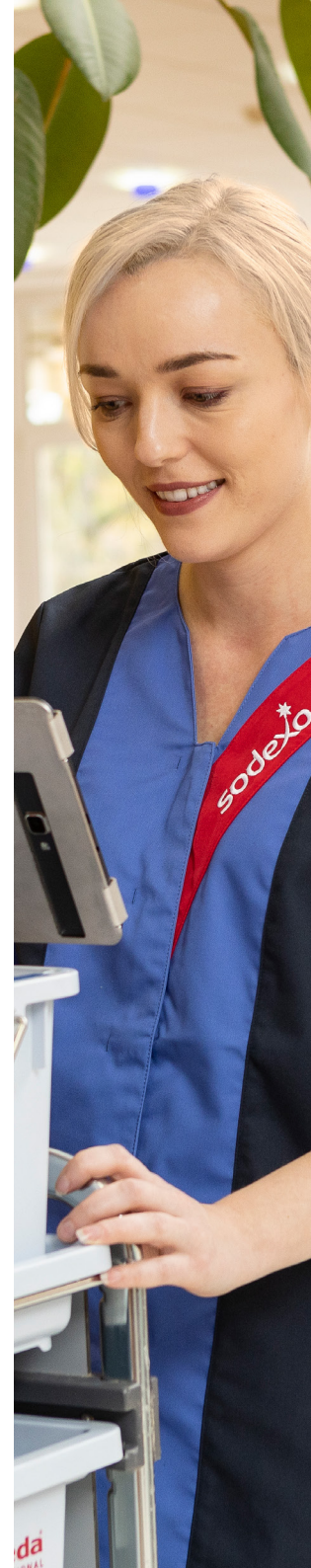


# Welzijn op het werk en behoud van talent

## Onze medewerkers: onze grootste rijkdom!

Sodexo wil uitgroeien tot dé werkgever in zijn sector. We willen een bedrijf zijn waar mensen graag werken, waar medewerkers gelukkig zijn en waar ze willen blijven. Om dat te worden, stellen we alles in het werk om:

- De veiligheid van onze medewerkers te verzekeren en te bewaken.
- De levenskwaliteit en het welzijn van onze medewerkers te versterken, samen met de hulp van onze klanten.
- Een sociale ladder te zijn voor onze medewerkers, door hun talent te ontwikkelen.
- Onze talenten behouden
- Onze engagementen op het gebied van diversiteit en inclusie (voor wat betreft leeftijd, geslacht, afkomst, seksuele voorkeur...)
- Dagelijks naar onze waarden leven, met respect voor onze charters en ethische codes.
- Een constructieve, sociale dialoog op gang te houden met de sociale partners.



## Veiligheid en preventie: van nature duurzaam

### Knowhow en vaardigheden rond veiligheid: een boeiend menselijk avontuur

Zichzelf beschermen, anderen beschermen en leren hoe je levens redt? Voor Sodexo was veiligheid altijd al een topprioriteit. Doorheen de jaren ontwikkelden we een uitgebreide expertise op dat vlak. Dat leidde tot onze Zero Accident Mindset. Tot op vandaag is dat een cruciaal deel van ons waardensysteem.

Elke dag veiligheid kunnen garanderen kan enkel door een combinatie van persoonlijke vaardigheden, goede praktijken, kleine gebaren en goed gedrag. Onze teams zijn doordrongen van deze manier van werken.

De bereidheid om zich hiervoor in te zetten, stelde ons in staat om het aantal ongevallen met meer dan 85% terug te dringen in de voorbije 20 jaar. **Er tekende zich de voorbije 6 jaar een absolute versnelling af in die trend: de cijfers liepen maar liefst met 60% terug.** Daar mogen onze teams terecht trots op zijn. We moedigen hen graag aan om de geleverde inspanningen verder te zetten. Elk vermeden ongeval vertegenwoordigt een leven dat in veiligheid en integriteit voortgezet kan worden. We zijn dan ook van mening dat elk ongeval één te veel is.

