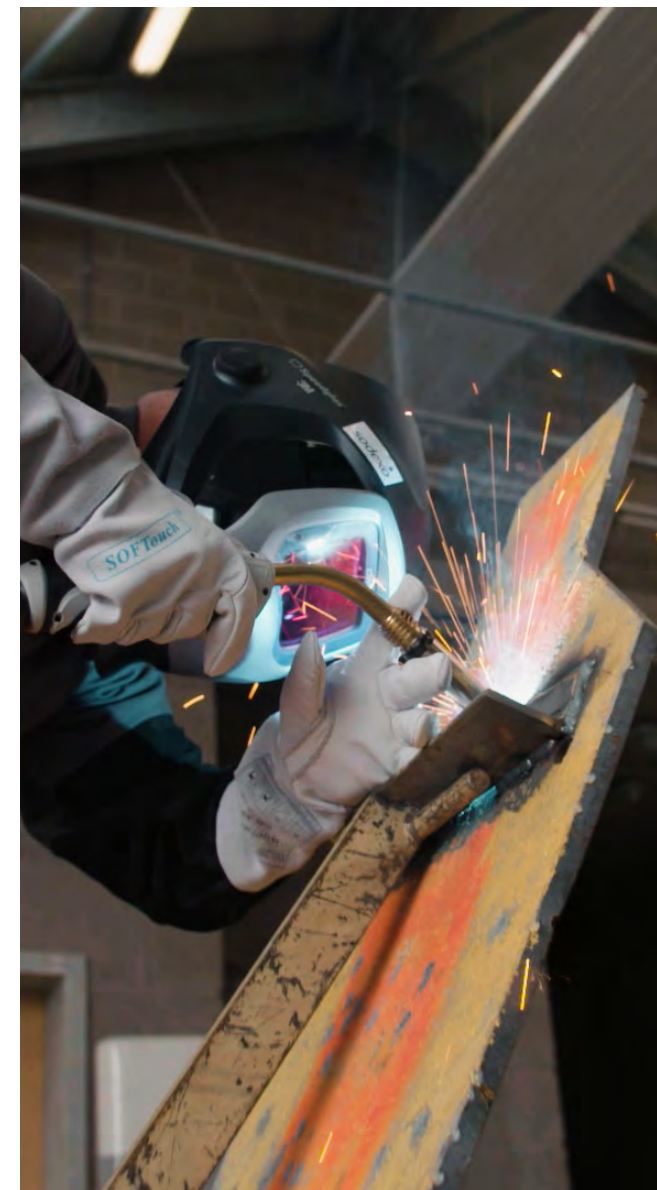


La Défense, le camp militaire d'Elsenborn : une approche intégrée

Le camp d'Elsenborn est notre deuxième contrat militaire après celui de l'École Royale Militaire. Nous y assurons une dizaine de services : restauration, facility management, maintenance technique, gestion des énergies, nettoyage, entretien des espaces verts, services hivernaux, gestion des facilités d'entraînement, des déchets, assistance dans la lutte contre l'incendie (nous y avons notre premier camion de pompier !). Pour assurer ces missions, nous avons privilégié le recrutement local.

L'accueil des visiteurs du Parlement européen

Depuis janvier 2020, Sodexo Belgique gère l'accueil des visiteurs du Parlement européen, notamment lors des sessions parlementaires mais aussi dans deux musées (le Parliamentarium et la Maison de l'Histoire européenne) et deux points d'accueil (Station Europe et Zweig Welcome Point). Notre personnel (150 collaborateurs, 40 nationalités, 70 langues !) donne des informations, guide, distribue des audio-guides, gère les personnes en situation de handicap, s'occupe des réservations de groupe. Une activité inédite pour nous.



Parlement européen, restaurant ZERO Plastique

Sodexo gère également la restauration et la cafétéria dans le bâtiment Wilfried Martens du Parlement européen. Nous y avons développé un concept unique, « Unicity » où internationalité, authenticité, innovation, durabilité et qualité sont les maîtres-mots. Le restaurant du Parlement européen est aussi devenu le 3e restaurant sans plastique de Sodexo.

Des contenants réutilisables et/ou consignés ont été adoptés. Tout comme des emballages à base de féculé de pomme terre, une première mondiale, et même des couverts et de la vaisselle mangeables ! Le vrac a été favorisé ainsi que les matériaux qui peuvent être recyclés (pots de sauce en papier, pailles en carton).

Confections de masques à la prison de Marche-en-Famenne et dans les Centres psychiatriques légaux de Gand et Anvers

Au cours des derniers mois, les détenus et les patients de ces établissements ont confectionné des masques pour le personnel de Sodexo sur place. Aujourd'hui, la production continue et les masques sont vendus au profit de Magis3, l'atelier de création du Centre Psychiatrique Légal de Gand. A la prison de Marche, 1500 masques de 11 établissements pénitentiaires sont également nettoyés chaque jour. Un magnifique exemple de collaboration entre la justice, les détenus/les patients et nos équipes.



Les services pour les Soins de Santé

Soutenir la qualité des soins

La nutrition joue un rôle essentiel dans le processus de guérison du patient durant son séjour à l'hôpital, quelle qu'en soit la durée. C'est pourquoi, avec plus de 50 diététicien.ne.s et nutritionnistes en Belgique, nous mettons nos compétences à disposition des établissements de soins pour contribuer à améliorer la Qualité de Vie des patients en faisant de la nutrition un soin à part entière.

Innovation, durabilité, gestion des déchets, satisfaction sont au cœur de notre démarche dans les hôpitaux comme en témoignent ces deux exemples d'initiatives dans le secteur hospitalier.



Le programme « À la carte », une première en Belgique

Parce qu'une bonne alimentation participe au processus de guérison, Sodexo Belgique a lancé le programme « À la carte » qui permet aux patients d'un hôpital de choisir leurs repas, le moment où ils le prennent, avec qui et où, grâce à une application mobile. Une véritable révolution dans notre offre pour les hôpitaux.

Le menu composé par le patient respecte toujours l'avis du nutritionniste, le protocole de l'hôpital, le type d'intervention subie, son obéissance religieuse, ses allergies, ... L'important est qu'il puisse s'alimenter selon ses goûts.

L'hôpital Delta du groupe CHIREC a été le premier à bénéficier de « A la Carte ». Une étude a démontré que les patients qui ont opté pour le repas « À la Carte », ingéraient plus de calories que les patients recevant le menu du jour (et donc n'ayant

pas choisi leur repas). L'indice de satisfaction a grimpé à plus de 84% ! Le programme a donc un impact positif sur la lutte contre la dénutrition des patients. De plus, un patient « À la Carte » génère 4 fois moins de déchets alimentaires par jour, soit seulement 141g par journée alimentaire (les trois repas) à comparer aux 572g d'un patient « menu du jour ».

Privilégier les circuits courts avec Mel'égumes

Pour les hôpitaux Ambroise Paré et Chêne aux Haies à Mons, nous nous approvisionnons au potager urbain Mel'égumes où Mélanie, sa propriétaire, privilégie la permaculture pour ses légumes 100 % naturels. Son potager est aussi un projet de réinsertion sociale. Nous achetons chez Mélanie les salades, les chicons, les concombres, les tomates et les kiwis.



Les services aux Seniors

Répondre aux défis du vieillissement de la population

Le poids démographique des seniors et l'allongement de l'espérance de vie font émerger d'importants défis sociétaux. De nombreux seniors restant autonomes plus longtemps, la demande de services à domicile s'accroît. Parallèlement, la progression des maladies chroniques chez les personnes âgées alourdit la charge de travail dans les résidences médicalisées.

Ces évolutions nécessitent des solutions d'accompagnement de nos aînés. Pour répondre à ces enjeux, Sodexo offre une gamme de services intégrés à forte valeur ajoutée destinée à améliorer la Qualité de Vie des seniors. Adaptés à tous les âges et degrés de dépendance, ces services sont dédiés à leur bien-être physique, moral et social. Ils soulagent aussi les familles, tout en renforçant l'attractivité et la performance des établissements.



Des résidents impliqués au CPAS de Saint-Gilles

Les résidents de la maison de repos et de soins du CPAS de Saint-Gilles vivent pleinement les actions que Sodexo met en place pour leur fournir une alimentation goûteuse, durable et locale. Ainsi, ils ont participé au choix du fournisseur de pain bio de l'établissement ! Des dégustations ont été organisées, une visite du site de production Agribio leur a permis de découvrir les métiers de meunier et de boulanger. Pour les produits frais et de saison, ils ont pu découvrir le potager de la Ferme de Froidmont, goûter les légumes fraîchement cueillis et profiter d'un

repas végétarien. Chaque mois, ils peuvent également participer à des ateliers culinaires. Autant d'actions qui font partie des engagements pris par Sodexo pour améliorer la Qualité de Vie et qui ont permis de décrocher 1 fourchette au label Good Food.



Business continuity et solutions créatrices de valeur en Flandre pendant le confinement COVID 19

Dès le début de la crise du Covid-19, de nombreuses actions ont été mises en place dans les maisons de repos et de soins. Les équipes de

Sodexo ont redoublé de créativité et d'attention pour continuer à servir des repas appétissants, variés et équilibrés aux résidents mais aussi au personnel. Distribution de paniers individuels de petit-déjeuner « de fête », repas à emporter 'prêts à manger', distribution de pâtisseries de super-héros, etc. dans de nombreuses maisons de repos en Flandre.

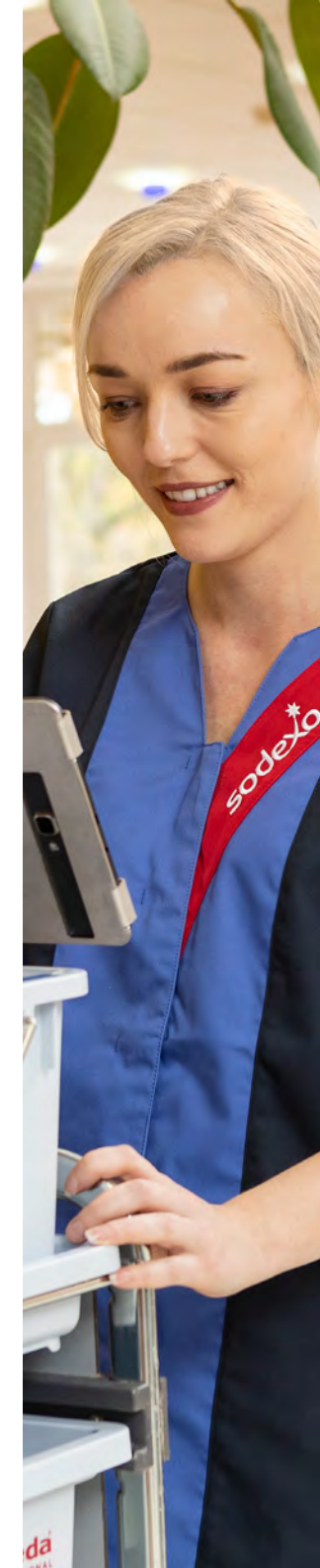


Bien-être au travail et rétention des talents

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

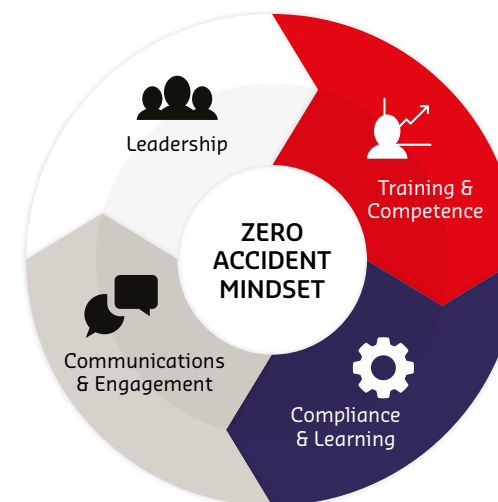
Savoir-faire et savoir-être « sécurité » : une belle aventure humaine

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 :

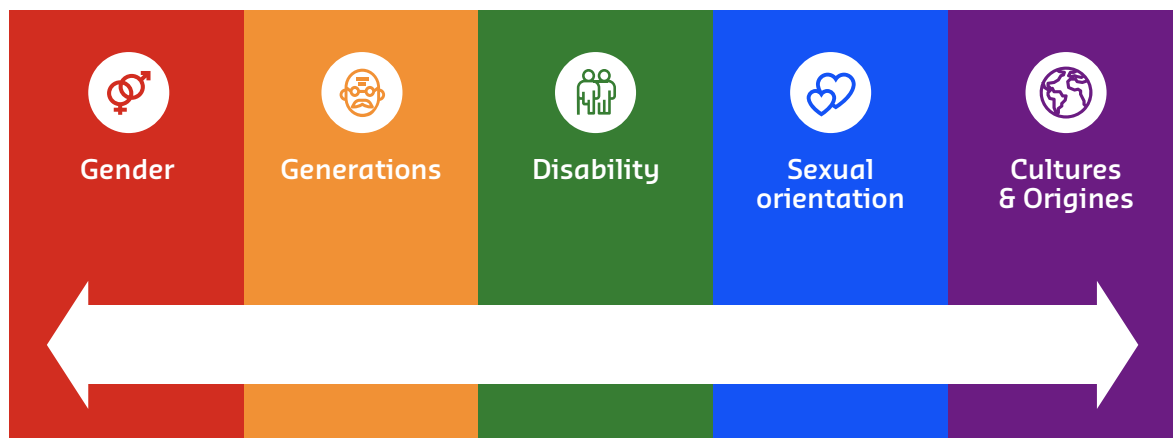
€ **2,25 millions €**
investis en formations

 **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

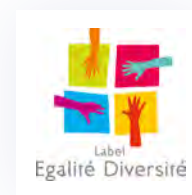
En 2020

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.

