



Rapport de responsabilité d'entreprise 2022



Table des matières

| | | | |
|---|----|----------------------------|----|
| Avant-propos | 3 | Bilan de l'année écoulée | 18 |
| A propos de ce rapport | 4 | Résultats 2021-2022 | 20 |
| Chiffres-clés | 5 | Sodexo Services sur site | 59 |
| Notre équipe de 217 personnes salariées en quelques chiffres | 6 | Glossaire | 61 |
| Nos réalisations majeures en 2021 - 2022 | 7 | Tableau de concordance GRI | 67 |
| Edito du CEO | 8 | | |
| Vision-mission | 10 | | |
| Gouvernance, gestion des risques et inclusion des parties prenantes | 11 | | |
| Matrice de matérialité de Sodexo Benefits & Rewards en Belgique | 14 | | |
| Périmètre de nos activités | 15 | | |



Avant-propos

Cette année encore, nous avons décidé de garder un ton plus léger que d'ordinaire. Ça et là, vous trouverez des espaces de respiration humoristiques qui vous aideront à prendre du plaisir au cours de la lecture. Nous avons également prévu un glossaire¹ en fin de document, qui vous permettra d'apprécier un jargon parfois un peu ésotérique. Que les personnes souffrant d'insomnies se rassurent : le présent rapport annuel contiendra bien évidemment des passages qui les aideront à retrouver le chemin du sommeil. Contraintes technico-légales obligent, ce document contient en effet des considérations techniques un peu rébarbatives auxquelles

nous ne pouvons déroger. Si vous voulez y échapper, vous pouvez directement passer à la page 20, qui ouvre les chapitres de nos réalisations de l'année écoulée.

Nous avons également fait en sorte de mettre le format du document et son contenu en conformité aux critères d'accessibilité numérique.

Nous espérons que cette nouvelle édition du rapport annuel vous plaira et qu'elle vous donnera l'envie d'en parler autour de vous. Bonne lecture !

L'équipe de rédaction

¹Les termes renvoyant au glossaire seront grisés. Dans la version électronique de ce rapport, en cliquant sur les termes grisés, un renvoi automatique vous mènera directement au bon endroit du glossaire.

A propos de ce rapport

Période du rapport

Ce rapport publié en septembre 2022 couvre la période du 1er juin 2021 au 31 mai 2022

Fréquence du rapport

Fréquence annuelle, troisième édition.

Activités

Ce rapport concerne les activités Avantages et Récompenses de Sodexo 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 Avantages et Récompenses comprennent :

Les produits subventionnés pour le compte d'entités publiques : Titres-services, KMO-Portefeuille, Chèque-Formation, Chèque-entreprise, Ticket S.

Les produits non-subventionnés à destination d'entreprises publiques et privées : Lunch Pass, Eco Pass, Cadeau Pass, Sport & Culture Pass, Book Pass, Consumption Pass.

Nom de l'entreprise

Sodexo Pass Belgium S.A.

(Dénomination commerciale : Sodexo Benefits & Rewards Services).

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 2021, le groupe Sodexo, leader des services de qualité de vie, est présent dans 56 pays, emploie 412.000 personnes à travers le monde pour un chiffre d'affaires consolidé de 17,4 milliards d'euros.

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)
- Symeta Hybrid (à travers Canon Belgium) : centre de production des chèques papier à Leuven (Belgique)
- Input4You (à travers Canon Belgium) : traitement des chèques papier à Anderlecht (Belgique)
- Zetes : centre de production de la Sodexo Card à Ruisbroek (Belgique)
- Atos/Worldline : Activation et désactivation des terminaux, 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, de BECI, de VOKA, de l'Union belge des Annonceurs (UBA), de la Diversity Managers Association in Belgium, de la Belgian Public Affairs Community et est signataire de la Belgian Alliance for Climate Action (BACA), ainsi qu'aux Principes des Nations-Unies d'autonomisation des femmes (WEFs).

Conformité GRI

Le contenu et les principes de ce rapport sont conformes à la Global Reporting Initiative (GRI).

