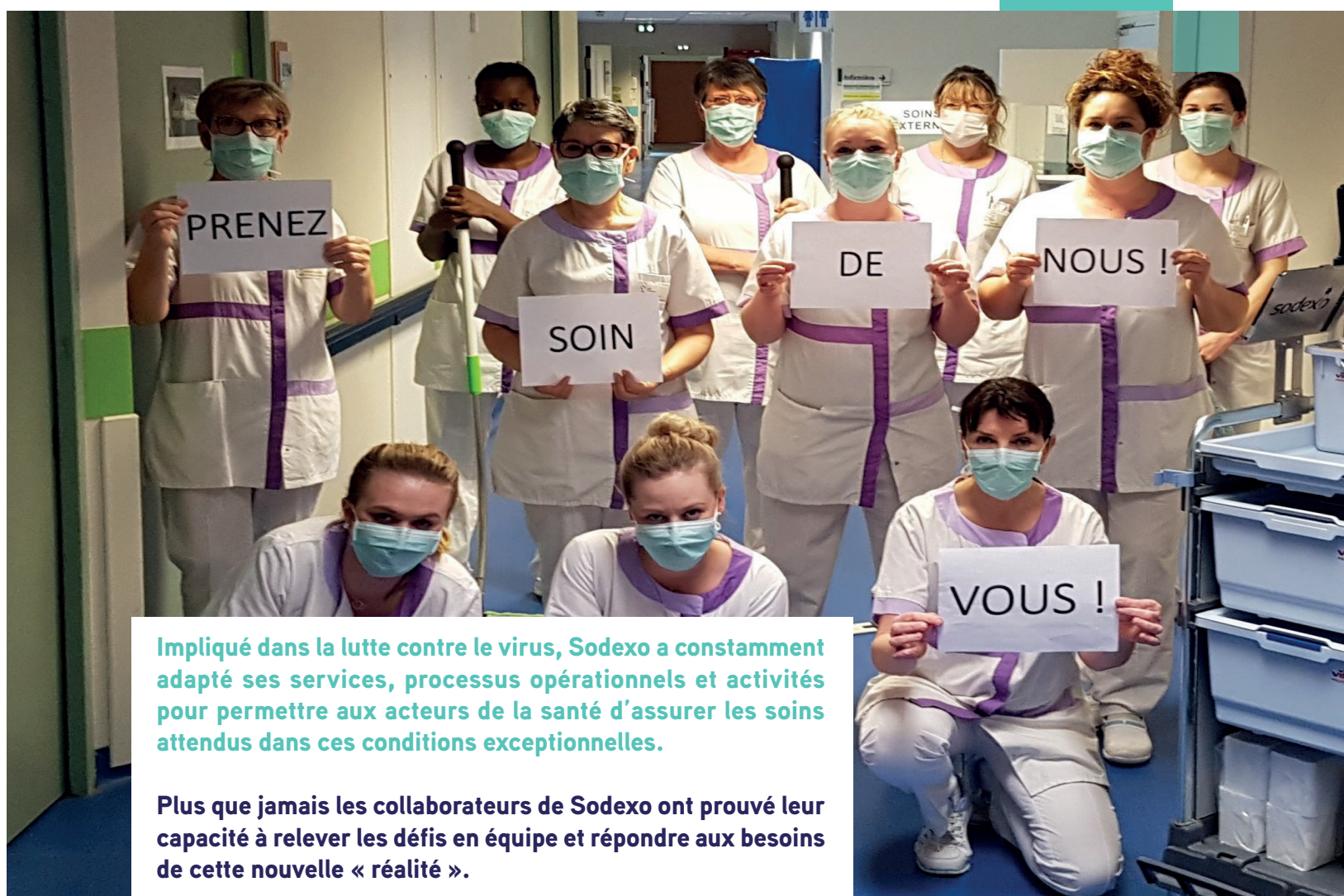


# NOS ÉQUIPES ENGAGÉES POUR LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ.



Impliqué dans la lutte contre le virus, Sodexo a constamment adapté ses services, processus opérationnels et activités pour permettre aux acteurs de la santé d'assurer les soins attendus dans ces conditions exceptionnelles.