Frequentiegraad van ongevallen op het werk (LTIR – lost time injury rate)

2020	Doelstelling 2021	Doelstelling 2025
1,58	1,00	0,50



## Onze Zero Accident Mindset wordt ondersteund door digitale tools en veiligheidscampagnes

### Have a Safe Day-campagne

Sinds meerdere jaren organiseert Sodexo de Have a Safe Day-campagne om medewerkers te ondersteunen in onze "0 ongevallen aanpak". Via de campagne leren we hen drie reflexen aan, die gemakkelijk te onthouden en gebruiken zijn. Werknemers moeten zich – voor ze aan een taak starten – telkens drie vragen stellen:

- Weet ik hoe ik de taak moet uitvoeren?
- Beschik ik over de juiste uitrusting?
- Is mijn omgeving veilig om de taak uit te voeren?

Als een werknemer op één van deze vragen negatief kan antwoorden, heeft hij het recht om in te grijpen, een taak stop te zetten of niet te starten

zolang aan deze 3 voorwaarden niet is voldaan. Meer dan 100 veiligheidsambassadeurs werden opgeleid om hun teams en collega's bewust te maken van mogelijke risico's op arbeidsongevallen.

### Safety Olympics

In 2018 organiseerde Sodexo, gespreid over 4 maanden, de Safety Olympics. Elke medewerker kon, via een app of via de website, zijn mening geven over alle gevaren op de werkvloer én ze samen met een voorgestelde oplossing doorgeven aan de werkgever. Op het einde van de actie konden we zo een gedetailleerde, actuele inventaris raadplegen met alle gevaren die Sodexo-medewerkers ervaren – en de oplossingen die ze voorstelden.



## Voedselveiligheid, nog een pijler van veiligheid bij Sodexo

### 100% Smiley, 100% succes!

Maar liefst 100 van onze restaurants behaalden de Smiley van FAVV\*! Het beste bewijs dat we een efficiënt systeem installeerden om de hygiëne te garanderen. Dat is cruciaal om het hoogste niveau van voedselveiligheid te verzekeren voor onze consumenten. Sodexo is bovendien de cateringaanbieder die het meeste Smileys-certificaten in België behaalde, met een succespercentage van 100%! Onze normen en voedselveiligheidssystemen werden ontwikkeld om de kwaliteit van onze producten en diensten te garanderen. Maar ook met het oog op incidentpreventie door onze teams, die voortdurend bijgeschoold worden in dit thema.



### Voedselinzameling en donaties

Sodexo ontwikkelde een proces om de inzameling en donatie van voedingsmiddelen te beheersen. Zo waarborgen we de voedselzekerheid voor zij die het nodig hebben. En kunnen goede doelen en voedselbanken functioneren volgens de hoogste kwaliteitsstandaarden.

### Digitaliseren om veiliger te werken

Sodexo neemt grote stappen in de digitalisering van processen, zeker op het gebied van gevarenanalyse (HACCP\*) en e-learning. Vanaf 2021 krijgen ook onze lokale leveranciers en de goede doelen waarmee we samenwerken, toegang tot onze online opleidingsmodules. Onze medewerkers gebruiken die online tools al sinds september 2020.



## Samen sterk in de nieuwe realiteit

De gezondheidscrisis die volop woedt, levert beperkingen op voor onze medewerkers. We zorgen voor de herziening en aanpassingen aan ons veiligheidsmanagementplan in het kader van COVID-19, zodat onze medewerkers zich gesteund voelen om te werken in deze nieuwe realiteit. Zij moeten immers blijven voldoen aan onze standaarden op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, veiligheid en duurzaamheid. Terwijl ze tegemoetkomen aan de nieuwe verwachtingen van onze consumenten en gebruikers. We hebben een onwankelbaar vertrouwen in ons vermogen om schouder aan schouder te staan met klanten, werknemers, consumenten en lokale gemeenschappen. Samen worden we sterker en bieden we het hoofd aan de uitdagingen die de toekomst brengt.



# Talentbeheer – ontwikkeling van vaardigheden voor medewerkers en managers

Sodexo ontwikkelde een manier om vaardigheden en profielen binnen het bedrijf te identificeren.

Dat systeem is gestructureerd rond het evalueren van prestaties op basis van jaarlijkse beoordelingen, trainingen en persoonlijke ontwikkeling.

