

Questions Réponses

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Thierry Darbon - Salarié Sodexo France
Délégué Syndical central CGT - 1 action)



Sodexo affirme qu'elle respecte et promeut en son sein les droits fondamentaux de l'homme tels qu'ils sont définis par les normes suivantes :

La Déclaration universelle des droits de l'homme

Le Pacte Mondial des Nations-Unis

La Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale de l'Organisation Internationale du Travail

A l'occasion de la dernière assemblée générale annuelle de la société, les dirigeants de Sodexo avaient pris l'engagement de conclure un accord global avec l'UITA (Union Internationale des Travailleurs de l'Alimentation), une fédération syndicale internationale rassemblant 2,6 millions de travailleurs du secteur de l'agriculture et de l'alimentation à travers le monde.

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Thierry Darbon - Salarié Sodexo France
Délégué Syndical central CGT - 1 action)



Un tel accord est de nature à améliorer les conditions de travail dans le cadre des activités mondiales de la société et des marchés sur lesquels elle intervient, à aider à atténuer les risques sociaux et les risques en termes de réputations, et à assurer que les droits sociaux et syndicaux sont respectés au sein de ses filiales.

D'après les rapports en provenance du monde entier, les travailleurs de Sodexo parlent de plus en plus franchement de leur perception d'une absence de mise en œuvre pratique des engagements de la société en matière de droits de l'homme.

Quand pensez-vous parvenir à un accord avec l'UITA pour mettre en œuvre les engagements de la société en matière de droits sociaux et de droits de l'homme ?

Assemblée Générale Ordinaire

**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée Générale
posée par Monsieur Thierry Darbon - Salarié Sodexo France
Délégué Syndical central CGT - 1 action



« Cette question a été posée par Monsieur Thierry Darbon, salarié SODEXO et délégué syndical national CGT, détenant une action.

Tout d'abord, Monsieur Darbon, vous évoquez des rapports en provenance du monde entier. Je pense que vous parlez sans doute des trois rapports dont nous avons eu connaissance, c'est-à-dire le rapport de Human Rights Watch de septembre 2010, celui de SEIU d'octobre 2010, et celui de TransAfrica qui vient de paraître. Ces trois rapports reprennent les mêmes allégations concernant six pays, et reposent sur des témoignages anonymes.

A titre d'exemple, en Guinée, il est fait référence à 25 témoignages de salariés relatifs à des problèmes dans la restauration. En réalité, nous n'avons que 19 salariés en Guinée. Deuxièmement, nous n'y avons jamais fait de restauration.

Elisabeth Carpentier, DRH Groupe, entretient depuis dix ans un dialogue avec Ron Oswald, Secrétaire général de l'UITA, qui est effectivement le syndicat qui regroupe l'ensemble des syndicats et des entreprises de restauration dans l'alimentaire.

.../

Assemblée Générale Mixte de Sodexo 24/01/2011

Assemblée Générale Ordinaire

**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée Générale
posée par Monsieur Thierry Darbon - Salarié Sodexo France
Délégué Syndical central CGT - 1 action



.../

Nous avons remis – pour répondre précisément à la question de Monsieur Darbon – une proposition d'accord lors de la dernière réunion qu'a eue Elisabeth Carpentier avec le Président ou le Secrétaire général Ron Oswald. Ce dernier nous a informés qu'il avait à la soumettre à ses affiliés prochainement. Nous sommes donc dans l'attente de leur décision.

Merci, Monsieur Darbon, pour votre question. »

Assemblée Générale Ordinaire

Question écrite à l'Assemblée Générale

(Mohammed Ennahili - Non salarié, Représentant syndical de l'ODT, syndicat marocain non représenté chez Sodexo - 1 action)



Selon le témoignage d'un travailleur actuellement employé par Sodexo au Maroc, le management de la société dans ce pays aurait demandé à un officier de police de se rendre, en dehors de ses heures de service, au domicile de l'employé pour lui demander de ne pas s'adresser aux syndicalistes.