Plus que jamais les collaborateurs de Sodexo ont prouvé leur capacité à relever les défis en équipe et répondre aux besoins de cette nouvelle « réalité ».

Savoir prendre des risques pour garantir votre sécurité | page 2

Le pouvoir de se surpasser | page 4

La solution pour prévenir les risques infectieux | page 6

Témoignages des acteurs de la santé | page 8

S'adapter en un temps record | page 3

Continuer à s'adapter à la nouvelle réalité | page 5

La solidarité comme moteur d'entreprise | page 7

# S'adapter en un temps record.

**Face à l'ampleur de la crise sanitaire, Sodexo a su déployer en un temps record de nouvelles solutions pour aider les établissements de santé à faire face à la situation.**

La réorganisation de la capacité d'accueil des hôpitaux et des cliniques a entraîné la mobilisation immédiate de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise de services. La réactivité des fonctions support a permis d'adapter les prestations aux besoins réels des établissements, même dans la période la plus difficile de la crise. 100% des services ont été garantis.

Sur le terrain, la collaboration déjà étroite entre les équipes des établissements de santé et de l'entreprise française a été renforcée avec notamment, des briefings quotidiens pluridisciplinaires.

Sodexo a toujours assuré la disponibilité d'un interlocuteur local pour répondre à leurs interrogations et profiter de conseils d'experts pour s'adapter constamment.

**Ainsi des solutions ont été déployées rapidement pour recruter et réaffecter le personnel sur les sites sous tension, garantir les prestations de désinfection et de nettoyage sur les établissements, assurer la livraison des repas en chambre, imaginer de nouveaux services de restauration pour le personnel soignant ou gérer la logistique des dons alimentaires...**





# Le pouvoir de se surpasser.



## **À situation exceptionnelle, collaborateurs d'exception !**

**Cette crise a révélé l'engagement incroyable des équipes Sodexo, pour renforcer la première ligne de lutte contre l'épidémie.**

Face aux contraintes imposées par la crise, les équipes du leader français se sont mobilisées pour soutenir le personnel soignant et leur offrir une parenthèse de détente : repas à emporter, paniers maraîchers, animations à thème dans les selfs, repas cuisinés par des chefs étoilés, distribution de chocolats de Pâques, petits-déjeuners et collations... Elles ont fourni des repas pour le personnel de santé venu en renfort et logé à l'hôtel.

En parallèle, un dispositif professionnel de logistique et gestion des dons alimentaires adressés aux hôpitaux s'est mis en place. Organisé de A à Z par les équipes Sodexo, il a permis d'assurer la sécurité sanitaire et la gestion des nombreux bénévoles arrivés en soutien des soignants.

**Grâce à sa hotline RH ouverte 24h/24 et à la start-up Andjaro, Sodexo a pu réaffecter 1300 personnes des secteurs Entreprises et Education en sous-activité vers les sites du secteur santé. La solidarité des collaborateurs et la mobilité interne ont pleinement contribué à la gestion des ressources humaines dans la crise.**

## **Dialoguer avec les équipes, pour mettre des mots sur les maux.**

**Pour limiter le stress face au risque de contamination, les managers ont entretenu un dialogue permanent avec nos équipes sur site, et ont ainsi pu répondre rapidement à leurs interrogations.**

Equipements de protection adaptés, petites attentions managériales, écoute et présence physique ont été la clé pour aider nos collaborateurs à affronter cet épisode angoissant. Une cellule de soutien psychologique a été mise en place pour tous les salariés qui le souhaitaient.



# Savoir prendre des risques pour garantir votre sécurité.

## La sécurité est inscrite dans l'ADN de Sodexo.

Dès le début de la crise, elle est devenue une priorité absolue afin de permettre à nos équipes de continuer à être présentes sur sites, aux côtés des soignants, assurant leur sécurité et leur confort tout au long de la période.