Personne de contact

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

Chiffres-clés

au 31/5/2022



85 millions
d'euros de chiffre
d'affaires



4,8 milliards
de volume d'émission
de chèques



2,8 millions
personnes utilisatrices
de nos solutions



43.000
partenaires de notre
réseau d'acceptation



86.000
entreprises clientes

Chiffres non-clés au 31/5/2022

439

écouvillons retrouvés
dans la corbeille papier

16

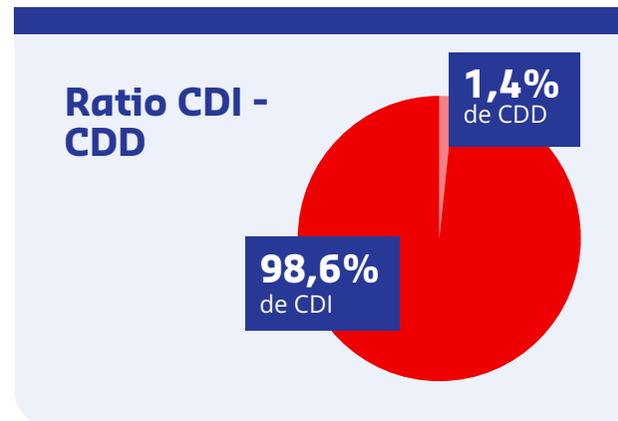
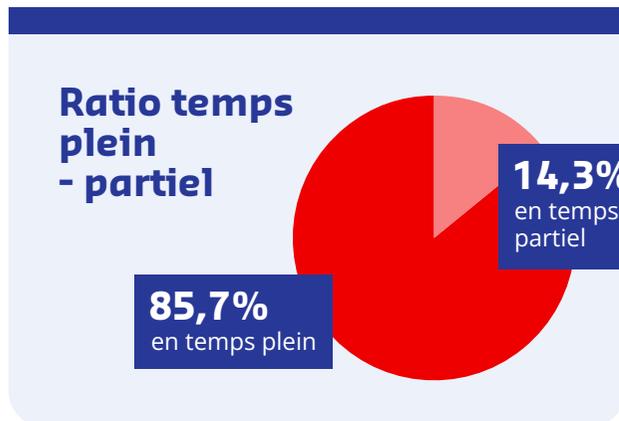
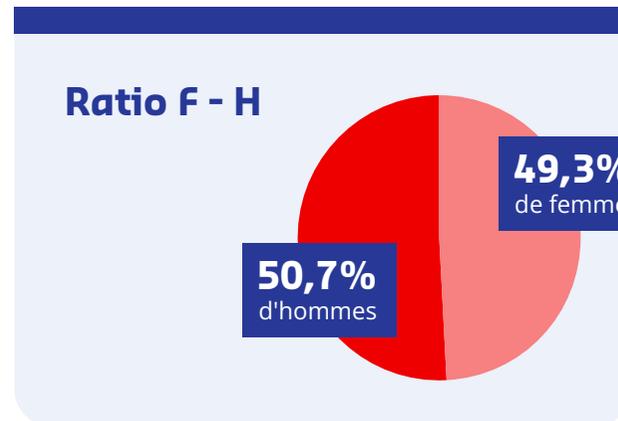
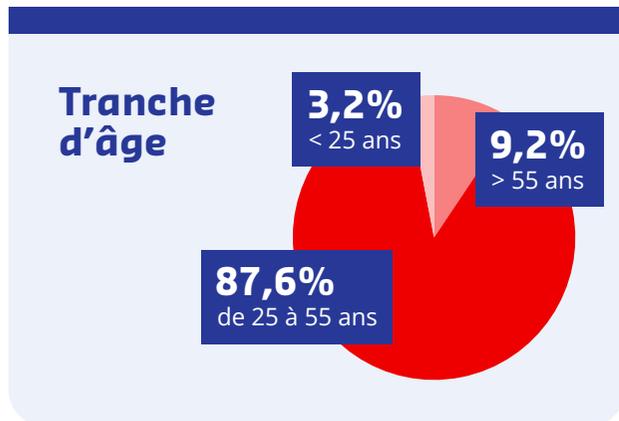
tests Covid positifs
chez une seule personne