03 Communautés locales

Sodexo mène diverses actions de terrain afin de soutenir les communautés locales

Agir contre la faim, promouvoir la réinsertion socio-professionnelle, soutenir les producteurs du Sud mais aussi de chez nous, favoriser l'inclusion... En voici quelques exemples.



Stop Hunger : venir à bout de la faim n'est pas une utopie

821 millions de personnes souffrent de la faim dans le monde !



L'ONU espère mettre un terme à l'inacceptable d'ici 2030. Il y a urgence. Mais comment y répondre ? Chez Sodexo, des collaborateurs ont créé le réseau mondial sans but lucratif Stop Hunger pour agir localement et aider les personnes qui ont faim. Sodexo Belgique se mobilise chaque année pour la cause.

Pour stopper durablement la faim, Stop Hunger contribue à développer l'autosuffisance alimentaire et l'accès à l'éducation, à la formation, à l'emploi des femmes au sein des communautés locales les plus démunies. Les femmes peuvent libérer le monde de la faim ! Le programme apporte aussi une aide d'urgence lors de catastrophes climatiques et humanitaires et développe du mécénat de compétences au service de la qualité et de la sécurité alimentaire.

Stop Hunger s'appuie sur des partenariats avec 1.200 ONG locales et internationales, ainsi que sur l'écosystème unique de Sodexo, son partenaire fondateur. Son impact local est une réalité. La preuve par 4:



61
pays aidés



25 millions
de bénéficiaires



122.000
volontaires mobilisés



4 millions \$
investis en 3 ans

Pour aller encore plus loin, Sodexo a établi une Charte du Volontariat et a créé la Goodness Platform Stop



Hunger. Elles permettent à chaque collaborateur de consacrer une journée de travail au volontariat et de s'engager contre la faim. Un système de recherche sur la plateforme permet de visualiser les activités bénévoles disponibles, les dates et la durée proposées. La journée offerte correspond à 8 heures de prestation qui peuvent

se prendre séparément ou en bloc. Notre objectif ? Une participation de 20 % du personnel de Sodexo Belgique en 2025, soit plus de 700 personnes.

En 2019 et 2020, Stop Hunger en Belgique a offert un accompagnement aux plus démunis en collaboration avec Médecins du Monde, organisé la distribution et offert des colis aux Banques alimentaires, proposé des formations à l'« alimentation équilibrée » et des cours de cuisine, lancé une opération qui permettait d'offrir 2 cents à Stop Hunger par transaction via la Sodexo Card.

Do more good!

A red mouse cursor arrow is positioned at the end of the phrase 'Do more good!', pointing towards the right. The arrow is surrounded by several small, blue, rectangular shapes that resemble motion lines or a starburst effect.

Intégration socio-professionnelle, un impact positif pour les communautés locales

Chez Sodexo, nous veillons à ce que chaque collaborateur se sente valorisé et puisse évoluer au sein de l'entreprise grâce à des programmes de formation et d'évolution de carrière.

Nous travaillons également pour favoriser l'emploi chez les jeunes, les chômeurs de longue durée, les personnes peu qualifiées ou permettre à d'anciens détenus de se réinsérer. Nous avons développé près de 80 accords de coopération avec des organismes d'insertion socio-professionnelle comme les « Missions locales », les « Maisons de l'emploi » ou encore les CPAS et diverses autres associations.

200 stages offerts par an

Sodexo propose chaque année plus de 200 stages et/ou formations. Au cours des 10 dernières années, 300 stagiaires ont pu bénéficier d'un contrat à durée indéterminée à l'issue de leur stage dans l'entreprise.

120 contrats d'apprentissage depuis 2010

En 10 ans, quelque 120 jeunes de l'enseignement en alternance nous ont rejoints pour une période de 1 à 3 ans afin de parfaire leur formation pratique. Certains d'entre eux ont ensuite décroché un emploi chez Sodexo.

Emplois conformément à l'article 60

Grâce à la coopération avec de nombreux CPAS, Sodexo a acquis une vaste expérience dans la supervision de personnes employées conformément à l'article 60. Ce type d'emploi, subventionné par les CPAS, est proposé aux personnes qui doivent prouver une période de travail afin de pouvoir bénéficier d'allocations sociales comme, par exemple, le droit au chômage.

Nous mettons tout en œuvre pour que les bénéficiaires fassent partie intégrante de nos équipes et qu'ils puissent évoluer dans leur fonction.

La réhabilitation d'anciens détenus

Des trajets de formation qualifiante ont été créés pour les détenus de la prison de Marche-en-Famenne. Ils bénéficient d'un encadrement et d'une formation par nos équipes sur place dans plusieurs activités (cuisine, buanderie, couture). Trente détenus ont déjà décroché un diplôme de cuisine et 8 en buanderie ; 108 ont obtenu un accès à la profession en cuisine.

L'intégration sociale des patients des Centres de psychiatrie légale

Integr'In, un partenariat entre les CPL de Gand et d'Anvers et Sodexo, est un bel exemple de projet social. Les patients de ces institutions s'essaient, en vue de leur réintégration, aux arts et métiers traditionnels avec créativité. Ils façonnent des matériaux recyclés ou durables tels que des palettes, du bois de construction ou du papier recyclé et réalisent ainsi des meubles, des cartes postales, des coussins...

Programme d'inclusion avec nos partenaires et fournisseurs

Café certifié comme issu du commerce équitable

En 2020

28%

Chez Sodexo, nous considérons qu'il est important de promouvoir les pratiques commerciales équitables, inclusives et durables.

Cela fait partie de notre responsabilité environnementale, de notre souci de promouvoir la solidarité et l'équité ainsi qu'un environnement respectueux de la santé.

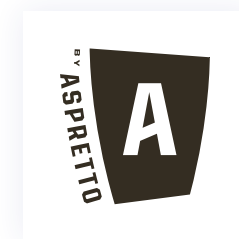
Favoriser les produits issus du commerce équitable

Sodexo a développé des partenariats avec des fournisseurs tels qu'Oxfam, Max Havelaar, Ethiquable. Notre catalogue contient ainsi plus de 150 produits issus du commerce équitable Nord/Sud (café, thés, chocolat, jus de fruits, ...). Nous participons aussi chaque année à des ac-

tions de sensibilisation comme la Semaine du Commerce équitable. Et nous avons développé de nombreuses recettes à base de produits Fairtrade, ainsi qu'une communication spécifique à destination de nos consom'acteurs.

En Belgique, 28% des cafés servis par nos clients sont certifiés équitables. Grâce, entre autres, à notre concept Aspretto. Avec Aspretto, nous ne proposons que du café, du thé et du chocolat de haute qualité certifiés comme issus de l'agriculture biologique et du commerce équitable. Nous nous servons uniquement de gobelets zéro plas-

tique biodégradables, ou mieux de tasses en porcelaine ou de solutions circulaires comme les contenants réutilisables de notre partenaire Billie Cup. Grâce



à un partenariat avec Ray & Jules, nous proposons un café 100% torréfié à l'énergie solaire en Belgique. Enfin, pour chaque tasse vendue, une participation est reversée à l'association Stop Hunger contre la faim dans le monde.

Produits alimentaires
origine Belgique

En 2020

Objectif 2022

50% **70%**

Soutenir les producteurs belges grâce au développement de ceintures alimentaires super locales

Avoir accès à des produits alimentaires de qualité et faire vivre les producteurs et transformateurs locaux est une démarche qui peut sembler logique, presque banale. Pourtant, la mondialisation, notamment, nous a éloignés de ce système. Résultat pour les producteurs de nos régions ? Une dévalorisation du métier, et la disparition de 68 % des fermes belges entre 1980 et 2016 ! La solution pour sortir de ce système ? Développer des ceintures alimentaires super locales. Ces ceintures alimentaires ont pour ambition de nourrir les habitants d'un territoire avec

des produits de qualité cultivés et produits le plus localement possible. Leurs finalités ?

- Soutenir l'activité économique des producteurs super-locaux.
- Réduire l'impact carbone lié au transport des marchandises.
- Sécuriser les approvisionnements en cas de crise alimentaire.
- S'assurer d'une meilleure qualité des produits consommés.

Sodexo souhaite s'inscrire comme un acteur à part entière de la ceinture alimentaire afin de :

- Préserver notre patrimoine agricole en valorisant au maximum les produits alimentaires des producteurs, transformateurs et distributeurs belges ;
- Recréer du lien entre les Belges des villes et les Belges des campagnes grâce à de nouvelles filières alimentaires ou en complétant des filières existantes ;
- Contribuer à inspirer tous les intervenants (nos équipes, nos consommateurs et leurs familles, etc.) ;
- Accélérer avec force la transition vers un sol vivant et nourricier.



Cultiver les initiatives en faveur de l'inclusion chez nos fournisseurs

C'est le cas notamment de la Ferme Nos Pilifs à Neder-over-Heembeek, une entreprise de travail adapté (ETA) et une asbl dont la mission est de procurer des emplois utiles, rémunérateurs et valorisants à 145 personnes en situation de handicap et à la quarantaine de salariés qui encadrent ces travailleurs hors du commun. À la Ferme Nos Pilifs, l'écologie, le développement durable, le respect de l'environnement, la préservation de la biodiversité, l'économie circulaire sont au cœur de toutes les activités. Les circuits courts, les produits bios, les partenariats éthiques sont privilégiés. Autant de valeurs et d'actions qui résonnent auprès de Sodexo et que nous soutenons, entre autres, par l'achat de produits à la Ferme Nos Pilifs. Nous leur avons également confié les 10 m² de bacs potagers installés à notre siège social.

04 Environnement

Les impacts sociaux et environnementaux associés à un réchauffement de 2° C ou plus (migrations de masse, pénuries de nourriture, d'eau et d'énergie, troubles civils, conflits) sont incompatibles avec la mission de Sodexo d'améliorer la Qualité de Vie.

Préserver l'environnement et garantir la stabilité du climat sont des enjeux mondiaux auxquels nous prenons part et dont nous souhaitons devenir l'un des acteurs de première ligne grâce à une offre de services responsable. Ainsi, nous avons défini une série d'actions validées scientifiquement par SBTi (Science-Based Target Initiative), qui visent à éviter un réchauffement climatique supérieur à 1,5°C. Prévenir le



gaspillage alimentaire, encourager l'adoption de repas à base de protéines végétales, mettre en œuvre une gestion responsable des énergies ou encore promouvoir un approvisionnement local sont, dans ce cadre, des missions que nous partageons avec nos clients. Sodexo Belgique contribue aussi de manière significative à l'engagement global du Groupe Sodexo et à l'ambition Green Deal de l'Europe de devenir le premier continent climatiquement neutre d'ici 2050.

Notre objectif ? **Réduire notre empreinte carbone nette de 50% d'ici à 2025 et de 70% à l'horizon 2030** à notre siège, mais aussi de manière significative dans l'ensemble de nos sites. Cette diminution sera en outre assortie d'une compensation pour les émissions restantes afin de **maintenir la neutralité carbone atteinte et reconnue officiellement depuis 2018**. Concrètement, notre plan d'action environnemental repose sur cinq piliers :

Carbon footprint
Sodexo OSS Belgique

En 2020

68.100 tCO₂e
+ neutralité carbone

Objectif 2025

-50%
de réduction nette
+ extension de la
neutralité carbone

Pilier #1

Lutter contre le gaspillage alimentaire

Si le gaspillage alimentaire était un pays, ce serait le 3e plus gros émetteur de gaz à effet de serre après les États-Unis et la Chine ! Un tiers de la production alimentaire mondiale est jetée et n'atteint jamais la moindre table alors que 870 millions de personnes dans le monde souffrent de la faim ! La lutte contre le gaspillage alimentaire est l'enjeu principal sur lequel nous voulons agir pour réduire nos émissions de carbone. Grâce à notre programme Waste Watch soutenu par Leanpath, notre partenaire digital. Ce programme consiste à déployer dans les

cuisines, des balances électroniques reliées à des tablettes. En quelques minutes, tous les jours, nos collaborateurs pèsent, par familles alimentaires, ce qui est resté dans les assiettes des clients mais aussi ce qui a été surproduit. Chaque site manager reçoit un rapport hebdomadaire avec le poids et la valeur de ce qui a été gaspillé. Mais aussi où s'est situé le gaspillage et pour quelles raisons. Grâce à ces nouvelles informations, les équipes peuvent mettre en place des actions et initier les changements culturels et comportementaux afin d'éliminer les déchets

alimentaires évitables, qu'il s'agisse de déchets générés dans la cuisine ou de ceux jetés par le consommateur.

Une quinzaine de sites appliquent déjà ce programme avec une réduction moyenne du gaspillage de 36 %, soit 160.000 kg de nourriture en 14 mois ! 175 sites supplémentaires sont planifiés pour 2020, malgré l'impact du Covid-19 sur le déploiement. L'objectif est que tous nos sites suivent le programme WasteWatch by Leanpath **et réduisent ainsi de 50% le gaspillage alimentaire d'ici 2022.**

Réduction du gaspillage alimentaire

en 2020

-36%

Objectif 2022

-50%

WASTE WATCH  POWERED BY  Leanpath

Chaque année, Sodexo organise également la WasteLESS Week, une campagne d'engagement dont le but est de sensibiliser collaborateurs, clients et consommateurs du Groupe dans le monde entier au coût environnemental des déchets.