## Managen van prestaties

De groei en evolutie van onze medewerkers is essentieel voor Sodexo. Daarom hebben we een transparant en evenwichtig systeem geïmplementeerd dat managers toelaat om de prestaties van hun teams dagelijks te analyseren en stimuleren. Daarnaast kan het HR-team een beroep doen op digitale tools voor het beheren van jaarlijkse evaluatieprocessen, talentplanning en de creatie van persoonlijke ontwikkelingsplannen – allemaal volgens internationale kwaliteitsstandaarden.

Naar aanleiding van de jaarlijkse beoordelingsgesprekken plannen de manager en zijn HR contactpersoon 'Talent Review' vergaderingen. Tijdens deze vergadering wordt het volgende besproken:

- Het identificeren van mogelijkheden en groeiwensen.
- Het bepalen en bespreken van opvolgplannen, promoties, transfers of recruiteringsbehoeften.
- Het opstellen van een plan van aanpak of ontwikkelingsplan om de groei van medewerkers te ondersteunen.
- Het identificeren en goedkeuren van vragen naar training en opleiding.

De uitvoering en de resultaten van dit talent review proces worden vervolgens gedeeld met het directiecomité.

## De ontwikkeling van vaardigheden en opleidingen

Doeltreffende opleidings- en ontwikkelingsprogramma's zijn cruciaal voor het behouden en engageren van medewerkers. Opleidingen rond technische en gedragsvaardigheden leiden tot een hogere klanttevredenheid en betere bedrijfsprestaties. We moeten ervoor zorgen dat al onze mensen – van het terrein tot senior kaderfuncties – de juiste opleidingen en ontwikkelingskansen krijgen.

Onze interne en externe opleidingen kunnen onderverdeeld worden in 3 groepen: de ontwikkeling van professionele vaardigheden, het verbeteren van management- en leiderschapskwaliteiten, en persoonlijke ontwikkeling.

## Concreet betekent dat:

€ **2,25 miljoen €**  
geïnvesteed in opleidingen

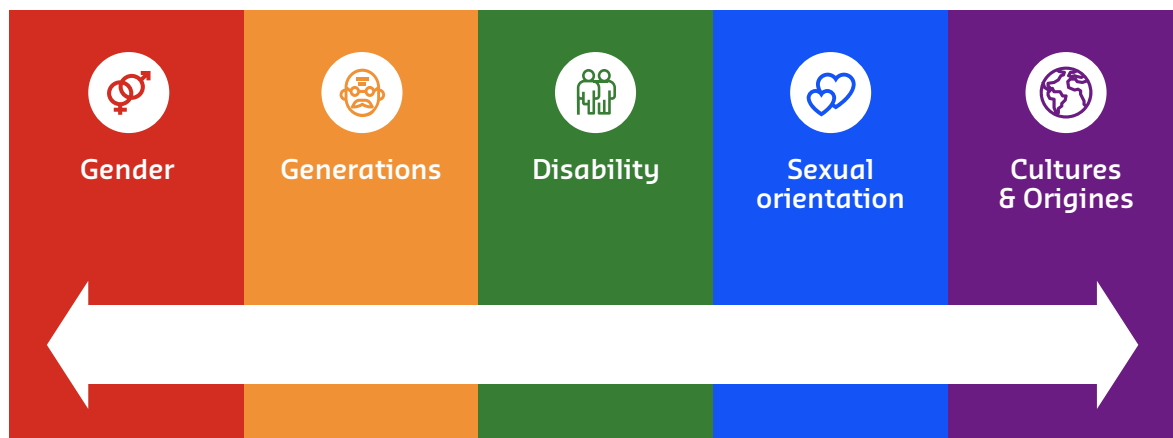
 **10,1**  
uur vorming per medewerker per jaar

 **55.278**  
uur aan opleidingen





# Diversiteit en inclusie voor onze medewerkers – Wie ben ik bij Sodexo?



Ratio vrouwen-mannen  
bij het management

2020

**36/64**

Doelstelling 2025

**40/60**

Diversiteit is een troef. We willen dan ook een cultuur creëren waarin we ieder zijn talenten tot zijn recht laten komen, ongeacht de verschillen tussen mensen. Elke medewerker heeft z'n eigen geschiedenis, ervaring en vaardigheden. Die unieke eigenschappen zijn de drijvende kracht achter onze mensen. We stellen alles in het werk om een diverse, inclusieve cultuur te scheppen waarin onze medewerkers zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen als individu.