25.677

absences à une réunion
en présentiel pour cause
de cas-contact covid

Notre équipe de 217 personnes salariées

en quelques chiffres au 31/5/2022



Nos réalisations majeures

en 2021 - 2022

-43%

de volume de chèques papier

Certification
CO2-neutral
company



Certification
GEEIS en égalité
de genre



+17%

d'augmentation des
dépenses dans les petits
commerces



+20%

de budget-mobilité
au sein de nos équipes

Validation du
plan de réduction
de CO² par le SBTi



Edito du CEO



Sven Marinus

Directeur général
Sodexo Benefits & Rewards Services

Crise alimentaire, crise du pouvoir d'achat, crise sanitaire, crise humanitaire, crise énergétique... l'année 2022 aura une fois de plus été marquée par de nombreuses crises. Et elles ne naissent pas de nulle part. Elles sont toutes le produit de l'humanité. Et si les êtres humains en sont responsables, ils ont également les solutions pour les résoudre. Rapidement. Car parallèlement à la gestion de ces crises, nous faisons face à l'urgence climatique.

Pouvoirs publics, entreprises, écoles, individus, nous devons agir à tous les niveaux. Certes, certaines responsabilités sont plus grandes à l'un ou l'autre niveau. Mais ce n'est

pas une excuse pour ne rien faire à son petit niveau.

Certes, la nature de nos activités ne fait pas de nous une entreprise émettrice de gros volumes de gaz à effets de serre. Mais nous devons néanmoins prendre notre part. C'est la raison pour laquelle nous avons inscrit notre ambitieux plan de réduction de CO₂ au SBTi, qui en garantit la conformité aux objectifs des Accords de Paris.

Certes, la nature de nos fonctions et la taille de notre personnel ne réduiront pas toutes les inégalités sociales. Mais nous devons également prendre notre part. C'est pourquoi

nous avons lancé notre plan d'action pour l'égalité de genre.

A notre niveau, nous devons montrer l'exemple. C'est ce qu'attendent de nous les communautés locales, nos équipes, nos entreprises clientes, les personnes utilisatrices de nos solutions, notre réseau de commerces partenaires, le monde politique et la société civile. Nous devons nous montrer à la hauteur de ces attentes, que ce soit sur le plan de la gouvernance, sur le plan environnemental ou sur le plan sociétal. La médaille d'or délivrée par EcoVadis rend compte de nos efforts concrets en matière de développement durable.

L'avenir immédiat est à de nouveaux modes de mobilité. Nous y répondons à la fois à travers notre nouvelle offre de services liés

à la mobilité ou encore en relocalisant notre siège et en décentralisant des espaces de travail pour les rendre plus accessibles et plus proches de nos équipes. Notre nouveau plan de mobilité et de modes de travail devra rencontrer les besoins des familles dans le souci de préserver la santé mentale de nos équipes, la diversité de notre personnel et l'inclusion au travail.

Sur le plan climatique, nous intensifierons la numérisation et la dématérialisation de nos systèmes de paiement, aujourd'hui responsables de près de 40% de nos émissions de gaz à effet de serre. En investissant dans des solutions de paiement sans carte, nous permettons également à de nombreux commerces de répondre à ces nouveaux modes de consommation sans devoir dépendre de l'installation d'un terminal. C'est la preuve que

la technologie peut servir à la fois le développement économique local et la lutte contre le dérèglement climatique.

Les prochaines années resteront marquées par l'instabilité. A nous de démontrer la force de nos produits et services, véritables leviers de politiques publiques au service du développement économique local, d'une consommation écoresponsable, du développement du sport et de la culture ou encore d'une mobilité durable.