Pilier #2

Promouvoir les repas à base de protéines végétales

Selon l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'élevage de bétail contribue à hauteur de 14,5 % à l'ensemble des émissions liées au changement climatique, soit près de 7 fois plus que le transport aérien mondial. Afin de sensibiliser aux bienfaits des repas à base de protéines végétales, tant pour la santé que pour l'environnement, Sodexo a mis en œuvre des programmes comme Love of Food et des offres comme Mindful.

Le concept Mindful

Mindful est une initiative globale autour de la nutrition et du bien-être à travers lequel nous proposons à nos consommateurs mais aussi à l'ensemble de la population, grâce à un site internet dédié (<https://www.mindful.sodexo.com/fr-be/>), **des recettes avec Nutriscore A et empreinte bas carbone**, des conseils pour mener une vie saine, des challenges sportifs et ludiques, ...

« L'objectif est clairement de montrer au grand public que nous nous soucions de la santé et du bien-être de tous », confie Kathleen Ervinckx, Nutrition Expert & Service Developer-Food Platform.





LOVE OF FOOD

Nos chefs sont passionnés par la qualité des produits et sont particulièrement attentifs à la manière dont ils sont cuisinés. Cette passion, ils la partagent désormais aussi dans le cadre de LOVE OF FOOD qui met en avant l'alimentation durable, le développement des talents, l'innovation et la croissance. Les chefs Sodexo ont ainsi imaginé, dans le cadre d'un partenariat avec Unilever Food Services, 200 nouvelles recettes à base de protéines végétales et de 50 aliments issus du rapport « Future 50 » du WWF, des aliments à la fois sains, savoureux, accessibles et doux pour la planète.

Sodexo est d'ailleurs un partenaire majeur de EVA* et de la campagne Jeudi Veggie. Plus de 100 de nos sites participent activement à la sensibilisation et à la proposition de repas à base de protéines végétales. Et certains, comme le Parlement flamand, proposent déjà quotidiennement une alternative protéines végétales.

The logo for EVA, featuring the letters 'eva' in a green, lowercase, sans-serif font. A small green leaf icon is positioned above the letter 'v'.

The logo for 'jeudi Veggie', with 'jeudi' in a small green font above 'Veggie' in a larger, bold green font. A small green leaf icon is positioned above the letter 'j'.

D'ici fin 2020, tous nos restaurants proposeront au moins une fois par semaine une alternative à base de protéines végétales et en 2021, tous nos restaurants proposeront quotidiennement une alternative végétarienne.

*EVA : asbl belge qui assure la promotion de l'alimentation végétarienne

Pilier #3

Encourager l'adoption de solutions énergétiques innovantes

Il est vital de sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux énergétiques et de faire adopter les meilleures pratiques d'efficacité énergétique. Nous travaillons avec nos clients pour réduire la consommation d'énergie et préserver l'eau sur les sites que nous gérons.

En 3 ans, Sodexo Belgique est parvenue à réduire les consommations énergétiques de son siège social de 32%. Notre but : les réduire de 11% supplémentaires d'ici 2025. Nous nous alimentons également à 100% en énergie renouvelable pour les achats d'électricité.

Sodexo Belgique était déjà certifiée ISO 14001 pour sa gestion environnementale. Depuis mai 2020, nous avons également décroché l'ISO 50001 pour notre démarche de gestion métho-

dique de l'énergie. Nous avons fait la preuve de notre expertise en matière de services de gestion de l'énergie. Nous sommes dès lors en mesure aujourd'hui d'aider d'autres entreprises à réduire leur facture énergétique ainsi que leur empreinte carbone. Nous leur proposons une analyse approfondie de leur consommation, conforme aux réglementations et standards les plus exigeants. Après l'étape d'analyse, nous suggérons la mise en place d'une gestion des installations techniques basée sur l'intelligence artificielle.

Les résultats ? Une réduction de 35 % des consommations énergétiques exprimées en impact carbone chez notre client Canon, par exemple, et une diminution de 32 % pour notre siège social.

Réduction de la consommation énergétique

en 2020

32%

Objectif 2025

43%

Energie renouvelable

100%

Pilier #4

Intensifier les partenariats avec les PME locales et les achats responsables

Sodexo tient à soutenir les PME locales qui défendent des pratiques agricoles durables. De plus, la réduction des distances de transport des marchandises fait baisser les émissions de carbone liées à la logistique. Au cours de l'exercice 2019 Sodexo a investi plus de 4,4 milliards d'euros pour soutenir les PME locales et espère atteindre les 10 milliards d'ici à 2025.

50% de nos aliments sont produits en Belgique et Sodexo a établi des partenariats avec une centaine de petits producteurs régionaux en circuit court, structurés en ceintures alimentaires. D'ici 2022, nous espérons ainsi passer à 70% de pro-

duits alimentaires d'origine belge dont 100% de poulet de chair belge et à croissance lente et 100% de fruits et légumes frais de saison.

Nous poursuivons également notre collaboration avec le WWF (notre partenaire technique sur les questions environnementales depuis 2010) et nos fournisseurs pour réduire les émissions liées aux produits que nous utilisons. Nous avons pris la décision formelle de ne plus servir de viandes exotiques (kangourou, bison, autruche, zèbre, etc.) dans nos restaurants. En plus de 7 engagements pris en faveur du bien-être animal depuis 2007.

Poissons issus de pratiques de pêche durable (conforme aux listes rouge et orange)

Depuis 2015

100%

Poissons **certifiés** comme pêchés selon des pratiques durables (MSC ou ASC)

En 2020

62%

Fruits et légumes certifiés comme issus de l'agriculture biologique

En 2020

2,8%

Produits alimentaires
originaires de Belgique

En 2020 **50%** Objectif 2022 **70%**



100% des poissons que nous cuisinons sont issus de filières durables. 100% des œufs utilisés viennent d'élevages au sol, dont 70% ont même accès au plein air. Nos menus ne comportent plus de viande de porc provenant d'animaux castrés à vif. Le foie gras ne figure plus à la carte de nos restaurants.

Et ce ne sont que quelques exemples des **7 principes pour une alimentation saine et durable que nous avons mis en place dans tous nos restaurants.**

Pilier #5

Favoriser l'économie circulaire et le zéro plastique

Nous aspirons à une économie circulaire, ce qui signifie que nous désirons préserver la valeur des produits et des matériaux le plus longtemps possible. Ce principe contraste avec le modèle économique linéaire basé sur l'extraction, la production, la consommation et l'élimination.

Notre volonté est de tendre vers un modèle économique ayant un impact nul sur la planète ou même – si nous rêvons un peu – un impact positif. Pour nous aider dans notre réflexion d'ouverture des possibles nous nous sommes inspirés d'entreprises et de start-ups circulaires.

Mission ZERO déchet

Nous avons pris l'engagement ambitieux d'éliminer tous les déchets évitables d'ici 2022, dans une approche participative et inclusive impliquant nos collaborateurs, nos clients et nos consommateurs. Notre objectif « Zéro Déchet » s'appuie sur trois axes prioritaires que sont la diminution de l'utilisation du plastique à usage unique, une réduction de 50 % du gaspillage alimentaire et un tri et un recyclage maximum de tous les déchets.

Sur la voie du ZERO plastique

Sodexo a comme volonté d'interdire totalement l'utilisation du plastique à usage unique dans l'ensemble de ses sites mondiaux d'ici 2025. En

Belgique, nous sommes déjà passés à la vitesse supérieure. Depuis 2019, les emballages et les éléments jetables en plastique à usage unique sont progressivement bannis de nos restaurants. L'opération sera finalisée sur l'ensemble de nos sites au plus tard en 2021. En commençant par les touillettes à café, les pailles et les sachets en plastique. Pour tous ces produits, Sodexo propose des solutions durables, qu'elles soient réutilisables ou recyclables. Dans ce cadre, Sodexo travaille intensivement avec des start-ups pour trouver des solutions innovantes dans l'économie circulaire.

Nous sommes également très fiers de pouvoir déjà compter 3 restaurants entièrement zéro plastique.

La pandémie COVID-19, révélateur de l'urgence climatique et de la perte de biodiversité ?

La destruction des écosystèmes, la perte de biodiversité et la surexploitation des ressources animales (comme la consommation d'espèces sauvages) sont des facteurs contributifs à l'apparition de nouvelles maladies. La pandémie de Covid-19 l'a montré et a mis à l'épreuve la résilience de notre société.

Elle a ainsi révélé nos difficultés à anticiper des crises d'une telle portée. Or les conséquences du changement climatique, annoncées déjà à court terme, exigeront de pouvoir réagir à des événements de grande ampleur : canicules, pénuries d'eau, etc.

La résilience, aux échelles locales, implique un renforcement de la protection de la nature pour bénéficier des services écosystémiques qu'elle procure (eau, sol, ressources naturelles, etc.) et qui sont indispensables à la fois au bien-être et aux activités économiques essentielles. Cela passe par le soutien aux producteurs locaux, des régimes alimentaires sains, le respect et la restauration des écosystèmes et le développement de l'emploi local.

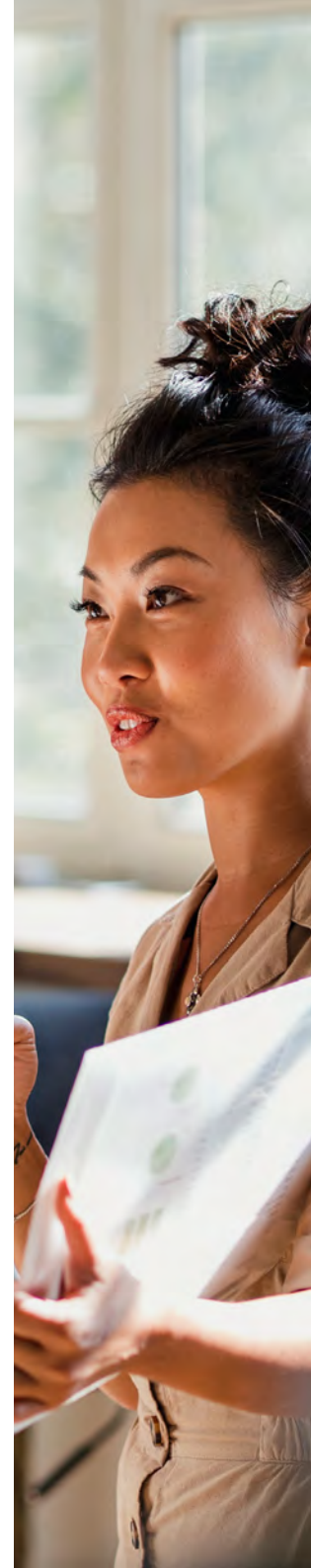


Gouvernance

Le respect des droits humains est l'un des piliers de l'engagement de Sodexo en matière de conduite responsable des affaires.

Il est au cœur de nos valeurs, de nos principes éthiques et il est essentiel à l'exercice de notre mission. Chaque jour, nous veillons à ce que nos activités ne portent pas atteinte aux droits de la personne et nous nous employons à identifier, prévenir et atténuer les effets négatifs qui pourraient en résulter.

Tous les salariés, partenaires et fournisseurs de Sodexo sont tenus de se conformer à cet engagement fondé sur la déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux du travail, ainsi que sur les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme. Cet engagement est formalisé dans notre Politique des Droits de l'Homme et notre Charte pour les Droits Fondamentaux au Travail.



Gouvernance en matière d'éthique et de conformité

Nos collaborateurs sont nos meilleurs atouts. Ils incarnent nos valeurs : l'Esprit de Service, l'Esprit d'Equipe et l'Esprit de Progrès. Tous comprennent et partagent nos principes éthiques :

La loyauté

La confiance est au cœur des relations avec nos clients et collaborateurs.

Le respect des personnes

Quels que soient l'origine, l'âge, le sexe, les croyances et les choix de vie de chacun.

La transparence

Clients, collaborateurs et actionnaires sont informés de façon précise et claire sur nos produits et prestations.

L'intégrité commerciale

Toutes les pratiques qui ne reposent pas sur l'honnêteté, l'intégrité et l'équité sont condamnées par Sodexo.





Par ailleurs, le Comité d'éthique et de conformité du Groupe Sodexo veille à une conduite responsable des affaires. Il s'efforce de :

- Déployer une culture, des programmes et des politiques d'éthique et de conformité dans l'ensemble de l'entreprise, dans tous les pays ;
- Soutenir tous les Comités d'éthique et de conformité locaux ;
- Examiner toutes les questions portées à l'attention du Comité.

Sodexo Belgique a également mis en place un Comité d'éthique et de conformité local. Il se réunit chaque trimestre et rapporte au Comité du Groupe. Notre département d'audit interne se charge d'identifier les risques potentiels en ma-

tière d'éthique et de conformité et d'évaluer et mesurer les actions mises en place en la matière. Nous sommes également membres de l'Institute of Business Ethics, du Business Ethics Circle et de l'European Business Ethics Network.

Conformément à la loi sur le Devoir de Vigilance, Sodexo a en outre établi un Plan de vigilance qui vise à présenter les mesures mises en place au sein du Groupe pour identifier les risques et prévenir les atteintes graves envers: La Santé et sécurité, Les Droits de l'Homme, L'Environnement. Le Plan de Vigilance prend en compte les risques liés aux activités de Sodexo ainsi qu'à celles de nos filiales et partenaires commerciaux, ce qui s'inscrit dans la continuité de notre feuille de route en matière de responsabilité d'entreprise.

Notre programme d'intégrité

Autre cheval de bataille de Sodexo : la lutte contre la corruption et la concurrence déloyale. Dans ce cadre, nous avons développé un programme d'intégrité qui s'appuie sur plusieurs axes.

