

Sodexo en bref

Exercice 2010-2011

Chiffres clés

- 16 milliards € de chiffre d'affaires
- 391 000 collaborateurs
- 33 400 sites
- 50 millions de consommateurs par jour
- 80 pays

Source : Sodexo au 31 août 2011

Nos principes fondamentaux

Sodexo, créé par Pierre Bellon en 1966, a construit son développement sur des principes qui fédèrent aujourd'hui les 391 000 collaborateurs du Groupe partout dans le monde.

Sodexo est la communauté de ses clients et de ses consommateurs, de ses collaborateurs et de ses actionnaires. Notre raison d'être : satisfaire leurs attentes. Pour cela, nous avons choisi la croissance interne de nos résultats et de notre chiffre d'affaires.

Notre croissance doit avoir un sens pour les femmes et les hommes qui la font. Aussi, dès la naissance de Sodexo, nous avons défini notre vocation, nos valeurs et nos principes éthiques :

Notre vocation

Elle est double :

- **Améliorer la qualité de vie au quotidien** de nos collaborateurs et de tous ceux que nous servons
- **Contribuer au développement économique, social et environnemental** des villes, des régions et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités

Nos valeurs

- L'esprit de **service**
- L'esprit d'**équipe**
- L'esprit de **progrès**

Nos principes éthiques

- La loyauté
- Le respect de la personne
- La transparence
- Le refus de la corruption et de la concurrence déloyale

Notre stratégie

Lors de la création de Sodexo, nous avons fait deux choix majeurs qui sont encore les piliers de notre stratégie :

Sodexo est et restera une société de services

Nous avons développé des services qui correspondent à notre vocation : Sodexo est devenu ainsi **le leader mondial des services de Qualité de Vie.**

Sodexo est et restera une société indépendante

L'indépendance est l'un des principes fondamentaux du Groupe car elle permet de maintenir ses valeurs, d'avoir une stratégie à long terme, une continuité dans le management et d'assurer sa pérennité. L'indépendance financière de Sodexo est assurée par un actionariat familial de contrôle car la société Bellon SA (holding familiale) détient 37,7 % du capital et 47,6 % des droits de vote.

Notre ambition

Nous sommes un **ascenseur social** pour nos collaborateurs, et nous voulons à moyen terme :

- Être l'un des employeurs mondiaux les plus appréciés par ses collaborateurs
- Faire de Sodexo une marque mondiale connue, aimée, choisie
- Avoir une croissance annuelle moyenne de notre chiffre d'affaires de 7 %
- Atteindre une marge opérationnelle consolidée de 6,3 % d'ici à 4 ans
- Avoir un Retour sur Capitaux Employés (ROCE) supérieur à 15 %

Nos activités

Sodexo est le **leader mondial des Services de Qualité de Vie** avec 3 activités :

Solutions de Services sur Site

Sodexo intègre une large gamme de services sur les sites de ses clients dans

8 segments de clientèle : Entreprises et Administrations, Défense, Justice, Bases-Vie, Santé, Seniors, Education, et Sports et Loisirs.

Solutions de Motivation

Sodexo est le partenaire des organisations publiques et privées pour lesquelles il conçoit des solutions sur-mesure.

- Avantages pour les Salariés : chèques restaurant, alimentation, ...
- Programmes d'Incentive : chèques cadeaux, ...
- Aides Publiques : chèques culture, ...

Services aux Particuliers et à Domicile

Sodexo crée des services qui améliorent la qualité de vie personnelle de chacun.

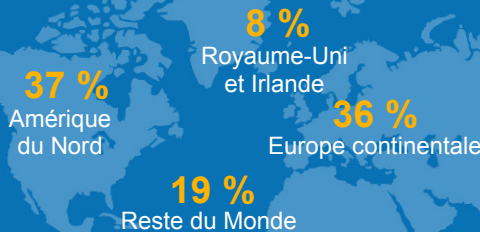
- Garde d'enfants
- Soutien scolaire / cours pour adultes
- Conciergerie
- Aide à domicile pour les personnes dépendantes