Sven Marinus

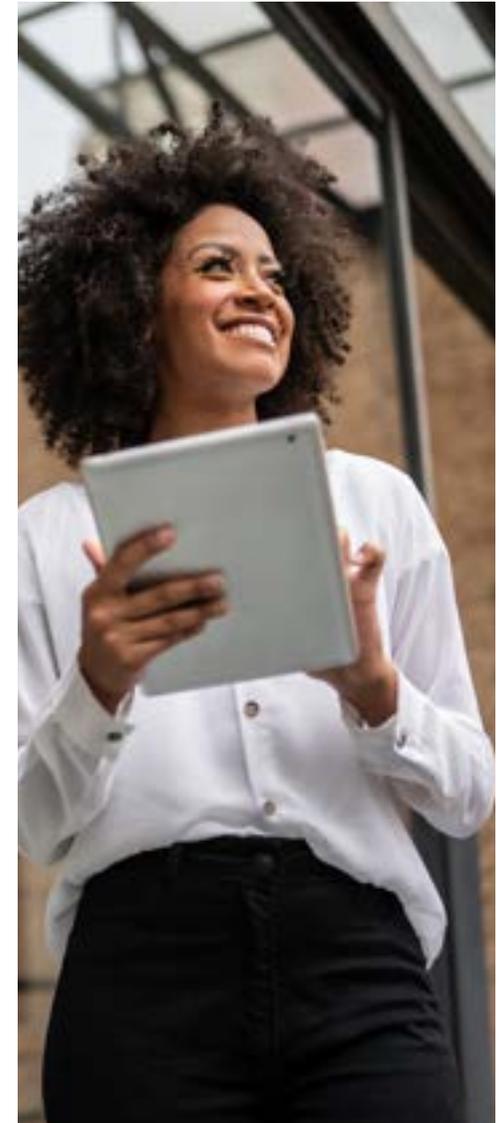
Vision-mission

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 une démarche éthique et responsable.

En Belgique, notre vision et notre mission ont été actualisées en 2019 pour nous assurer d'une adéquation toujours plus forte entre la mission originelle du groupe Sodexo et les réalités du contexte local belge :

Chacune de nos actions doit contribuer à l'amélioration de la qualité de vie en Belgique. Nous offrons une expérience personnalisée et durable aux collaborateurs et collaboratrices au travail et au-delà :

- en étant le partenaire durable reconnu pour son impact écologique et social, ainsi que dans la diversité, l'équité et l'inclusion ;
- en excellant dans l'expérience-client ;
- en étant un fournisseur rassurant pour toutes les parties prenantes ;
- en mettant nos bénéficiaires en relation avec notre réseau de commerces partenaires dans une approche plus ciblée et personnalisée vers un impact positif envers les communautés locales ;
- en étant un leader de services RH reconnu à travers son organisation du travail.



Gouvernance, gestion des risques et inclusion des parties prenantes

Gestion des risques

Afin de faire face aux risques internes et externes et aux incertitudes du marché tout en sauvegardant ses valeurs, Sodexo a mis en place une gouvernance et des pratiques ayant pour but d'identifier, évaluer, prévenir et gérer ces risques en limitant leur impact négatif.