- Communiquer nos principes et valeurs et engager nos collaborateurs à les suivre à tous les échelons du Groupe.
- Sensibiliser les collaborateurs à travers des campagnes de formation en ligne liées à la conduite responsable des affaires.
- Permettre aux collaborateurs de signaler, en toute confidentialité, les activités ou comportements illégaux ou contraires à notre Code de conduite via la ligne Sodexo Speak Up.
- Exiger des fournisseurs un engagement contractuel à notre « Supplier Code of Conduct » respectant les principes et droits fondamentaux du travail (OIT).
- Adopter une politique stricte en matière de « cadeaux, d'invitations et de dons » afin de lutter contre la corruption.



La protection des données personnelles

Elle est au centre des préoccupations de Sodexo Belgique.

Notre personnel y est formé. Un espace dédié à la protection des données personnelles a également été créé sur l'Intranet, permettant aux collaborateurs d'avoir un accès aux informations nécessaires en la matière.



Benefits & Rewards Services



Chiffres-clés de Sodexo Benefits & Rewards Services en Belgique



35.000

commerces affiliés
au 31/5/2020



4,2 milliards €

volume d'affaires
au 31/5/2020



2,8 millions

utilisateurs
au 31/5/2020



76.000

clients
au 31/5/2020



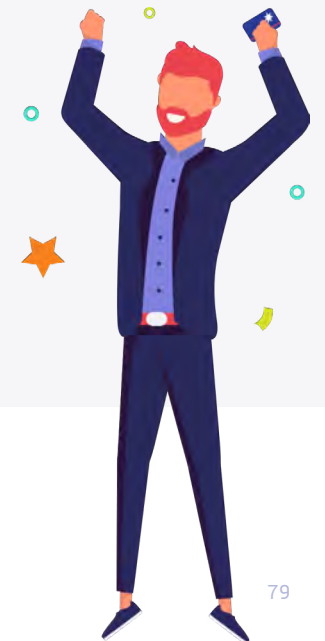
72 millions €

chiffre d'affaires
au 31/5/2020



200

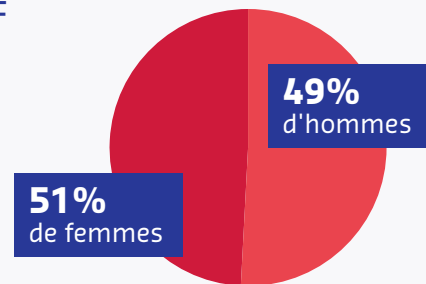
collaborateurs
au 31/5/2020



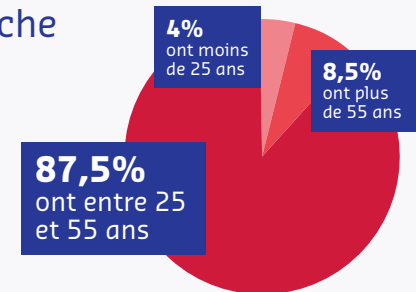
Nos 200 collaborateurs en quelques chiffres



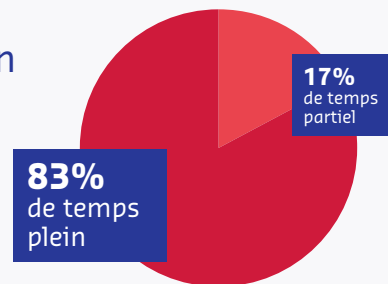
Ratio H/F



Par tranche d'âge



Ratio temps plein /partiel



Ratio CDD/CDI



Nos réalisations majeures en 2019-2020

- ✓ Distribution de cartes alimentaires gratuites à destination de familles bénéficiant de l'aide alimentaire d'urgence durant la crise de la Covid-19.

A Bruxelles-Ville, ce sont 1.557 ménages qui ont pu bénéficier de cette carte leur ayant permis de nourrir 3.211 enfants dans l'urgence.

- ✓ Recrutement de 100% du management par les équipes.

- ✓ Parité dans le management (48% F – 52% H).
- ✓ Mise sur pied d'une journée de sensibilisation à la diversité et l'inclusion pour l'ensemble des nouveaux collaborateurs.

Obtention du label
CO₂-neutral®
pour notre siège.

Sodexo est la seule entreprise émettrice de chèques en Belgique à obtenir cette certification délivrée par CO2logic.



Edito de Jérôme Lemouchoux



Les marches pour le climat de 2019 ont réveillé les consciences. Agir pour la planète n'est plus une option. La Covid-19, en 2020, nous a aussi démontré la vulnérabilité de notre société. Et que dire des crises sociales à venir... Face à tout cela, l'entreprise doit prendre ses responsabilités et jouer un rôle majeur aux côtés du monde politique.

A cet égard, le profit, pour les organisations, ne peut plus être la seule finalité. Leur performance ne peut plus être évaluée sur leur seule capacité à le faire croître. Pour mesurer l'impact sociétal, environnemental et économique d'une activité, il s'agit dorénavant de prendre également en compte d'autres facteurs, comme la création d'emploi, l'inclusion sociale, le recyclage des déchets qu'elle génère... En d'autres termes, le profit doit devenir, pour les entreprises, un moyen d'accomplir une mission : devenir une entreprise responsable.

Mais attention, une entreprise responsable n'est pas celle qui mettra sur pied quelques actions de charité ponctuelles, jetées aux oubliettes à la première baisse du chiffre d'affaires. Non, une entreprise responsable sera une entreprise capable de transformer le cœur de son activité pour que chaque action déployée intègre ce gène de la responsabilité.

Chez Sodexo Benefits & Rewards Services, nous faisons l'expérience de cette transformation. Même si la responsabilité est au cœur de la mission de Sodexo depuis son origine, la faire vivre au quotidien dans toute l'entreprise en toute cohérence et transparence est un enjeu. C'est pourquoi nous avons redéfini notre stratégie d'entreprise en intégrant la recherche d'impacts au plus haut niveau. Pour qu'ensuite chaque orientation stratégique, chaque plan d'actions puisse l'intégrer dès le départ.

Pour atteindre notre but, nous devons nous montrer plus innovants, plus inclusifs et accompagner la transformation culturelle de l'entreprise. C'est avec cette conviction profonde que nous nous sommes mis en chemin et avons décidé de nous appuyer sur l'intelligence collective de nos équipes, et d'intégrer à notre démarche des représentants de la société civile, du monde académique mais aussi nos partenaires, nos clients, des spécialistes de la responsabilité d'entreprise afin d'identifier ce qui ferait sens pour la Belgique et sens pour Sodexo.

A travers nos activités de services (titres-services, chèques-repas, éco-chèques, etc.), Sodexo touche une famille belge sur quatre. On mesure immédiatement à quel point des actions encourageant les consommateurs à faire évoluer leurs comportements d'achat – en favorisant les produits locaux, les produits respectueux de l'environnement, les commerces de proximité – pourraient avoir un impact significatif en Belgique.

Promouvoir ce type de comportements nécessite que nous soyons nous-mêmes exemplaires dans nos émissions de carbone, nos achats, notre gouvernance, notre inclusion sociale... Nous mesurons à quel point cette évolution est riche de sens, fédératrice au sein de l'entreprise mais aussi longue à mettre en place. Elle nous invite à beaucoup d'humilité dans chaque petit pas accompli. Des pas que nous vous proposons de suivre dans ce rapport...

Jérôme Lemouchoux

Directeur général Sodexo Benefits & Rewards Services Belgique

Vision-mission

Chacune de nos actions doit contribuer à l'amélioration de la qualité de vie en Belgique. Nous offrons une expérience personnalisée aux collaborateurs et collaboratrices au travail et au-delà. En partant de l'humain, nous encourageons les comportements éco-responsables, soutenons l'économie locale et contribuons à une société inclusive.

Depuis 1966, la mission de Sodexo est restée la même : améliorer la qualité de vie. Et nous avons à cœur de la préserver en accordant une attention particulière aux produits et services que nous fournissons, aux ressources que nous utilisons, aux personnes que nous recrutons et aux communautés que nous servons, le tout dans un démarche éthique et responsable.

En Belgique, notre mission et notre vision ont été actualisées en 2019 via un processus d'intelligence collective afin d'assurer une adéquation toujours plus forte entre la mission originelle du groupe Sodexo et les réalités du contexte local : Chacune de nos actions doit contribuer à l'amélioration de la qualité de vie en Belgique.



L'inclusion des parties prenantes

Dans le but d'évaluer les principaux enjeux et l'impact de nos activités en Belgique, nous avons rencontré, d'août 2019 à janvier 2020, une trentaine de parties prenantes externes issues de cinq secteurs :

- privé (fournisseurs)
- public
- financier
- monde académique
- organisations non gouvernementales

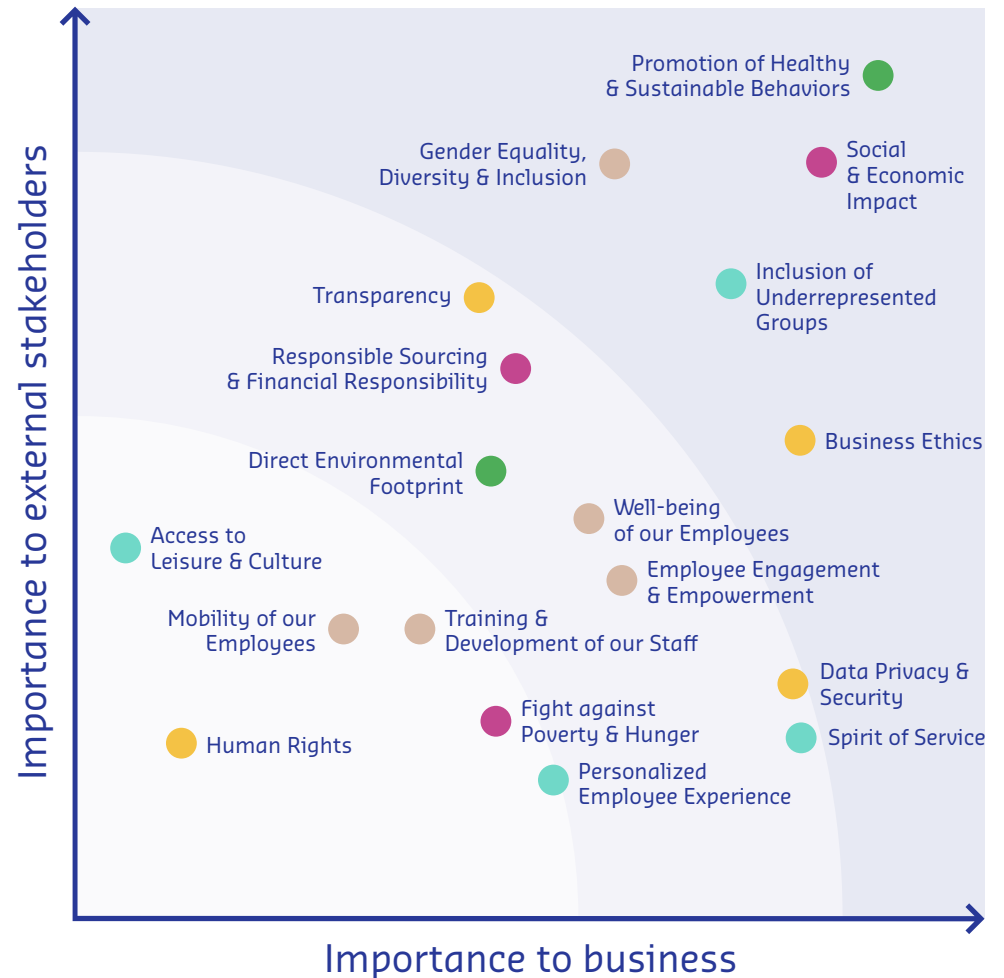
Grâce à ces entretiens bilatéraux et à une enquête en ligne élaborée en collaboration avec l'organisation internationale à but non lucratif Business for Social Responsibility, nous avons dressé une première liste d'enjeux sociétaux, que nous avons confrontée lors de sessions plénières interactives.

A l'issue de ce processus collaboratif, nous avons abouti à une matrice de matérialité qui guidera notre stratégie d'entreprise au cours des prochaines années. La matrice comporte 18 enjeux, classés selon leur impact sociétal par les parties prenantes externes et internes.

Si les enjeux prioritaires sont clairement identifiables dans la matrice, d'autres enjeux, a priori moins sensibles, sont intrinsèquement liés entre eux. Aussi la mobilité est-elle directement liée à l'empreinte environnementale directe de nos activités (voir chapitre Environnement), la formation et le développement ou le bien-être au travail à l'engagement et la responsabilisation (voir chapitre Bien-être au travail et Rétention des talents), la lutte contre la pauvreté et la faim à l'inclusion des populations vulnérables (voir chapitre Clients et consommateurs), etc. Notre approche d'entreprise responsable se veut dès lors holistique et progressive.

Matrice de matérialité des activités de Sodexo Benefits & Rewards Services en Belgique

- Clients & Customers
- Environment / Health
- Governance
- Internal Workers / Talent Retention
- Communities



Nos principales activités en Belgique

L'ensemble des activités de Sodexo Benefits & Rewards en Belgique constitue des leviers de politiques publiques ayant pour but de soutenir les entreprises et les ménages par le biais de nombreux produits, avantages, subventions et primes.

Titres-services

Besoin d'aide pour le ménage, la lessive ou les courses ? Avec les titres-services, les particuliers achètent des services ménagers simples et fiscalement avantageux. Les ménages disposent ainsi d'un pouvoir d'achat plus important et d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Depuis leur introduction en 2003, les titres-services permettent chaque année à plus de 160 000 travailleuses - 97 % sont des femmes -, de se constituer des droits sociaux.