D'une manière générale, l'exercice des activités syndicales est difficile au Maroc. A titre d'exemple, ce pays n'a pas ratifié la convention 87 de l'Organisation Internationale du Travail, l'une des conventions de base qui couvre « la liberté syndicale et la protection du droit syndical ».

Pouvez-vous indiquer si les actions prises par les dirigeants de Sodexo au Maroc sont conformes à la politique du Groupe sur les droits de l'homme et, dans la négative, quelles mesures Sodexo entend prendre pour assurer le respect des droits syndicaux des employés de la société dans le monde entier ?

« Monsieur Mohamed Ennahili, vous êtes membre du syndicat marocain ODT. Vous n'êtes pas salarié de notre Groupe, et votre syndicat n'est pas représenté chez SODEXO. Pour appuyer votre allégation, vous faites référence au témoignage anonyme d'un collaborateur. Or, nous employons 800 personnes au Maroc. De la même manière, je ne reviendrai pas sur la Guinée... Il existe, pour l'information des actionnaires, au Maroc, un Code du travail qui prévoit la possibilité d'une représentation syndicale et l'élection de représentants du personnel.

Il existe au Maroc plus d'une vingtaine de syndicats. Notre filiale SODEXO Maroc a organisé une élection de représentants du personnel en mai 2009, mais il n'y a eu aucun candidat. Un procès-verbal de carence a été transmis à l'administration.

Par ailleurs, dans le cadre de notre démarche de progrès permanent, nous sommes actuellement audités dans le but d'acquérir un label de responsabilité sociale.

Merci, Monsieur Mohamed Ennahili, de votre question. »

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Nicole Lee - Non salariée
Présidente de TransAfrica Forum - 1 action)



En février 2010, Sodexo a annoncé son intention d'engager la société Deloitte, cabinet d'audit international, afin de réaliser un audit social sur le respect des droits sociaux et des droits de l'homme au sein de la Société. Selon les informations délivrées par la presse, Deloitte a terminé son audit mais Sodexo n'en a toujours pas publié les résultats.

Le représentant spécial du Secrétaire Général des Nations Unies pour la question des droits de l'homme, des sociétés transnationales et autres entreprises, le Professeur John Ruggie, a récemment formulé la proposition suivante : « afin de tenir compte de leurs performances en matière de respect des droits de l'homme, les sociétés devraient être prêtes à communiquer publiquement les réponses qu'elles apportent aux problèmes potentiels et actuels sur les droits de l'homme lorsque des parties prenantes manifestent leurs préoccupations. »

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Nicole Lee - Non salariée
Présidente de TransAfrica Forum - 1 action)



Le Professeur Ruggie commente également : « un rapport public et périodique est attendu de la part de ces sociétés dont les activités impliquent des risques d'atteintes significatives aux droits de l'homme, que ce soit en raison de la nature de leur activité ou de leur fonctionnement. Le fait de rendre des comptes permet de fournir une mesure de la responsabilité de la société à l'attention des groupes ou individus qui pourraient être touchés, ainsi que des parties prenantes, notamment les investisseurs concernés ».

A la lumière de ces commentaires, pensez-vous que Sodexo devrait révéler au public le contenu du rapport d'audit de Deloitte ? Si la réponse est négative, pourriez-vous nous expliquer les raisons de votre réponse ?

Assemblée Générale Ordinaire
**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée
Générale posée par Mme Nicole Lee - Non salariée
Présidente de TransAfrica Forum - 1 action



« D'abord, je souhaite saluer Madame Nicole Lee, qui est non salariée, mais qui est Présidente de TransAfrica Forum. J'ai étudié tout ce que fait TransAfrica Forum, et je tiens à la féliciter pour l'action de son organisation de défense des droits de l'homme. Car c'est grâce à TransAfrica Forum que cette association s'est particulièrement distinguée pour son combat contre l'apartheid en Afrique du Sud.

Chère Madame, concernant votre question, je soulignerais deux points : nous sommes très attentifs aux travaux du Professeur Ruggie, qui toutefois s'adresse – je vous le rappelle – aux Etats et non aux entreprises.