Dès l'activation du Plan Blanc par le gouvernement début mars, Sodexo a mis en place, avec ses clients, son plan de continuité d'activité sur chaque établissement de santé.

L'entreprise a placé les établissements de santé en tête des priorités de sa chaîne d'approvisionnement mondiale, pour éviter la rupture de stocks des EPI et du matériel destiné au nettoyage et à la désinfection.

## L'objectif était d'assurer la continuité du service public hospitalier en garantissant la sécurité de tous.

### Concrètement, les équipes de Sodexo ont œuvré pour :

- Identifier et sécuriser des produits désinfectants alternatifs conformes au niveau de risque, en cas de rupture de stock.
- Acheter des volumes supplémentaires de solutions hydroalcooliques et d'EPI pour limiter le risque de pénuries.
- Assurer auprès des fournisseurs la continuité d'approvisionnement aussi bien en denrées alimentaires qu'en consommables et produits à usage unique.
- Mettre en place, en accord avec les directions, de nouveaux flux logistiques et de circulation permettant de limiter le risque de contagion, sur chacun des établissements.
- Enfin pour renforcer la réactivité et rassurer, une hotline dédiée, composée d'experts HSE, permettait de répondre au mieux aux besoins des équipes sur site.



## Continuer à s'adapter à la nouvelle réalité.

Après la levée du Plan Blanc, pour permettre aux établissements de soins de continuer à exercer leurs activités en toute sécurité, Sodexo a défini et instauré des protocoles et des solutions spécifiques pour gérer une situation qui a tout d'une nouvelle réalité : l'après Covid.

- **Prévenir les infections** avec les meilleures technologies, produits et protocoles : grâce aux nouveaux procédés de brumisation, de décontamination par UV-C et d'un protocole inédit de formation à l'hygiène des mains, SureWash. Sodexo s'appuie sur la science pour créer de nouvelles solutions de prévention des infections.
- **Encourager la distanciation sociale** en réaménageant les espaces communs grâce à une signalétique spécifique, en recourant aux panneaux de protection et à la technologie sans contact pour limiter les risques de transmission du virus.

- **Favoriser l'hygiène et la désinfection** avec un protocole de nettoyage complet, couplé à des actions de communication sur les bons gestes à adopter.



- **Faciliter la vie de nos consommateurs** en mettant à leur disposition sur leur smartphone l'appli Sohappy@work. Ils accèdent ainsi aux informations produites en un clin d'œil et se font livrer directement en boutiques.

**Face à un monde qui change, Sodexo doit plus que jamais continuer à s'investir dans ce qui fait sa force : sa capacité d'adaptation avec des offres de services répondant aux besoins de chacun, la formation rigoureuse des équipes et une gestion opérationnelle exemplaire... afin d'améliorer, avec tous les acteurs du monde de la santé, l'expérience patient et la qualité de vie au travail.**



ZOOM SUR

**PROTECTA**  
 by sodexo\*


## La solution pour prévenir les risques infectieux.

**Prévenir le risque infectieux n'a jamais été autant d'actualité.** Les besoins des établissements de santé sont nombreux pour sécuriser les soins, rassurer les patients et les soignants.

Sodexo a développé une solution complète qui comprend :

- Une formation in situ, innovante et valorisante pour les Agents de Service Hospitalier, favorisant l'acquisition des techniques spécifiques et l'amélioration du savoir-être.
- Des protocoles rigoureux et formalisés, affichés et accessibles sur tablette digitale.
- Des produits et matériels efficaces et sans effet nocif pour la santé et l'environnement.
- Une gestion des consommables optimisée et 0 risque lié à un circuit d'eau contaminée ou à des défauts de dosage.
- Des engagements de résultats et un plan de contrôles définis conjointement, alliant contrôles visuels, contrôles lumière noire, prélèvements microbiologiques et audits de bonnes pratiques.