Bien que leurs conditions de travail et leur situation économique méritent encore toute l'attention nécessaire, ce sont des personnes souvent peu qualifiées qui accèdent ainsi au marché du travail régulier.

Éco-chèques

Grâce aux éco-chèques, les travailleurs et leur famille peuvent facilement acheter des services et des produits écologiques. Lampes LED, panneaux solaires, billets de train, aliments bios... L'éco-chèque (Eco Pass) réduit le prix des produits écologiques et les démocratise. Un changement durable de comportement devient ainsi financièrement intéressant. L'environnement n'est pas le seul à en profiter ! Les secteurs en pleine expansion de la nouvelle économie verte en ressentent également l'impact positif.



Chèques-repas

Grâce aux chèques-repas (Lunch Pass), les travailleurs peuvent facilement payer leur déjeuner ou leurs courses alimentaires dans un restaurant ou un commerce alimentaire à proximité de leur lieu de travail. Ils sont principalement destinés aux collaborateurs et collaboratrices des entreprises sans restaurant d'entreprise, pour la plupart des PME et des micro-entreprises.

Chèques pour les entreprises

Les entreprises bénéficient également de différents types de chèques. A travers eux, des dizaines de milliers de PME peuvent bénéficier d'un soutien public. Ambitionnent-elles de se développer à l'international, de miser sur la transformation numérique ou sur la formation continue de leurs collaborateurs ? Dans ce cas, elles peuvent avoir recours aux Chèques-formation et aux Chèques-entreprises en Wallonie ou au KMO-Portefeuille en Flandre.

Le soutien à l'économie locale

Les chèques sont utilisés dans les entreprises et les commerces locaux. Ils ne peuvent être utilisés qu'en Belgique. De plus, leur validité est limitée. De cette manière, nous stimulons l'économie locale, qui subit de plein fouet la concurrence du commerce en ligne et des achats effectués juste de l'autre côté de la frontière.

Edito de Gregory Renders



La stratégie commerciale et la responsabilité de l'entreprise sont inextricablement liées

Impact sur la Société

En 2020, nos solutions ont bénéficié à près d'une famille sur quatre et environ deux tiers des entreprises privées en Belgique. Sodexo exerce donc un impact tangible sur la société. Cet impact est indissociable d'une grande responsabilité. Et nous entendons en tenir compte pleinement. Non seulement dans les services que nous offrons, mais aussi dans notre stratégie commerciale au sens large. Nous pensons à la gestion d'entreprise, à la sensibilisation à l'environnement, à l'inclusion sociale, au bien-être au travail, au soutien à l'économie locale et à l'orientation-client. Nous voulons montrer l'exemple, afin de renforcer encore notre propre impact posi-

tif sur la société et démontrer que les rendements financiers et sociétaux peuvent aller de pair. Le présent rapport explique comment cette ambition se façonne et se concrétise.

Le coronavirus et nos ambitions

La pandémie du coronavirus a mis en lumière un certain nombre d'inégalités sociales. Plus que jamais, nous sommes convaincus qu'une politique durable et à dimension humaine doit primer sur le profit financier à court terme. Ce constat donne un coup de fouet à nos ambitions et renforce notre motivation à inclure les entreprises et leurs collaborateurs dans une nouvelle histoire.

Responsabilité sociale de l'entreprise : ancrée dans le plan stratégique

Les ambitions de ce rapport s'inscrivent dans le cadre de notre plan stratégique. Ce rapport est le fruit des efforts déployés tant par nos collaborateurs et collaboratrices que par notre direction. Cinq Business Owners ont porté et animé le programme à bonne fin : Véronique Thoa (Clients et consommateurs), Tonia Gaggini (Bien-être au travail et rétention des talents), Jonathan Gillys (Communautés locales), Thomas Vanhuyneghem (Environnement) et Jérôme Lemouchoux (Gouvernance). Nous sommes fiers que l'ensemble de nos collaborateurs aient pu jouer leur rôle en ancrant notre responsabilité dans notre stratégie commerciale.

En nous inspirant de la certification BCorp, nous avons concrétisé notre stratégie en identifiant les piliers cruciaux de notre transformation en une organisation à impact positif.

En effet, la responsabilité des entreprises n'est pas une réflexion a posteriori, mais doit être la force motrice de notre stratégie. Nous portons tous ensemble cette responsabilité, à tous les échelons de l'entreprise.

Assise collective

En alliant les objectifs de responsabilité d'entreprise aux objectifs financiers, nous faisons porter toute la stratégie, financière et non financière, par l'ensemble des individus qui mènent les activités de Sodexo au quotidien. Ceux-ci ne sont donc pas déchirés entre la poursuite d'une rentabilité nécessaire et l'engagement sociétal de l'entreprise. L'un ne va pas sans l'autre ; les deux se nourrissent mutuellement.



Monitoring

Cette stratégie nous guidera pendant les cinq prochaines années, avec un monitoring constant et la confrontation de nos résultats à un panel de parties prenantes externes, dont le rôle est de nous renvoyer un regard du terrain et de nous proposer des recommandations. Je remercie chacune de ces personnes, qui ont donné de leur temps pour construire cette dynamique et pour enrichir nos travaux.

Cette confrontation au regard de la société civile nous permet de dépasser nos certitudes, de sortir de notre zone de confort et de nous nourrir des attentes d'un terrain mouvant, critique et co-constructeur d'un nouveau capitalisme centré sur le développement économique à impact positif.

Lorsque le Conseil d'administration analysera les conclusions de ce rapport, la contribution de toutes les parties prenantes sera minutieusement examinée.

Situation actuelle

Tout cela a l'air très beau sur papier, mais ce rapport n'est pas une collection de bonnes nouvelles ou une poignée de bonnes intentions. Ce document est un bilan intermédiaire qui indique clairement où nous nous positionnons. Et nous le montrons sans détour, en toute transparence. Il nous révèle non seulement le parcours déjà accompli, mais aussi la distance qu'il nous faut encore parcourir. C'est une feuille de route qui nous aide à aller dans la bonne direction.

Les indicateurs-clés présentés en tête de chaque chapitre sont reliés à l'enjeu correspondant dans la matrice de matérialité. Comme il s'agit de la première édition, tous les indicateurs n'ont pas encore été inclus – ils le seront dans les prochaines éditions de ce rapport. Certains indicateurs sont mesurés pour la première fois, ce qui signifie que des points de comparaison ne sont pas encore disponibles. À titre de référence, nous incluons également les Objectifs de Développement durable (ODD) des Nations Unies.

Bilan mitigé

Ce rapport s'articule autour de cinq chapitres, selon les catégories de la certification B Corp :

- 01** Clients et consommateurs
- 02** Bien-être au travail et rétention des talents
- 03** Communautés locales
- 04** Environnement
- 05** Gouvernance

Lorsque nous zoomons sur la responsabilité de l'entreprise, nous constatons un certain nombre de points positifs chez Sodexo. Il suffit de penser au rôle des femmes dans le management de l'entreprise, à l'importance de l'intelligence collective dans le processus décisionnel ou à la certification de la neutralité carbone du siège social.

Cependant, il reste un certain nombre de points d'amélioration importants. Par exemple, nous voulons mieux appréhender l'influence de certains éléments. Et le défi est de taille ! A titre illustratif, nous déployons des efforts considérables pour promouvoir un mode de vie sain et durable par le biais de nos services. Or, pour en mesurer l'impact exact, nous dépendons de données auxquelles nous n'avons pas accès. Mais même en l'absence de chiffres précis sur le comportement d'achat des consommateurs, nous continuons à encourager nos utilisateurs à faire leurs achats localement, de manière durable et saine.



L'inclusion sociale par le travail n'est pas non plus toujours mesurable. S'il est aisé d'analyser notre politique d'inclusion et de diversité par le prisme de l'âge ou du genre, ça l'est moins pour le handicap, l'orientation sexuelle ou l'ascendance, par exemple, qui relèvent de la vie privée. C'est pourquoi nous nouons, pour favoriser le recrutement et l'inclusion de publics spécifiques, des partenariats avec des associations et organismes publics spécialisés. Nous mettons aussi en place des ateliers de sensibilisation et des groupes de parole par thématique de diversité et d'inclusion afin de favoriser l'accueil des personnes au sein de nos équipes et l'inclusion au quotidien dans la vie de l'entreprise.

J'espère que la lecture de ce rapport vous sera agréable. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques positives ou négatives, de vos encouragements ou de vos recommandations.

Cordialement,

Greg Renders









Corporate Responsibility
Manager

01 Clients et consommateurs

Clients et utilisateurs sont le centre de gravité de l'élaboration et de l'évolution de nos produits. Lorsque nous lançons une nouvelle solution, nous explorons d'abord leurs besoins et leurs attentes.

Nous le faisons avec l'aide de panels d'utilisateurs, de clients et de commerces de notre réseau d'acceptation. Nous évaluons nos solutions sur la base d'enquêtes et mesurons la satisfaction de nos interlocuteurs suite à leurs interactions avec notre service clients, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.



Enjeu	Indicateur-clé	Ambition 2025	Résultat 2020
 Esprit de service 	Net Promoter Score	Est en cours de définition	40
	Interactions avec le service clients	-20%	1,35 interactions par utilisateur final
 Expérience personnalisée des consommateurs 	% d'utilisateurs actifs de Sodexo4You	80%	61 %
	Rating de l'application mobile Sodexo4You	4,2	2,5
 Inclusion des groupes vulnérables   	% des ménages avec une personne porteuse de handicap utilisant des titres-services	Est en cours de définition	Non mesuré
	% d'utilisateurs de chèques-repas et d'éco-chèques en dessous du salaire médian	Est en cours de définition	Non mesuré

Esprit de service

Aujourd'hui, la publication du Net Promoter Score (NPS) d'une entreprise reste inhabituelle. Cependant, comme nous jouons pleinement la carte de la transparence dans ce rapport, il n'y a aucune raison de ne pas montrer cet indicateur. Une entreprise vivant pour et par ses clients, les notions d'esprit de service, esprit de progrès et esprit d'équipe sont les valeurs-clés de Sodexo. C'est exactement la raison pour laquelle nous avons intégré le Net Promoter Score dans les objectifs collectifs de l'entreprise. Il s'agit d'un élément crucial dans le calcul de la prime annuelle de tous les collaborateurs de Sodexo. Et il motive chacun et chacune à son niveau à œuvrer à une satisfaction client encore plus grande.

Aujourd'hui, nous obtenons un Net Promoter Score (NPS) de 40 sur le segment de nos clients. Cependant, nous avons décidé de placer la barre encore plus haut : nous étendons les activités incluses dans le NPS à tous nos interlocuteurs. Nous profiterons de l'année à venir pour définir une ambition globale autour de cet indicateur. Le département Customer Experience (CX) se concentre sur les 3 questions principales soumises aux opérateurs de nos centres d'appels, ce qui nous aide à y apporter des solutions structurées. Nous étendrons ensuite le champ de notre analyse aux 10 questions principales. Notre objectif final : une baisse de 20 % des interactions entrantes avec nos centres d'appel d'ici 2025.



Expérience personnalisée des consommateurs

L'époque des solutions universelles est définitivement révolue. Les attentes des clients évoluent et deviennent de plus en plus individuelles et diverses. Sodexo doit dès lors être en mesure de proposer une expérience personnalisée. C'est précisément la raison pour laquelle nous travaillons continuellement à l'évolution de notre plateforme Sodexo4You. Les utilisateurs peuvent y trouver des conseils pour adopter des habitudes d'achat saines et durables qui leur conviennent vraiment – par le canal de leur choix (application mobile, site web, e-mail) – et qui sont parfaitement adaptées à leur profil. Déjà 61 % de nos utilisateurs ont adopté la plateforme; notre ob-

jectif final est d'en convaincre 80 %. Ainsi, nous pouvons accroître l'impact de notre communication sur la consommation écologiquement responsable et contribuer ainsi à façonner un monde plus durable.

Pour atteindre notre ambition en 2025, nous travaillons selon la philosophie Mobile First et plaçons l'application mobile Sodexo4You au cœur de l'expérience de nos utilisateurs. Nous obtenons actuellement un score de 2.5 sur l'App Store, soit une évaluation plus élevée que celle de nos concurrents, mais nous ne voulons pas nous satisfaire de ce résultat. Nous visons un rating de notre app de 4.2. C'est ambitieux, mais si

nous voulons optimiser l'expérience digitale personnalisée de nos utilisateurs et les guider vers une consommation éco-responsable, il faut que nous fassions jeu égal avec les meilleurs acteurs de l'expérience numérique sur le marché.





Inclusion des groupes vulnérables

L'inclusion des groupes vulnérables constitue l'un des cinq principaux défis à relever et nous voulons promouvoir une société plus inclusive grâce à nos services. Nos produits et services devraient donc bénéficier en premier lieu aux groupes les plus vulnérables. En collaboration avec les administrations publiques et les universités, nous analysons dans quelle mesure ces groupes ont accès à nos solutions. Nous partagerons ces résultats avec les autorités fédérales et régionales. De cette façon, elles pourront mieux évaluer l'importance d'un accès démocratique à nos produits et services pour ces groupes cibles spécifiques et prioritaires.