In 2007 was Sodexo één van de eerste bedrijven die het Gelijke & Diversiteit-label ontving van de Minister van Werk en Gelijke Kansen. Voor ons is het van levensbelang dat onze teams de diversiteit van de samenleving weerspiegelen. Ons beleid rond diversiteit en inclusie focust zich op volgende groepen:



## Promoten van gelijkheid tussen man en vrouw

De gelijkheid tussen man en vrouw zit in het DNA van ons bedrijf. Bij Sodexo krijgen mannen en vrouwen hetzelfde loon en dezelfde voordelen. Bovendien wordt er bij geen enkele functie onderscheid gemaakt op basis van geslacht. 54% van onze medewerkers zijn vrouwen. In het management is de man-vrouwratio 64/36. We doen er alles aan om dit tegen 2025 op te krikken tot 60/40.

Om het goede voorbeeld te geven en inspiratie te bieden, **het directiecomité bestaat uit 6 vrouwen en 6 mannen en de CEO**. Om dit doel te behalen en onze engagementen op het gebied

van man-vrouwgelijkheid na te komen, stelden we een actieplan voor gendergelijkheid op in overleg met onze medewerkers. Het focust op:

### Aanwervingen

Onze rekruteringsverantwoordelijken worden opgeleid om aandacht te besteden aan het thema gendergelijkheid en analyseren de leeftijdscategorieën binnen het bedrijf. Zo kunnen ze inspelen op vrijkomende functies en zich voorbereiden om die in te vullen met vrouwelijk talent. In 2018-2019 verwelkomden we zo 130 nieuwe vrouwelijke collega's op 269 aanwervingen.



### Talent Management

Als aanvulling op evaluaties, carrièreplanning en ontwikkelingsplannen, identificeren we actief vrouwelijke medewerkers met groeipotentieel.

### Opleidingen

We bevorderen de interne mobiliteit van vrouwelijk talent en stellen individuele actieplannen op voor onze vrouwelijke medewerkers die succesvol deelnamen aan kwalificerende opleidingen.

Sophie Claeys, gediplomeerd diëtiste, maakt deel uit van het vrouwelijk talent bij Sodexo. Ze bouwt al 10 jaar lang aan haar carrière en is vandaag Client Relations Manager bij Services voor Seniors in Leuven en Limburg :

« Ik ben tevreden over de kansen die ik kreeg bij Sodexo en blij met mijn deelname aan So Together, een internationaal opleidingstraject voor vrouwen binnen de groep. Ik heb veel geïnvesteerd en het was niet altijd eenvoudig, maar bijzonder verrijkend. »





## Samenwerking tussen verschillende generaties

In 2012 ontving Sodexo de Active Ageing Award, een prestigieuze prijs uitgereikt door het Verbond van Belgische Ondernemingen in samenwerking met Business & Society, een mooie waardering voor onze intergenerationele aanpak. Ons basisprincipe is om nooit rekening te houden met leeftijd, maar wel met competentie. Dat geldt voor de rekrutering, de opleidingen die medewerkers krijgen én de ontwikkeling van hun carrière binnen Sodexo. Al onze 55+ medewerkers worden vrijblijvend uitgenodigd voor een loopbaangesprek.

We zetten ook een systeem op touw gezet om verworven vaardigheden te herkennen. Dat is een ondersteunend traject waarbij 55+ medewerkers gedurende 5 sessies jongere medewerkers coachen die de opleiding Site Manager succesvol hebben doorlopen.

Voor medewerkers onder de 36 jaar bestaat Young Sodexo Belgium, een netwerk waarin ze relaties kunnen smeden en het bedrijf in al zijn facetten kunnen ontdekken – via formele en informele events. Maar het is vooral belangrijk dat

ze als jongeren hun stem kunnen laten horen aan het management.



Wist je trouwens dat 50% van onze medewerkers 45 jaar of ouder zijn?

En we verschaffen werk aan mensen tussen 17 en 72 jaar!