Répartition du chiffre d'affaires

96 % Solutions de Services sur Site

- 31 % Entreprises et Administrations
- 22 % Éducation
- 20 % Santé
- 8 % Bases-Vie
- 6 % Seniors
- 4 % Défense
- 3 % Sports et Loisirs
- 2 % Justice

4 % Solutions de Motivation (13,7 milliards d'euros de volume d'émission)



Notre responsabilité sociale et environnementale

Ressources Humaines et Diversité

Pour réaliser notre potentiel de développement qui est 50 fois supérieur à notre chiffre d'affaires actuel, nous nous sommes fixé 2 objectifs en matière de ressources humaines :

→ **Avoir des ressources humaines** disponibles en quantité, comme en qualité, ayant les compétences suffisantes pour répondre aux attentes de tous nos clients et leur offrir des solutions innovantes.

L'investissement dans la formation de nos collaborateurs, à tous les niveaux, est une priorité.

→ **Être l'un des employeurs mondiaux les plus appréciés** par ses collaborateurs.

Aujourd'hui, 85 %* de nos collaborateurs évaluent Sodexo comme meilleur employeur que ses concurrents.

* Source : enquête d'engagement 2010.

En matière de **diversité et d'inclusion**, nous avons défini **5 priorités** pour progresser à tous les niveaux de l'entreprise :

La représentation hommes/femmes, l'emploi de toutes les générations, la représentation des différentes origines ethniques, l'insertion des personnes handicapées, le respect des orientations sexuelles et identités de genre.

Développement durable

Pour fédérer toutes les actions et les énergies déployées de par le monde, Sodexo a défini 3 priorités :

- **Agir pour une meilleure Nutrition, pour la Santé et le Bien-être**
- **S'engager auprès des Communautés locales**
- **Préserver l'Environnement**

Sodexo a précisé son programme d'action en se fixant des engagements précis et mesurables dans le cadre de son « Better Tomorrow Plan ».



Un engagement durable dans la lutte contre la faim et la malnutrition

Grâce à notre programme **STOP Hunger**, aujourd'hui mis en œuvre dans 42 pays, nous mobilisons notre personnel, nos clients, nos consommateurs et nos fournisseurs et, en partenariat avec 385 ONG et associations locales, nous luttons contre la faim et la malnutrition par des actions de formation et d'information sur la nutrition, la distribution de denrées et des dons financiers.

Nos contributions à la performance de nos clients

Nos services intégrés de qualité de vie contribuent à la performance de nos clients :

Allemagne

Sodexo Zehnacker pour l'Institut de Cardiologie à Berlin



Notre offre au service des patients et des personnels permet à l'Institut de rester la référence mondiale des pathologies cardio-vasculaires, tout en effectuant d'importantes économies financières sur la stérilisation, le nettoyage ou la maintenance technique.

Belgique

Schneider Electric



Nous avons conçu un programme de récompenses en ligne, permettant une meilleure fidélisation des clients électriciens de Schneider Electric. Grâce à cette plateforme, Schneider Electric a pu également être mieux informé sur les besoins de ses clients électriciens, et personnaliser son offre. Schneider Electric a vu ses ventes augmenter. Nous étudions avec notre client le déploiement de ce programme dans d'autres pays.

Chine

Siège de Nokia



Nos services de Qualité de Vie ont contribué à la fidélisation des collaborateurs du siège, avec un taux de turnover en baisse de plus de deux points.

États-Unis

Campus de Hobart and William Smith Colleges



Les équipes de Sodexo gèrent les services et infrastructures ainsi qu'une offre de développement durable qui positionnent l'université en tête des classements nationaux. En 2009, 23 % des déchets étaient recyclés, contre 16 % en 2007 ; parallèlement, le taux d'inscription des étudiants est en croissance de 7 % depuis 2005.

La reconnaissance de notre expertise

Sodexo une nouvelle fois classé parmi les meilleures entreprises de services dans le monde.



Pour la troisième année consécutive, Sodexo est classé au troisième rang mondial des entreprises de services les plus performantes par l'International Association of Outsourcing Professionals® (IAOP®).



En 2011, Sodexo a été désigné pour la septième fois « Global Sustainability Industry Leader », dans la catégorie « Restaurants, hôtels, bars et services récréatifs », par le Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Sodexo figure dans le DJSI World et DJSI STOXX depuis 2005.