Réalisations en 2020

Des titres-services plus conviviaux

En collaboration avec les Régions, Sodexo a lancé une toute nouvelle expérience client grâce à de nouvelles plateformes destinées à la fois aux utilisateurs finaux et aux agences de titres-services. Nous avons également introduit deux nouvelles applications mobiles : une pour les utilisateurs de titres-services et l'autre pour les aides ménagères. Grâce à l'application mobile, les utilisateurs accèdent gratuitement à tous leurs ser-

vices – il suffit de penser à la consultation des attestations fiscales, ou aux demandes d'échange ou de remboursement de chèques. Offrir une expérience sans faille a été le fil conducteur du processus, de la conception au développement – un exemple parfait de la philosophie Mobile First. En outre, Pootsy, KBC et Belfius ont intégré la gestion des comptes de titres-services dans leurs applications mobiles. Ainsi, l'écosystème que nous avons développé et affiné aide également d'autres acteurs à améliorer l'expérience client au sein de leurs propres outils.

Sodexo encore plus 4 you

Grâce à une évolution de l'application mobile Sodexo4You, les utilisateurs de chèques-repas, d'éco-chèques et de chèques-cadeaux peuvent désormais également consulter la date de validité de leurs chèques électroniques.

L'app Sodexo4You leur offre également un certain nombre de conseils judicieux et accroît la visibilité des commerces locaux. De cette manière, nous réduisons le risque que les chèques arrivent à échéance avant de pouvoir être utilisés et nous aidons nos utilisateurs à consommer de manière écologique et responsable tout en soutenant l'économie locale.

Une aide parfaitement adaptée, dès le premier appel

Avec notre service clientèle, nous voulons tout miser sur la « first-call resolution », autrement dit fournir l'aide adéquate dès le premier appel. C'est pourquoi nos équipes du service clients ont lancé le programme de transformation SoCare, qui se traduira cette année par une nouvelle intégration des outils de gestion et de suivi des dossiers.













02 Bien-être au travail et rétention des talents

Le bien-être au travail et la rétention des talents sont nos points forts depuis la création de Sodexo. L'expertise et l'expérience dans ce domaine sont cruciales au sein de notre entreprise.

Nous nous concentrons sur le recrutement et le développement à long terme des compétences et du savoir-faire.



Enjeu	Indicateur-clé	Ambition 2025	Résultat 2020
 Bien-être au travail  	Taux de satisfaction (eNPS)	30	Non mesuré
	Indicateur de bien-être	90%	Non mesuré
 Égalité de genre, diversité et inclusion  	Équilibre des genres au sein du management	Parité	 48 % F - 52 % M
	Écart salarial hommes-femmes	Pas d'écart salarial	8,1 %
 Engagement et responsabilisation 	% de mobilité interne (par opposition aux recrutements externes)	40-60	 43 %
	Degré d'autonomie des collaborateurs	90%	Non mesuré



Bien-être au travail

Afin d'évaluer la satisfaction, le bien-être et l'engagement de tous nos collaborateurs dans le monde, le Groupe Sodexo a récemment mis en place un nouvel outil de mesure. Il fonctionne en combinaison avec nos processus existants d'évaluation et de développement continu. Nous pourrions analyser les premiers résultats dans le courant de cette année. Cependant, les instruments de mesure ne suffisent jamais à eux seuls à promouvoir le bien-être de nos collaborateurs. Sodexo fournit à l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices des services d'écoute et de soutien psychologique, juridique et familial. À l'instar de nombreuses entreprises, nous avons un Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT). En outre, nous avons également

mis en place notre cellule de prévention. Elle se charge à la fois des questions relatives à l'ergonomie au travail et à la prévention du bien-être psychosocial et des accidents du travail.

Toutes les équipes se concentrent sur le bien-être psychosocial et peuvent faire appel à des programmes de santé et de bien-être, tant au travail qu'en dehors des activités professionnelles. Nos collaborateurs bénéficient également d'une assurance hospitalisation et d'une assurance-vie liée à l'assurance de groupe. De plus, nous utilisons un programme interne pour prévenir les conflits, le harcèlement, l'intimidation et les comportements inappropriés envers les collaboratrices et collaborateurs, que ce soit sur le lieu de travail ou à l'extérieur.



Engagement et responsabilisation

Une entreprise, c'est un ensemble d'hommes et de femmes qui investissent, d'une part en capital (les actionnaires) et d'autre part en travail (les personnes qui, au quotidien, mettent leur talent au profit des clients, des utilisateurs et du réseau de commerces affiliés ou au service de l'entreprise et de leurs propres collègues dans les fonctions de support). Leur contribution et la participation aux décisions doivent être le plus large possible. C'est pourquoi Sodexo vise depuis deux ans à intégrer l'intelligence collective dans la gestion de l'entreprise. Tous nos managers sont recrutés par le biais d'un processus à 360°. En outre, nos managers et les membres de notre comité de direction se soumettent à des évaluations continues. La voix des équipes se voit accorder une place de choix dans la sélection, le recrutement et l'évaluation des managers. De

cette manière, nous renforçons la légitimité de nos chefs d'équipe.

Par ailleurs, les équipes participent à la prise de décisions et contribuent à la planification stratégique et à la définition des priorités de l'entreprise. Elles travaillent en toute autonomie sur la base de priorités convenues collectivement.

Le comité de direction est le gardien de la mission, les valeurs et les choix stratégiques de l'entreprise. En outre, il stimule la coopération entre les différents départements afin qu'ils puissent offrir les services que les clients, les commerces de notre réseau d'acceptation, les consommateurs et les collaborateurs attendent. Enfin, il doit assurer un juste équilibre entre la bienveillance vis-à-vis des équipes et l'exigence nécessaire à la livraison des services et résultats nourrissant notre mission.

Le regard neuf des nouvelles recrues et des parties externes enrichit toute entreprise. Lorsque des collaborateurs peuvent développer leurs compétences tout au long de leur carrière, c'est aussi tout bénéfique pour l'entreprise. Sodexo entend assumer cette responsabilité en contribuant à la transmission des connaissances internes et de la culture d'entreprise, à la rétention des talents, et à l'épanouissement par le travail. En 2020, pas moins de 43 % des nouveaux postes vacants ont été pourvus par la mobilité interne. Nous nous attachons à trouver un équilibre optimal entre les promotions internes qui sont souvent préparées sur de nombreuses années sur la base de plans de développement personnel, et les recrutements externes. Ceux-ci apportent une injection de nouvelles compétences et une diversité croissante au sein des équipes.



Égalité de genre, diversité et inclusion

Nous traitons nos collaborateurs et collaboratrices sur un pied d'égalité. C'est pourquoi nous ne faisons aucune distinction entre les contrats à temps plein et à temps partiel en matière de politique salariale, d'accès aux congés extra-légaux, aux formations ou de participation aux processus décisionnels. Si une collaboratrice ou un collaborateur décide de travailler moins, tous les avantages lui restent accessibles. Tous nos collaborateurs sont engagés sur la base de contrats à durée indéterminée – y compris les stagiaires à l'issue de leur stage. La raison en est simple : nous pensons que l'esprit d'équipe, la confiance et les relations professionnelles entre les personnes doivent pouvoir se développer sur le long terme.

Nous plaçons la diversité et l'inclusion au centre de nos préoccupations. C'est pourquoi nous sensibilisons toutes nos équipes à ces thématiques. Nous le faisons par le biais d'ateliers de groupe qui constituent une partie essentielle du programme d'accueil des nouvelles recrues. Le Groupe Sodexo s'est engagé à atteindre la pleine parité de genre dans ses organes directeurs d'ici 2025. En Belgique, c'est déjà une réalité : 48 % de nos managers sont des femmes.





L'écart salarial entre les hommes et les femmes est le prochain défi à relever. Si le sujet est complexe et multifactoriel dans un contexte de libre négociation contractuelle, les résultats ne doivent pas nous exonérer de nos responsabilités. Une entreprise qui considère que l'égalité de genre constitue un moteur de son développement ne peut accepter un écart salarial moyen de 8,1%. Ce problème est d'autant plus criant que l'on sait que la société mère – le plus grand employeur français au monde – est présidée par une femme et que 60 % du Conseil d'administration du Groupe est composé de femmes.

Statbel nous apprend que cet écart interne est inférieur à la moyenne européenne (14,8 %), mais supérieur à la moyenne belge (6 %). Cependant, nous constatons que l'écart se contracte à mesure que la carrière progresse. Il est de 6,5 %

chez les cadres et de 5,1 % chez les membres du comité de direction. Ce constat nous oblige à mettre en place des processus d'évaluation, de contrôle et de correction des écarts, en collaboration avec l'ensemble des managers. Depuis 2016, nous évaluons toutes nos positions en fonction d'une valeur de référence des entreprises de services. Sur cette base, nous ajusterons progressivement les différences en fonction des évaluations salariales annuelles. Cet outil devrait permettre à terme de combler systématiquement l'écart, quel que soit le genre de la personne qui effectue le travail. À partir de cette année, nous collaborerons également avec l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH) et l'Observatoire bruxellois de l'emploi. Nous voulons ainsi définir clairement les mesures que nous pouvons prendre pour mettre définitivement fin à cette inégalité historique.

Réalisations en 2020

La crise du coronavirus : plus de résilience grâce à des équipes plus autonomes

En misant résolument sur l'intelligence collective, l'entreprise a connu une profonde transformation au cours des deux dernières années. Des équipes plus autonomes jouent un rôle de plus en plus important à cet égard. Personne n'aurait pu prévoir que notre transformation serait mise à l'épreuve de façon aussi intensive du jour au lendemain par la crise du coronavirus.

Au cours des deux semaines précédant la déclaration de confinement total du Conseil national de sécurité, nous avons testé différents scénarios, y compris le travail à domicile. Ces tests ont démontré que nous étions extrêmement résistants, sur le plan juridique, commercial et technologique. Dès le début du confinement, nous avons été à l'écoute de nos collaborateurs. Nous avons vérifié qu'ils avaient tout ce dont ils avaient besoin pour traverser cette période en douceur. Toutes les équipes ont fait l'objet d'un accompagnement et d'un suivi rigoureux tout au long de la période de crise. Elles pouvaient compter sur un soutien pratique et financier.

Nouvelle relation au lieu de travail

Sodexo et ses employés ont rapidement trouvé une nouvelle relation avec le travail et la mobilité. Nous avons défini cela dans une déclaration de mission interne :

« On me fait confiance pour travailler d'où je le souhaite, dans l'intérêt collectif, avec des moyens technologiques adaptés. Le siège est un endroit convivial qui incarne l'esprit de Sodexo et m'encourage à m'y rendre pour des moments d'accueil et de rencontre. C'est un espace de coworking apprécié. »



Cette nouvelle vision du lieu de travail physique a été accélérée par la crise sanitaire, mais n'aurait pas été possible sans la transformation que nous avons déjà engagée. Aujourd'hui, près de 90 % de nos collaboratrices et collaborateurs veulent travailler au moins à mi-temps à distance. C'est pourquoi nous avons créé un groupe de travail chargé de cette nouvelle mission interne et de veiller à ce que chaque membre du personnel puisse s'épanouir pleinement, quels que soient ses besoins de mobilité, sa situation familiale et son espace de travail.

Une attention équivalente est accordée aux personnes en situation de handicap

Une personne sur sept vit avec un handicap visible ou invisible. Cette réalité doit donc trouver sa place dans une vision inclusive du travail. Les

équipes RH de Sodexo ont participé à un stage de formation organisé par l'asbl Diversicom. Dès cette année, nous forgerons un partenariat avec Diversicom pour accueillir de nouvelles personnes en situation de handicap au sein de nos équipes.

Diversité et inclusion dans le programme d'accueil

Toute personne rejoignant Sodexo participe à un programme d'accueil pour lui permettre de se fondre dans ce nouvel environnement, que ce soit au sein de son équipe ou en-dehors. Cet enjeu de l'inclusion est encore plus crucial dans ce nouveau paradigme du travail à distance. Dans ce cadre, une journée de cohésion autour des questions de diversité et d'inclusion est organisée plusieurs fois par an pour les nouvelles recrues. Il est essentiel, pour Sodexo, que la sensi-

bilisation à l'inclusion soit généralisée. Pour que chaque individu ait sa place autour de la table, pour que sa parole puisse être exprimée dans un environnement où les préjugés ne peuvent en aucun cas mener à des discriminations ou à des privilèges, dans un environnement où la diversité ne peut être envisagée sans inclusion. Au total, 100% de nos collaborateurs et collaboratrices auront participé à ces journées d'inclusion, au cours desquelles, loin du politiquement correct et de la censure, toutes les opinions peuvent être exprimées dans un cadre accompagné de bienveillance et de rencontre des autres, d'éveil à son rapport à l'altérité.

Principes d'autonomisation des femmes

Depuis la création de Sodexo, nous attachons une grande importance



à la diversité sur le lieu de travail et à l'égalité entre les hommes et les femmes. Jérôme Lemouchoux, directeur général, a une fois de plus souligné cet engagement en souscrivant aux Women's Empowerment Principles des Nations Unies. Le point de départ est simple : plus les femmes sont représentées et reconnues à tous les niveaux d'une organisation, plus elles feront évoluer les codes culturels de l'entreprise.

Chiffres-clés en 2020



29

accompagnements de carrière



12%

de rotation



28

recrutements



23

heures de formation par salarié en moyenne



13

nationalités



100%

de collaborateurs bénéficiant d'un plan d'évaluation et d'accompagnement de carrière













0

maladies professionnelles

03 Communautés locales

Une entreprise responsable investit dans l'environnement qui l'accueille, tant à travers le recrutement de son personnel qu'à travers ses investissements financiers, sa chaîne d'approvisionnement ou ses programmes d'aide en faveur de l'économie locale ou des populations fragilisées.