### Choisir Protecta,

c'est **réduire de 73%** les infections associées aux soins et réaliser une **économie** estimée à **250 000 €**

de coûts cachés de prise en charge des IAS.



# La solidarité comme moteur d'entreprise.

## 100%

DES SERVICES DE SODEXO  
ONT ÉTÉ GARANTIS



## 46 000

REPAS DISTRIBUÉS  
AU PERSONNEL  
SOIGNANT  
DES HÔPITAUX



## 26,5 tonnes

de fruits et légumes frais  
livrés aux établissements  
de santé en France.



**XAVIER ROUSSEAU,**  
CHEF SODEXO DE L'ÉQUIPE  
DE FRANCE DE FOOTBALL  
a concocté des repas aux soignants  
de l'Institut Mutualiste Montsouris

## 1 200

COLIS ALIMENTAIRES  
ENVOYÉS AUX FAMILLES  
DE LA SEINE-SAINT-DENIS  
(avec la région Ile-de-France)



LIVRAISON  
DE PLATEAUX-REPAS  
DE LA MAISON LENÔTRE  
aux établissements de l'AP-HP.

### LIVRAISON DE REPAS COVISAN

dans le cadre du dispositif  
d'isolement COVISAN  
mis en place par le  
Gouvernement et l'AP-HP



### RENFORT DES ÉQUIPES DE RESTAURATION

du segment Écoles et Universités  
sur la clinique Sainte Barbe  
de Strasbourg pour préparer  
les repas aux patients et  
personnels de santé, suite  
à un feu de cuisine



## 1 300

### COLLABORATEURS SODEXO

des secteurs Entreprises et Écoles  
et Universités, en sous activité, sont  
venus en renfort sur les sites du  
secteur de la santé





# Merci Sodexo

« Au nom du personnel de l'établissement, j'exprime notre reconnaissance pour l'investissement des professionnels de vos équipes qui nous accompagnent efficacement, quotidiennement dans la gestion de cette crise. Ils se sont adaptés rapidement, ont répondu à nos demandes et gardent l'énergie et la bienveillance nécessaire au soutien de celles et ceux qui sont particulièrement engagés auprès des personnes soignées. Merci également pour la viennoiserie du vendredi... Bravo à toutes et tous ! »

**Christian CAODURO, Directeur Pôle Privé Centre Alsace (Mulhouse).**

« Merci pour tout ce que vous faites jour après jour en cette période de crise sanitaire. Les médias n'en parlent pas du tout et pourtant vous êtes incroyablement présents sur le terrain, aux côtés des soignants. Merci encore pour votre courage et votre engagement ».

**Valérie, Aumônière de la Polyclinique des Trois Frontières (St Louis).**

« Un grand merci pour les fruits et légumes reçus hier. La distribution a été faite à l'ensemble du personnel. Tout le monde a beaucoup apprécié ».

**Pauline SAUNER, Coordinatrice vie sociale et hôtelière Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.**

« La situation actuelle est bien triste et nous regrettons tous l'ambiance habituelle et conviviale de « notre self ». Je tiens à vous remercier et vous féliciter pour toute l'organisation que vous avez mise en place pour être en conformité avec les règles en vigueur actuellement. Bravo à vous et à toute votre équipe pour votre réactivité ».

**Christian TROIVAUX, Directeur général de la Polyclinique St Come (Compiègne).**

« Bravo aux équipes de Sodexo qui sont là pour servir des repas à nos patients et donner des forces à ceux qui travaillent ! ».

**Frédéric LEYRET, Directeur du Groupe Hospitalier Saint Vincent (Strasbourg).**

« Un immense MERCI à tous nos personnels mobilisés [...] sans oublier toutes les fonctions supports sur le terrain, essentielles au quotidien : [...] la distribution des repas avec Sodexo. Merci à toutes et tous pour cet engagement sans faille au quotidien ! ».

**Hôpital Privé Saint-Martin de Pessac - Groupe Elsan.**