Deuxièmement, dans le cadre de nos plans d'action pour progresser en matière de responsabilité sociale, nous avons réalisé un diagnostic en 2010. Celui-ci a fait apparaître le besoin de renforcer l'information, le besoin de la formation de nos managers, et les procédures de reporting sur ce sujet. La Direction des Ressources Humaines a mis au point les grandes lignes de notre plan d'action avec les équipes opérationnelles et fonctionnelles de SODEXO. Nous communiquerons ces grandes lignes au Comité d'Entreprise Européen qui se réunit en mai 2011. Les progrès accomplis figureront dans notre prochain rapport de responsabilité sociale de novembre 2011.

Merci, Madame, de votre question. »

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Martin Agudelo - appartenance non identifiée
1 action)



Ce mois-ci, le plus important et le plus ancien des organismes afro-américain de défense des droits de l'homme et de la justice sociale aux Etats-Unis, TransAfrica Forum, a publié un rapport intitulé « les Voix du changement : des travailleurs de Sodexo s'expriment depuis cinq pays ».

Aux termes de ce rapport, des travailleurs de Sodexo en Colombie déclarent qu'ils doivent faire un test de grossesse avant de pouvoir être embauchés ou d'obtenir une prolongation de leur contrat de travail.

Est-ce la politique de Sodexo au niveau international ?

« Merci. Avant de répondre à votre question, je voudrais signaler qu'en Colombie nous employons 9 700 personnes. Lors de notre dernière enquête d'engagement, 94 % de nos collaborateurs nous trouvent meilleur employeur que nos concurrents.

Deuxièmement, pour répondre à votre question, il faut savoir que la loi en Colombie autorise les entreprises à faire des tests de grossesse à l'embauche pour certains postes. Nos équipes locales, c'est vrai, les ont pratiqués dans le passé.

Bien que ce soit légal, cette pratique est contraire à nos valeurs et à nos politiques. Dès que nous en avons eu connaissance, il y a dix ans, nous les avons supprimés. »

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Laurent Corbasson - Salarié Sodexo France
Délégué Syndical National CGT - 1 action)



Sodexo est l'une des entreprises les plus importantes au monde, avec des activités réparties dans 80 pays et rassemblant plus de 380.000 salariés. Afin de fonctionner de manière efficace et de développer au mieux ses affaires, la société dépend notamment de la bonne volonté du public et des gouvernements des pays où elle est présente. En effet, pouvoir rendre compte d'une bonne citoyenneté d'entreprise est un atout significatif pour Sodexo. A l'inverse, une défaillance dans la gestion des ressources humaines peut augmenter les risques pour la réputation de la société, faire baisser la productivité des travailleurs, gêner les possibilités pour la société de concourir pour l'attribution de contrats publics, et peut avoir un impact sur les résultats financiers et sur le retour sur investissement des actionnaires.

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Laurent Corbasson - Salarié Sodexo France
Délégué Syndical National CGT - 1 action)



Le Ministre du travail brésilien examine actuellement la conduite de Sodexo au regard des droits internationaux de l'Homme, ainsi que sa participation au Programme d'Alimentation du Travailleur (Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT) mis en place par le gouvernement brésilien. Le CUT, la principale organisation syndicale du Brésil, et le syndicat des travailleurs du secteur des services, CONTRACS, ont exprimé de sérieuses préoccupations concernant l'application générale des droits de l'homme faite par Sodexo, et s'interrogent sur la participation de Sodexo au PAT.

Sodexo est le plus important des fournisseurs de tickets-restaurants dans le cadre du PAT. Quel serait l'impact sur les bénéficiaires si Sodexo venait à perdre son autorisation de fournir des tickets-restaurants à cause d'un bilan défavorable sur son application des droits des travailleurs ?

Assemblée Générale Ordinaire
**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée Générale
posée par M. Laurent Corbasson - Salarié Sodexo France
Délégué Syndical National CGT - 1 action



« Monsieur Corbasson est salarié de SODEXO, et délégué syndical national CGT, et nous le respectons.