Enjeu	Indicateur-clé	Ambition 2025	Résultat 2020
 <p>Impact socio-économique local</p>     	<p>% des dépenses dans les petits commerces</p>	<p>50 %</p>	<p>38 %</p>
	<p>% des dépenses dans les commerces à impact positif</p>	<p>Est en cours de définition</p>	<p>Non mesuré</p>
 <p>Approvisionnement responsable et responsabilité financière</p>   	<p>Respect des échéances de paiement</p>	<p>100 %</p>	<p>Non mesuré</p>
	<p>% des dépenses auprès de sous-traitants évalués sur la RSE</p>	<p>90 %</p>	<p>Non mesuré</p>

Impact socio-économique local

Nos produits et services – Eco Pass, Lunch Pass, Cadeau Pass, Sport & Culture Pass – sont octroyés à près de 1,4 million de travailleurs, qui, chaque jour, effectuent leurs achats dans les commerces du pays. Ce faisant, nous exerçons un impact économique tangible. Notre objectif est de faire en sorte que plus de la moitié de ces montants soit dépensée dans des petits commerces.

Pour ce faire, nous investissons dans des initiatives qui soutiennent ces commerçants et encourageons les utilisateurs à dépenser dans les commerces de proximité.

Mais ce n'est pas tout ! De nombreux commerces et restaurants ont la responsabilité sociale dans leur ADN. Cette année, nous allons développer un indice de durabilité propre à notre réseau, grâce auquel nous allons soutenir les établissements en fonction des critères de durabilité qu'ils remplissent. Les établissements à impact positif constitueront une nouvelle mesure de notre impact sociétal, à laquelle nous fixerons une ambition en collaboration avec les parties prenantes.



Approvisionnement responsable et responsabilité financière

Notre responsabilité à l'égard de nos fournisseurs et des commerçants affiliés à notre réseau est grande. Et d'autant plus grande dans un contexte où la trésorerie des entreprises a été durement touchée par la crise de la Covid-19. Sodexo paie ses fournisseurs dans les 30 jours suivant la fin du mois. Cependant, nous voulons évoluer vers des délais de paiement encore plus courts pour les PME et les start-ups parmi nos fournisseurs. Le versement des subventions dans le cadre des programmes régionaux de soutien aux entreprises se fait bien entendu dans le respect des conditions définies dans les cahiers des charges. Les paiements aux commerces affiliés sont effectués dans les deux jours ouvrables

(pour les chèques électroniques) ou dans les dix à quinze jours ouvrables (pour les chèques papier). Nous nous engageons à respecter tous nos délais de paiement – et nous nous efforçons de les raccourcir dans la mesure du possible.

Sodexo fait appel à des sous-traitants pour réaliser une partie de ses activités, plus précisément pour la production et la gestion des chèques papier et des cartes de paiement, mais aussi pour une partie de son service clientèle. Bien sûr, là aussi, nous assumons pleinement notre responsabilité sociale. Par exemple, nous nous engageons à consacrer 90 % de nos dépenses auprès de sous-traitants évalués pour leur politique sociale et environnementale.

S'il est vrai que Sodexo est une entreprise multinationale, il n'en reste pas moins qu'elle est fortement ancrée localement. En d'autres termes, elle fait appel à des fournisseurs locaux. Au sein de Sodexo, pas moins de 89 % des dépenses de sous-traitance sont effectuées auprès de fournisseurs établis en Belgique.

Réalisations en 2020

Aide alimentaire d'urgence

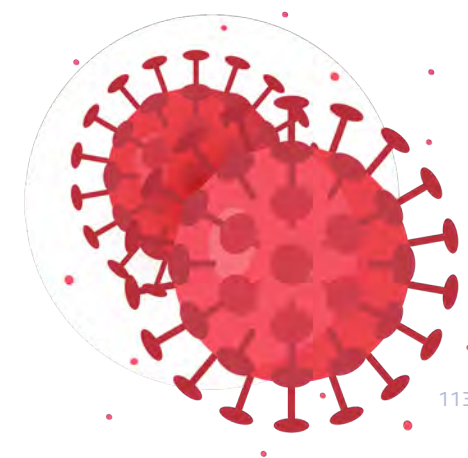
Lorsque la crise du coronavirus a éclaté, de nombreux services d'aide alimentaire ont dû fermer pour des raisons sanitaires. Le gouvernement fédéral a alors débloqué des fonds pour remplacer cette aide. Sodexo a réagi rapidement et a offert ses services gratuitement aux CPAS du pays. À Bruxelles-Ville, par exemple, 1 557 familles ont reçu une Sodexo Card de circonstance, permettant ainsi à 3 211 enfants d'avoir accès à une aide alimentaire d'urgence. Ce dispositif n'a pas vocation à remplacer les services d'aide alimentaire en place mais à les compléter, dans une logique d'autonomisation des familles précarisées. Au moyen de cette carte alimentaire parfaitement identique à celle octroyée aux bénéficiaires de chèques-repas électroniques, ces familles peuvent effectuer leurs dépenses

alimentaires dans les commerces d'alimentation de leur choix, à commencer par ceux de leur quartier. Cette autonomisation au moyen d'une carte classique contribue à leur inclusion sociale sans stigmatisation.

Solidarité pendant la crise COVID-19

Le gouvernement wallon a libéré 518 millions d'euros pour soutenir les PME et les commerces les plus touchés par l'impact de la crise du coronavirus. Sodexo a mis gratuitement ses équipes et son expertise au profit de ces entreprises dans une collaboration avec le Service public de Wallonie. Ainsi, elles ont pu faire appel librement à notre expérience des systèmes de subventions aux entreprises et de la stimulation du commerce local. Cette collaboration montre une fois de plus la force d'un partenariat étroit entre les

autorités publiques et les entreprises privées – en particulier dans les situations de crise. Au total, plus de 60 000 entreprises ont reçu un subside de 5 000 ou 2 500 euros par l'intermédiaire de Sodexo dans le cadre de ce plan de soutien. Lors de la première vague du coronavirus, de nombreux commerces ont été contraints de fermer leurs portes. Pendant ces deux mois, Sodexo a pris en charge tous les coûts fixes de ses services afin que les commerçants qui nous faisaient confiance n'aient pas à se soucier de ces factures.



Titres-services pendant la crise COVID-19

Afin d'atténuer l'impact de la crise du coronavirus, Sodexo a élaboré des mesures spécifiques à la demande des trois autorités régionales compétentes. Nous avons lancé, entre autres, un programme visant à verser des subsides supplémentaires aux entreprises agréées et aux aides ménagères, à intervalles réguliers et pendant toute la durée du confinement. Les entreprises ont été étroitement soutenues dans ce processus par nos équipes, qui ont veillé au bon déroulement des paiements. Dans la mesure du possible, nous avons déployé ces efforts gratuitement afin d'épargner au maximum les autorités et le secteur pendant cette période difficile.

(Dé)Pensez local !

Sodexo ne soutient pas seulement le commerce local, mais aussi la lutte contre la faim. C'est pourquoi nous nous sommes engagés à verser à la Fédération belge des Banques alimentaires deux centimes par transaction effectuée dans un commerce de proximité. Un montant total de 55 656,08 euros a été versé par l'intermédiaire de la fondation Stop Hunger. En faisant leurs achats localement, nos utilisateurs ont non seulement soutenu leurs commerces locaux, mais aussi les familles les plus démunies.



Économie circulaire, cœur de la transition économique

Sodexo veut soutenir de manière ciblée les acteurs actifs au sein de l'économie circulaire émergente. Nous nous y attelons grâce à un partenariat avec le cluster bruxellois d'économie circulaire CircleMade. Grâce à ce projet-pilote, nous stimulons la consommation écologiquement responsable et soutenons l'entrepreneuriat circulaire à Bruxelles et, à terme, dans le reste du pays.

Malheureusement, la crise du coronavirus a temporairement donné un coup de frein à la poursuite du déploiement de ce projet. Mais nous restons déterminés à poursuivre le partenariat avec succès cette année. Nous continuerons à promouvoir ces entreprises et à mettre en valeur leurs services auprès des utilisateurs d'écochèques.

Les bénévoles de Sodexo s'engagent dans la lutte contre la faim

La fondation Stop Hunger soutenue par Sodexo a lancé une plateforme de bénévolat qui met en contact les collaborateurs avec des associations luttant contre la pauvreté. Le Groupe Sodexo s'est engagé à donner à ses 470 000 collaborateurs à travers le monde la possibilité de faire du volontariat un jour par an pendant leur temps de travail. Ils le font au profit d'organisations qui luttent contre la faim et qui jouent un rôle dans l'autonomisation des femmes. En Belgique, cela a déjà donné lieu à un projet en collaboration avec Médecins du Monde. Les différents projets sont proposés et décidés en intelligence collective.












04 Environnement

Dans une entreprise de services, l'empreinte environnementale est forcément moins élevée (4,46 tCO₂/ETP en 2019) que dans l'industrie lourde ou les activités de transport. Mais chaque entreprise doit prendre sa part de responsabilité dans l'urgence climatique.

C'est pourquoi nous avons mesuré nos émissions de gaz à effet de serre et établi un plan de réduction nette de nos émissions.



Enjeu	Indicateur-clé	Ambition 2025	Résultat 2020
 Empreinte environnementale directe   	Émissions de CO ² /ETP	-50 % par rapport à 2019	4,46 tCO ₂ (2019)
	% de chèques électroniques	100 %	74 %
	Volume du courrier sortant	Est en cours de définition	Non mesuré
 Promotion de modes de vie sains et durables    	Pourcentage d'utilisateurs touchés par des messages de consommation durable	80 %	55 %



Empreinte environnementale directe

Depuis cette année, le siège belge de Sodexo est certifié neutre en carbone par CO2Logic. Nous sommes la seule société émettrice de chèques à avoir obtenu cette certification en Belgique. Cependant, la neutralité en carbone n'est pas une fin en soi. Au contraire, c'est le point de départ de nos ambitions. Elle marque le début de notre plan de réduction nette d'émissions de gaz à effet de serre de 50% d'ici 2025 et de 70% d'ici 2030 par rapport à 2019.

Deux facteurs déterminants sont responsables des émissions de gaz à effet de serre : la mobilité de nos collaborateurs et la production, le transport et la gestion des chèques papier. Notre nouveau plan stratégique de mobilité se concentre

donc sur la limitation des déplacements, le choix d'autres moyens de transport et l'optimisation du profil énergétique de nos véhicules d'entreprise. Par ailleurs, nous offrons le budget-mobilité systématiquement aux nouveaux collaborateurs éligibles.

Selon l'étude de CO2Logic, la production et la gestion de chèques papier a une empreinte environnementale... 800 fois plus élevée que celle des chèques électroniques par euro dépensé. Même si nous sommes la seule société émettrice en Belgique à proposer une production de chèques papier 100% recyclable et 100% produite localement, nous avons décidé de mettre fin à la production des éco-chèques papier dès

cette année. La numérisation des chèques est non seulement bénéfique pour l'environnement, mais aussi pour les utilisateurs. Les chèques ne sont ni perdus ni oubliés, grâce aux outils de rappel numériques qui donnent un aperçu clair du solde disponible. Grâce à la numérisation et les alertes envoyées aux utilisateurs, les montants réels en circulation augmentent, ce qui est une bonne chose pour les commerces affiliés à notre réseau.

Avec leurs 55 millions de chèques papier sur les 141 millions de titres émis en 2019, les titres-services représentent le plus gros volume de chèques papier. En 2020, plus de 60% des titres-services ont été émis au format électronique (proportion doublée en trois ans) et nous continuons d'encourager les entreprises agréées, les utilisateurs et utilisatrices ainsi que les aides ménagères à passer à l'électronique. Cependant, la fracture numérique est une réalité dont nous devons tenir compte. Il y a encore des personnes pour lesquelles les chèques papier semblent être la seule option.

C'est pourquoi nous travaillons en étroite collaboration avec les autorités régionales pour permettre une transition inclusive vers les chèques électroniques, notre objectif étant d'atteindre la digitalisation complète de l'ensemble de nos produits et services d'ici 2025.

Dans le cadre de la digitalisation de nos activités, nous allons auditer notre production de courriers sortants, qu'il s'agisse d'attestations fiscales (qui ont été entièrement digitalisées cette année), de courriers de bienvenue à de nouveaux utilisateurs, de factures, de brochures, etc. Notre ambition visera à supprimer tout support papier lorsque celui-ci n'est pas strictement nécessaire, tout en veillant à ne pas accroître la fracture numérique.





Promotion de modes de vie sains et durables

Grâce aux canaux de communication digitale, nous pouvons multiplier les messages d'orientation des dépenses de nos bénéficiaires vers les établissements à impact positif (voir chapitre Communautés locales), ce qui permet d'amplifier l'impact de la consommation de nos utilisateurs au profit d'une économie locale durable. En 2020, nous avons transmis des conseils de consommation éco-responsable à près de 708.000 utilisateurs de nos solutions, soit 55% de nos bénéficiaires. Notre ambition est d'atteindre 80% d'ici 2025.

Réalisations en 2020



Test de mobilité

En partenariat avec MaestroMobile, VIAS, la SNCB, Poppy, Dott et BillyBike, nous avons organisé une journée de sensibilisation à la mobilité responsable, à la sécurité routière et aux solutions de micromobilité, de mobilité partagée et de l'offre de trains le 10 septembre 2019. Cela a permis à nos collaborateurs et collaboratrices de se préparer à la Semaine de la Mobilité et, plus durablement, de repenser leurs modes de déplacements professionnels et privés. D'autres expériences ont été organisées pour tester le train gratuitement dans les déplacements domicile-lieu de travail pendant un mois ou encore pour tester des voitures électriques pendant une semaine.