## Aanwerving van personen met een beperking

Personen met een beperking nemen een speciale plaats in onze diversiteitspolitiek in. Sinds we in 2013 de “Prix de l’entreprise citoyenne” ontvingen van CAP48\*, besteden we actief aandacht aan de inclusie van mensen met een beperking. Elk jaar verwelkomen we 40 tot 50 stagiairs. Een opmerkelijk cijfer dat de goede samenwerking van Sodexo met organisaties zoals AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité - en Wallonie), de VDAB en PHARE (het AWIPH van het Brusselse gewest) benadrukt.



We tellen ook 13 medewerkers met een beperking onder onze vaste contracten. Neem bijvoorbeeld Julie Brossard, wiens doofheid haar niet belette om als banketbakker aan de slag te gaan op het hoofdkantoor van Sodexo. Of Cathy Haggeman, een van onze keukenmedewerkers:

« Wat Sodexo doet voor mensen met een beperking is geweldig. Voor mensen als ik is het niet eenvoudig om werk te vinden. We zijn echter net hetzelfde als iedereen... »





## Een mix van afkomsten

Sodexo engageert zich in de strijd tegen discriminatie op basis van afkomst en nationaliteit. We helpen klanten wereldwijd, ongeacht hun herkomst of culturele verschillen. We geloven dat onze teams de diversiteit van onze samenleving moeten weerspiegelen. Dat helpt ons om de voorkeuren en gevoeligheden van onze klanten en consumenten nog beter te begrijpen. Onze managers krijgen een opleiding gericht op diversiteit en de multiculturele werkplek. We hebben maar liefst 67 verschillende nationaliteiten in onze teams en geven ook kansen aan vluchtelingen.



## Seksuele voorkeur

In 2017 lanceerden we het Sodexo Pride-netwerk in België voor onze LGBTQ+ medewerkers (lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgendermedewerkers, Queer) en iedereen die Pride ondersteunt. We zijn niet enkel fier, maar hebben respect voor de individualiteit, diversiteit en gelijkheid van elkeen in onze maatschappij.



# Inzet van werknemers

Sodexo gelooft dat geëngageerde medewerkers de prestaties van een bedrijf verbeteren én een concurrentieel voordeel opleveren. Betrokken medewerkers leren meer, sneller en zijn creatiever. Om dit engagement te meten en de tevredenheid op het werk te verbeteren voor al onze werknemers, houden we vanaf 2021 een jaarlijkse grote – en anonieme – enquête “Voice”. De resultaten hiervan worden geanalyseerd door een onafhankelijke organisatie.

De slogan van deze enquête is “Laat je stem horen”. Het gaat niet enkel over het ontdekken van de mening van onze medewerkers. Deze bevraging laat toe om op een menselijke manier met hen in verbinding te komen. “Voice” werd ontwikkeld om hun enthousiasme te peilen. Het toont

hoe ze zich identificeren met de waarden van Sodexo, welke hun motivatiegraad is en hoe fier ze zijn om bij ons te werken. We komen te weten of ze positieve boodschappen brengen over het bedrijf als ze niet op het werk zijn. We willen hen immers de kans geven om zich te ontwikkelen op de werkvloer. Maar we willen ook dat ze graag bij ons werken.

Deze bevraging is dus een moment waarop onze medewerkers zich laten horen en hun mening anoniem kunnen meedelen. Het is noodzakelijk om hun mening te kennen en om een idee te krijgen waarover ze tevreden zijn – en waar ruimte is voor verbetering én welke acties we daarvoor moeten ondernemen. “Voice” is bovendien een

manier voor managers om het gesprek met hun medewerkers op gang te brengen, hun noden te leren kennen en hun doelen te identificeren. Uit de laatste enquête bleek dat het engagement van onze medewerkers tot 56% gestegen was. Voor de volgende editie in 2021 willen we dat doen doorgroeien tot 60%. Wat de sterke punten waren voor Sodexo in de enquête van 2018? De werkomgeving én het welzijn op het werk. Het voornaamste verbeterpunt was dan weer carrièreontwikkeling. We werken eraan!

## Engagement

2018

Doelstelling 2021

**56%** **60%**