Monsieur Corbasson, votre question comporte deux parties. Dans la première, sur tout un paragraphe, vous nous donnez des conseils sur la façon dont nous devrions diriger SODEXO. Personnellement, j'accepte ces conseils.

Cependant, je vous rappelle que notre Groupe est parti de rien en 1966, et qu'aujourd'hui nous employons 380 000 collaborateurs, dans 80 pays. Cette réussite est due au travail, à la compétence, à l'esprit de service, à l'esprit de progrès et à l'esprit d'équipe de tous nos collaborateurs. Nous craignons qu'ils ne comprennent pas très bien que ce soit vous qui leur donniez des leçons.

Concernant le Brésil, SEIU vient de dénigrer notre Société auprès du gouvernement brésilien, qui est notre client. Ce dénigrement s'appuie sur des allégations n'ayant aucun rapport avec le Brésil. SEIU demande que soit remis en cause le contrat avec le gouvernement brésilien.

Je vais vous dire : nous avons d'excellentes relations avec notre client, et nous sommes absolument déterminés à ne pas laisser se perpétuer ce genre de manœuvres qui sont totalement contre notre Société.

Merci, Monsieur Corbasson, de votre question. »

Assemblée Générale Mixte de Sodexo 24/01/2011

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(Amy Lawhead - Salariée Sodexo USA
1 action)



Dans un communiqué relatif aux résultats financiers de 2010, Sodexo a révélé que les bénéfices réalisés par la société dans le secteur de l'éducation en Amérique du Nord ont baissé de 5.1% par rapport à l'année précédente. Cette baisse serait due en majeure partie au coût financier résultant d'un accord pour un montant de 20 millions de dollars américains conclu récemment avec le bureau du Procureur Général de l'Etat de New York. Des demandes ont été adressées au US Department of Agriculture (USDA) et aux Procureurs généraux d'autres Etats américains afin de vérifier tous leurs contrats et déterminer si d'autres écoles étaient surfacturées.

Compte tenu de la forte dépendance de Sodexo par rapport aux contrats financés par les gouvernements locaux et fédéraux sur le marché nord-américain, tant en ce qui concerne ses revenus actuels que la croissance de ses revenus futurs, quel sera l'impact sur les futurs bénéfices de la société d'un accroissement des contrôles, tant par les clients que par les autorités publiques, portant sur les pratiques d'approvisionnement de la société ?

Assemblée Générale Ordinaire
**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée
Générale posée par Mme Amy Lawhead
Salariée Sodexo USA - 1 action



« Merci de votre question. Tout d'abord, ce ne sont pas les résultats du segment éducation en Amérique du nord qui ont baissé de 5,1 % en 2009-2010 par rapport à l'exercice précédent. Il s'agit du résultat opérationnel de l'ensemble de nos activités en Amérique du Nord. Comme mentionné par George Chavel, nos performances ont été effectivement impactées par l'accord conclu avec le *New York Attorney General* (NYAG), à hauteur de 15 millions dans le cadre d'une enquête menée sur l'ensemble de la profession dans le cadre de l'application du *National school lunch program* dans les écoles de l'Etat de New York.

Concernant SODEXO, un des points soulevés par l'enquête concernait une erreur dans la façon dont quelques contrats de SODEXO étaient gérés. En effet, pour des raisons historiques, trois écoles privées concernées ont continué à être gérées, par inadvertance, par la Division Entreprises, en dehors des règles de conformité propres au programme de restauration scolaire. Dès lors, ces écoles n'étaient pas gérées avec la conformité en vigueur dans notre Division Education.

SODEXO a pris désormais les mesures nécessaires pour assurer que ces trois écoles, et que toutes les écoles – nous en gérons 985 aux Etats-Unis – participant à ces programmes, soient en parfaite conformité avec les règles en application. D'autres Etats mènent régulièrement des audits sur SODEXO dans le cadre de leurs prérogatives habituelles. SODEXO dispose également de nombreux contrôles et conduit ses propres audits régulièrement pour assurer la conformité avec les règles tant en Amérique du Nord qu'au niveau du Groupe.