Certification ISO50001 et neutralité CO₂

Depuis cette année, nos engagements à réduire notre impact sur le climat, à préserver les ressources et à améliorer nos résultats grâce à un management efficace de l'énergie ont abouti à la certification ISO 50001 de notre siège. Cette certification s'ajoute à la certification de neutralité carbone délivrée à notre siège par CO₂Logic.



Projet 303030

Sodexo est partenaire de BECI dans le cadre du projet 303030. L'objectif est de lancer 30 projets qui réduisent les émissions de CO₂ à Bruxelles de 30 % d'ici 2030. Nos contributions se sont concentrées sur les volets mobilité et alimentation durable.












05 Gouvernance

Lorsqu'une entreprise gère des leviers de politiques publiques, agit en tant que sous-traitante des entités régionales ou locales ou encore répond régulièrement à des appels d'offres publics, sa probité, son intégrité et ses principes éthiques doivent être d'autant plus irréprochables.

Et les principes éthiques s'appliquent à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les départements, au quotidien.



Enjeu	Indicateur-clé	Ambition 2025	Résultat 2020
 Éthique des affaires 	Inclusion du score d'évaluation d'impact B Corp dans les objectifs annuels	100	64,7
	Formation à l'éthique des affaires	100 % du personnel formé	92,5 %
 Protection des données personnelles 	Plaintes relatives au RGPD	0	3
	Formation sur la protection des données personnelles	100 % du personnel formé	92,5 %
 Transparence  	Rapport de responsabilité d'entreprise	Publication annuelle	 Publication en décembre 2020
	Association de parties prenantes externes	Confrontation annuelle des résultats de l'entreprise	 Panels en nov. et déc. 2020

Éthique des affaires

Sodexo ne veut pas greffer tous ses efforts sur des objectifs financiers. C'est pourquoi, à partir de cette année, nous intégrons le score d'évaluation d'impact de BCorp (www.bcorporation.eu) dans nos objectifs annuels. Il s'élève à 64,7 points, soit 12,4 points de plus que la moyenne des entreprises de services de taille comparable. L'objectif est clair : atteindre 100 points d'ici 2025. Cet objectif est supérieur de vingt points au seuil de certification, celui auquel la communauté BCorp considère qu'une entreprise génère de la valeur pour la société et la planète. Cet objectif est un engagement collectif, dont dépendra le bonus annuel de l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices à tous les niveaux de l'entreprise.

Chez Sodexo, nous avons tous la responsabilité de mettre nos principes éthiques en œuvre au quotidien, dans toutes nos interactions avec nos clients, nos consommateurs et nos collègues. Chaque personne qui travaille pour Sodexo est formée à la conduite responsable des affaires. En lançant le programme de formation cette année, 92,5% de nos collaborateurs ont déjà été formés. Nous avons pour ambition d'atteindre les 100%, avec une participation chaque année à une séance d'actualisation des connaissances. Que faire si nous remarquons cependant des comportements contraires à nos principes éthiques, comme une tentative de fraude ou de corruption, par exemple ? Sodexo a introduit un dispositif visant à protéger les lanceurs et lan-

ceuses d'alerte dans l'entreprise. Il s'agit du programme « Speak Up », un système d'alerte permettant aux collaborateurs et collaboratrices de signaler leurs préoccupations en toute confiance. Les signalements sont traités de manière confidentielle et analysés au niveau exécutif.



Protection des données personnelles

Lorsque l'on gère les données personnelles de plus de deux millions de personnes en Belgique, la rigueur avec laquelle nous protégeons ces données doit être sans faille. C'est pourquoi l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices est formé à la protection des données personnelles. Si nous sommes conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous souhaitons tout mettre en œuvre proactivement pour qu'aucune plainte relative au RGPD ne soit issue de nos activités.

En 2020, cinq plaintes ont été reçues relatives au traitement des données personnelles, dont deux irrecevables. Les trois autres concernaient une erreur d'encodage de l'adresse e-mail d'un prospect lors de l'envoi d'une offre (deux homonymes non distingués), un problème dans l'acceptation des cookies dans les sites relatifs aux titres-services et enfin le maintien dans nos bases de données de bénéficiaires n'étant plus en service dans leur entreprise. Ces trois plaintes recevables ont fait l'objet d'un suivi en vue de leur résolution et de l'adaptation des processus pour l'avenir.

Transparence

De plus en plus d'entreprises procèdent à l'évaluation externe de leurs sous-traitants en matière de responsabilité sociétale et environnementale. En tant que sous-traitant de nombreuses grandes entreprises, Sodexo a été évalué cette année et a reçu la médaille d'argent de la plateforme d'audit RSE Ecovadis en reconnaissance de sa politique de durabilité, ce qui la place parmi les 26% d'entreprises les mieux cotées par l'organisme certificateur.



Tableau de concordance GRI

GRI Set	Category	Norm	Description	Page	
101 : Foundation 2016					
102 : General Disclosures 2016	Organizational Profile	102-1	Name of the organization	130-131	
		102-2	Activities, brands, products and services	130-131	
		102-3	Location of headquarters	130-131	
		102-4	Location of operations	130-131	
		102-5	Ownership and legal form	130-131	
		102-6	Markets served	130-131	
		102-7	Scale of the organization	8-10, 79	
		102-8	Information on employees and other workers	9, 79-80	
		102-9	Supply chain	130-131	
		102-12	External initiatives	130-131	
		102-13	Membership of associations	130-131	
		Strategy	102-14	Statement from senior decision-maker	4-5, 82-83
			102-15	Key impacts, risks and opportunities	15-18, 89-93
	Ethics and Integrity	102-16	Values, principles, standards and norms of behavior	13-14, 84	
		102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	73-76, 124	

GRI Set	Category	Norm	Description	Page
102 : General Disclosures 2016	Governance	102-18	Governance structure	90-91
		102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental and social topics	16, 85-86
	Stakeholder engagement	102-40	List of stakeholder groups	85
		102-42	Identifying and selecting stakeholders	85
		102-43	Approach to stakeholder engagement	16, 85
	Reporting practice	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	130-131
		102-46	Defining report content and topic boundaries	130-131
		102-47	List of material topics	15, 86
		102-50	Reporting period	130-131
		102-52	Reporting cycle	130-131
		102-53	Contact point for questions regarding the report	130-131
		102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI standards	130-131
			102-55	GRI content index
103 : Management Approach 2016		103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	20, 39, 54, 63, 73, 94, 99, 109, 116, 122
204 : Procurement Practices 2016		204-1	Proportion of spending on local suppliers	112
205 : Anti-corruption 2016		205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	76, 124

GRI Set	Norm	Description	Page
304 : Biodiversity 2016	304-4	IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	68
	305-4	GHG emissions intensity	63, 116-117
	305-5	Reduction of GHG emissions	63, 117-118
306 : Waste	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	64
	306-2	Management of significant waste-related impacts	64
	306-3	Waste generated	64
401 : Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	108
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	104

GRI Set	Norm	Description	Page	
403 : Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	40-43, 102	
	403-4	Worker participation, consultation and communication on occupational health and safety	102	
	403-5	Worker training on occupational health and safety	102	
	403-6	Promotion of worker health	102	
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	102	
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	26, 102	
	403-9	Work-related injuries	40, 108	
	403-10	Work-related ill health	108	
	404 : Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	45, 108
		404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	45
404-3		Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	44	
405 : Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	47, 104	
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	105	

A propos de ce rapport

On-site Services

Période du rapport

Ce rapport publié en janvier 2021 couvre la période du 1er juin 2019 au 31 mai 2020, sauf mentions contraires dans le rapport.

Fréquence du rapport

Fréquence annuelle, deuxième édition.

Activités

Ce rapport concerne les activités de Services sur Site de Sodexo en Belgique, gérées depuis le siège d'Ixelles. Ces activités sont prestées sur notre siège ainsi que sur les sites de nos clients à travers la Belgique.

Les services sur site comprennent les services de restauration, les services de nettoyage et désinfection, la gestion des services facilitaires, les services techniques, les services de sécurité.

Nom de l'entreprise

Sodexo Belgique S.A.

Structure et forme juridique

La société anonyme Sodexo Belgique, dont le siège social est situé au 15 Boulevard de la Plaine à 1050 Ixelles, appartient au groupe Sodexo, dont le siège central est situé au 255 Quai de la Bataille de Stalingrad à 92130 Issy les Moulineaux en France.

Au 31 août 2020, le groupe Sodexo, leader des services de qualité de vie, est présent dans 64 pays, emploie 420.000 personnes à travers le monde pour un chiffre d'affaires consolidé de 19.3 milliards d'euros. Sodexo est classée à la première place de son secteur dans le Dow Jones Sustainability Index (DJSI) et le 2019 SAM Sustainability Yearbook.

Adhésions

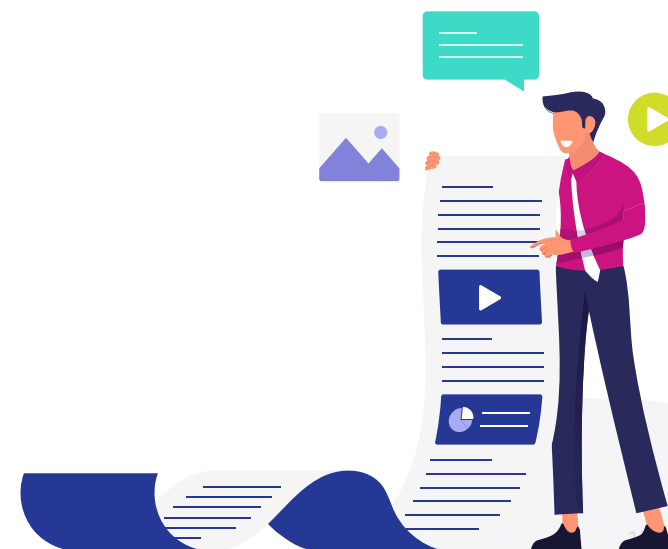
Sodexo Belgique S.A. est membre de l'Union Belge de Catering (UBC), de la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB), de The Shift et adhère au projet 303030 (BECI), ainsi qu'aux Principes des Nations-Unies d'autonomisation des femmes (WEPs).

Conformité GRI

Le contenu et les principes de ce rapport sont inspirés du Global Reporting Initiative (GRI).

Personne de contact

Florence Rossi, Director Corporate Responsibility:
florence.rossi@sodexo.com, + 32 (0) 479/99.83.07.



Benefits & Rewards Services

Période du rapport

Ce rapport publié en novembre 2020 couvre la période du 1er juin 2019 au 31 mai 2020.

Fréquence du rapport

Fréquence annuelle, première édition.

Activités

Ce rapport concerne les activités de Sodexo Benefits & Rewards en Belgique, gérées exclusivement au siège d'Ixelles. Les centres de production et la majeure partie des centres d'appels sont sous-traités en Belgique. Un centre d'appel est sous-traité en Bulgarie.

Les activités Benefits & Rewards comprennent :

Les produits subventionnés

Titres-services, KMO-Portefeuille, Chèque-Formation, Chèque-entreprise, Ticket S

Les produits non-subventionnés

Lunch Pass, Eco Pass, Cadeau Pass, Sport & Culture Pass, Book Pass

Nom de l'entreprise

Sodexo Pass Belgium S.A

Structure et forme juridique

La société anonyme Sodexo Pass Belgium, dont le siège social est situé au 15 boulevard de la Plaine à 1050 Ixelles, appartient au Groupe Sodexo, dont le siège central est situé au 255 Quai de la Bataille de Stalingrad à 92130 Issy-les-Moulineaux en France.

Au 31 août 2019, le Groupe Sodexo, leader des services de qualité de vie, est présent dans 67 pays, emploie 470.000 personnes à travers le monde pour un chiffre d'affaires consolidé de 22 milliards d'euros. Sodexo est classée à la première place de son secteur dans le Dow Jones Sustainability Index (DJSI) et le 2019 SAM Sustainability Yearbook.

Chaîne d'approvisionnement et sous-traitance

Sodexo Pass Belgium sous-traite une partie de la gestion de ses activités auprès des sociétés suivantes :

- Joos Print : production du fond de chèque à Turnhout (Belgique)
- Joos Hybrid (à travers Canon) : centre de production des chèques papier à Leuven (Belgique)
- Input4You (à travers Canon) : traitement des chèques papier à Anderlecht (Belgique)
- Zetes : centre de production de la Sodexo Card à Ruisbroek (Belgique)
- Atos/Worldline : Activation et désactivation destermi-naux, traitement des transactions des chèques électronique à Evere (Belgique)

- SD Security : transport des chèques papier à Ruisbroek (Belgique)
- Ebos (Groupe Yource) : centre d'appel principal à Mouscron (Belgique)
- Euroccor (Groupe Yource) : centre d'appel de renfort à Sofia (Bulgarie)

Adhésions

Sodexo Pass Belgium est membre de la Voucher Issuers Association (VIA) et adhère au projet 303030 (BECI), ainsi qu'aux Principes des Nations-Unies d'autonomisation des femmes (WEFs).

Conformité GRI

Le contenu et les principes de ce rapport sont inspirés du Global Reporting Initiative (GRI).

Personne de contact

Grégory Renders, Corporate Responsibility Manager:
greg.renders@sodexo.com, + 32 (0)495/21.28.73.



Personnes de contact

On-site Services

Florence Rossi
Corporate Responsibility Director
florence.rossi@sodexo.com
+32 (0)479/99.83.07

Benefits & Rewards Services

Grégory Renders
Corporate Responsibility Manager
greg.renders@sodexo.com
+ 32 (0)495/21.28.73.