/....

Assemblée Générale Ordinaire
**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée
Générale posée par Amy Lawhead - Salariée Sodexo USA
1 action



.../

Enfin, le taux de fidélisation de nos clients – je le répète – est supérieur à 95 %. C'est, je crois, la preuve que ceux-ci ont confiance en SODEXO et en la qualité de ses modes de gestion et contrôles, qui sont fondés sur la transparence.

Je terminerai en disant : je vous rappelle que la part de nos contrats gérés dans le secteur public dans l'ensemble du Groupe, est autour de 20 % à 25 %. Ce chiffre est plus proche de 10 % en Amérique du Nord.

Merci de votre question. »

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(PhiTrust Active Investors - 600 actions)



L'activité Solutions de Motivation représente une part de plus en plus significative des résultats de Sodexo, puisqu'elle a atteint 28 % du résultat opérationnel et plus de 72 % de la trésorerie opérationnelle en 2009-2010. Depuis 2002, près de la moitié de l'accroissement du résultat opérationnel, tous secteurs d'activités confondus, est attribuable aux résultats générés par l'activité Solutions de Motivation.

Pourtant, Sodexo est beaucoup plus réservée en ce qui concerne la diffusion d'informations sur l'activité Solutions de Motivation qu'en ce qui concerne son activité Solutions de Services sur Site. Il existe également un décalage considérable entre la communication d'informations réalisé par Sodexo et celle faite par son principal concurrent mondial, ce qui rend difficile, voire impossible, de procéder à une analyse pertinente et juste des résultats de la société.

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(PhiTrust Active Investors - 600 actions)



Sodexo fournit des informations par régions, claires, détaillées et cohérentes en ce qui concerne son activité de Solutions de Services sur Site, et devraient faire de même pour son activité Solutions de Motivation en dépit de la structure de gestion centralisée de cette activité. L'exposition aux risques de l'activité Solutions de Motivation justifie une transparence accrue. Son implantation dans plus de trente pays l'expose à des risques politiques, réglementaires, financiers et économiques, en particulier du fait des fluctuations des taux d'intérêts et des devises.

Or, sans une information plus détaillée, les actionnaires ne peuvent pas comprendre comment Sodexo gère les revenus financiers et les risques liés à l'activité Solutions de Motivation.

Assemblée Générale Ordinaire
Question écrite à l'Assemblée Générale
(PhiTrust Active Investors - 600 actions)



Nous demandons que Sodexo réduise ce décalage de diffusion d'information et fournisse à ses actionnaires les renseignements essentiels pour leur permettre de comprendre et évaluer cette composante cruciale de son activité. Nous demandons notamment que la société communique régulièrement dans les documents publics les informations suivantes concernant l'activité Solutions de Motivation : (I) chiffre d'affaires par régions, (II) résultat opérationnel par régions, (III) volume de chèques émis par régions et (IV) valeur du flottant.

Pouvez-vous vous engager à partir de cette année, à donner régulièrement à vos actionnaires ces informations dans les documents publics publiés par la société ?

Assemblée Générale Ordinaire

Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil d'Administration à la Question écrite à l'Assemblée Générale posée par PhiTrust Active Investors - 600 actions



« Il faut rajouter ce qu'est le flottant : c'est le besoin en fonds de roulement négatif – c'était dans la question – représenté par les entrées de cash reçues des clients et les sorties de cash auprès de nos affiliés.

Messieurs – parce que vous étiez deux – merci de votre question. SODEXO est en permanence ouvert à l'amélioration de l'information financière donnée à ses actionnaires. SODEXO publie, depuis l'exercice 2009-2010, une information sur son chiffre d'affaires par région, car il est indiqué en page 80 du document de référence - Il s'agit bien des Solutions de Motivation - les pourcentages représentés par le chiffre d'affaires en Amérique latine. A l'avenir, SODEXO s'engage à indiquer également le pourcentage du chiffre d'affaires réalisé en Europe. SODEXO est également disposé à indiquer la même information pour son volume d'émission par région. Nous avons déjà confirmé oralement à Phitrust et à SEIU Capital Stewardship le 18 novembre dernier – vous étiez tous les deux – il y avait Michel (Landel), Siân (Herbert-Jones) et moi. Nous vous avons confirmé que nous nous engageons à améliorer l'information sur les Solutions de Motivation dans le prochain document de référence 2010-2011.

Là, je suis obligé de faire appel à l'histoire, ce qui d'ailleurs prouve que votre question est aussi très intéressante pour tous les autres actionnaires qui sont présents. Vous indiquez par ailleurs qu'il existe un décalage considérable entre la communication d'informations réalisée par SODEXO et celle faite par son principal concurrent mondial, ce qui rend difficile, voire impossible, de procéder à une analyse permanente et juste des résultats de la Société.

.../

Assemblée Générale Mixte de Sodexo 24/01/2011

Assemblée Générale Ordinaire
**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée
Générale posée par PhiTrust Active Investors - 600 actions



.../

Je vous remercie de cette question, qui permet aux actionnaires et aux futurs investisseurs de comprendre la différence fondamentale qu'il y a entre EDENRED et SODEXO. EDENRED est née très récemment de la scission avec le Groupe Accor. Accor est né de la fusion entre le Groupe Novotel et Jacques Borel International. Jacques Borel a lancé en France l'activité chèques de services vers 1964, alors que son Groupe était déjà en France dans la restauration collective, la restauration commerciale, et l'hôtellerie. Il avait parfaitement compris la complémentarité qu'il y avait entre le chèque de service et ces trois activités.

Quand nous avons été sûrs que cette activité était rentable, c'est-à-dire, douze ans après Jacques Borel, SODEXO, en 1978, a démarré cette activité nouvelle pour nous, et ceci pour trois raisons :

- * la première, c'est que nous avons l'intuition que le potentiel serait très important ;
- * la deuxième, parce qu'elle est tout à fait conforme à notre vocation à améliorer la qualité de vie au quotidien ;
- * la troisième, parce que les synergies entre l'activité « Solutions de Motivation » et nos 30 000 clients de l'activité « Solutions de Services sur Site » sont considérables en termes d'amélioration de nos résultats et d'impacts positifs sur ce que vous appelez la valeur du flottant.

.../

Assemblée Générale Ordinaire
**Réponse par Pierre Bellon, Président du Conseil
d'Administration** à la Question écrite à l'Assemblée
Générale posée par PhiTrust Active Investors - 600 actions



.../

Cette différence fondamentale entre EDENRED et l'activité de solutions de SODEXO rend la comparaison de leurs performances respectives particulièrement difficile. Vous dites également que l'exposition au risque de l'activité « Solutions de motivation » justifie une transparence accrue. Son implantation dans plus de 30 pays l'expose à des risques politiques, réglementaires, financiers et économiques, en particulier du fait des fluctuations de taux d'intérêt et des devises.

Je vous ai expliqué, dans le rapport du Président, les travaux que nous faisons pour détecter nos risques. L'AMF est notre organisme de contrôle, et nous respectons les obligations de communications financières qu'elle émet et qui s'imposent à nous. L'AMF nous fait part, comme pour toutes les sociétés qu'elle supervise, de ses éventuelles demandes d'informations complémentaires, et nous y répondons.

Par ailleurs, nous demandons à nos commissaires aux comptes de revoir l'ensemble de notre information financière et de nous confirmer notre respect des obligations et des recommandations d'informations émises par l'AMF.

En outre, dans le cadre de leur mission, ils évaluent la nécessité pour nous de décrire tout risque avéré dans notre communication financière, et d'en traduire le cas échéant les conséquences dans nos comptes.

Enfin, depuis plus de 15 ans, Standard & Poor's nous attribue un rating de BBB+, et je vous invite à consulter le rapport qui est paru le 22 décembre 2010. »