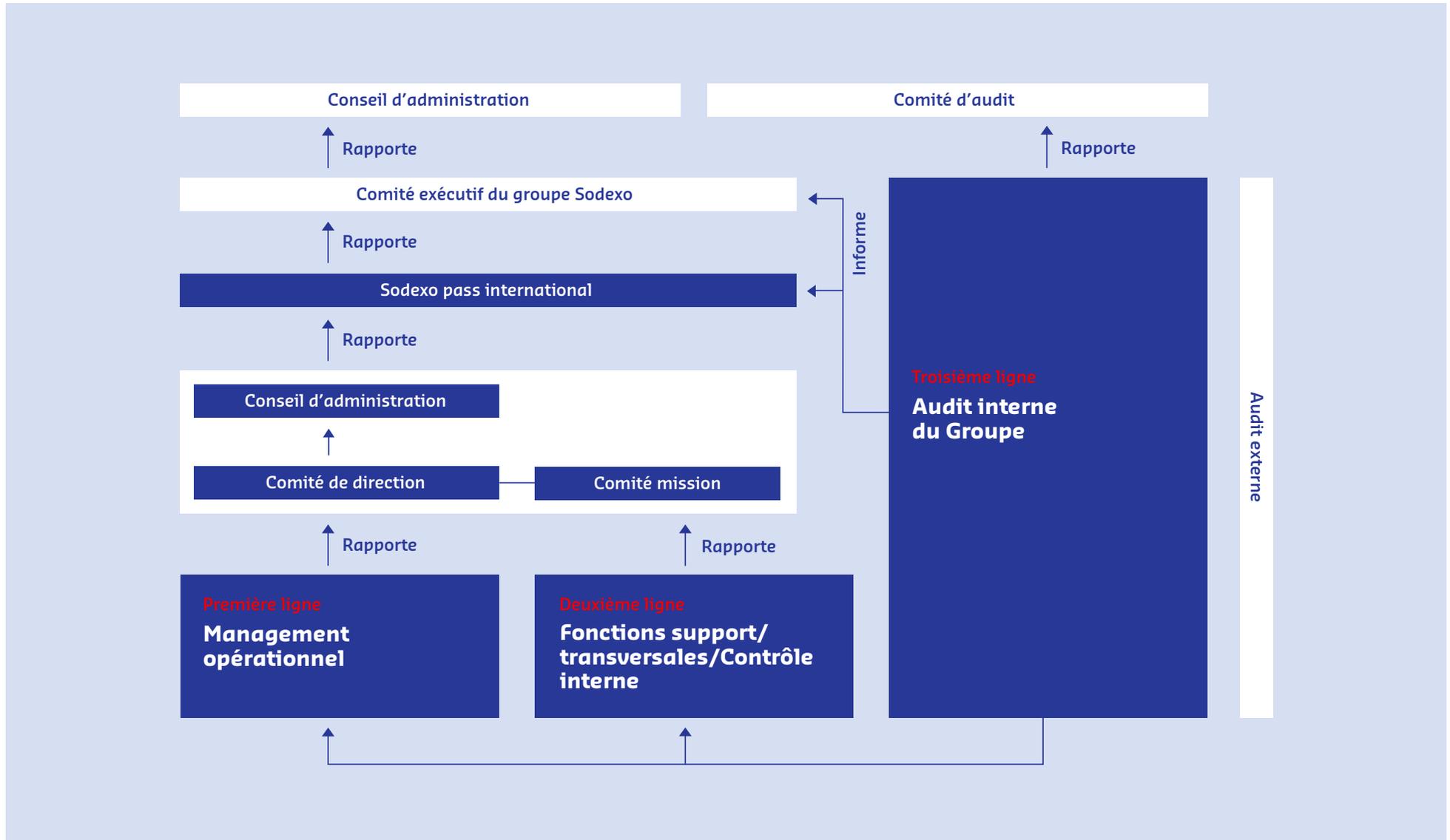
Le management opérationnel est en première ligne pour identifier et gérer les risques dans chacun des champs de compétence. Les fonctions de support et transversales définissent les procédures et fournissent les clés aux équipes pour la gestion des risques. L'audit interne du Groupe Sodexo opère une éva-

luation des risques annuellement et émet des recommandations. L'audit externe vérifie les résultats financiers chaque année et un cabinet d'audit est mandaté par le Groupe Sodexo pour vérifier les données non-financières des filiales à travers le monde en vue du reporting consolidé du Groupe.

Le Comité mission, présidé par le CEO, est composé du Corporate Responsibility Manager et des cinq business owners couvrant les cinq piliers des Objectifs de développement durable. Il a pour but de monitorer les indicateurs extrafinanciers, d'insuffler l'énergie

et les compétences nécessaires au sein des équipes, de communiquer en interne sur les progrès réalisés, d'informer le Comité de direction et de planifier les actions à prendre pour atteindre nos ambitions en matière de responsabilité d'entreprise. Le Comité mission coordonne le forum de parties prenantes externes, lui communique les résultats annuels et se confronte à ses remarques et recommandations.





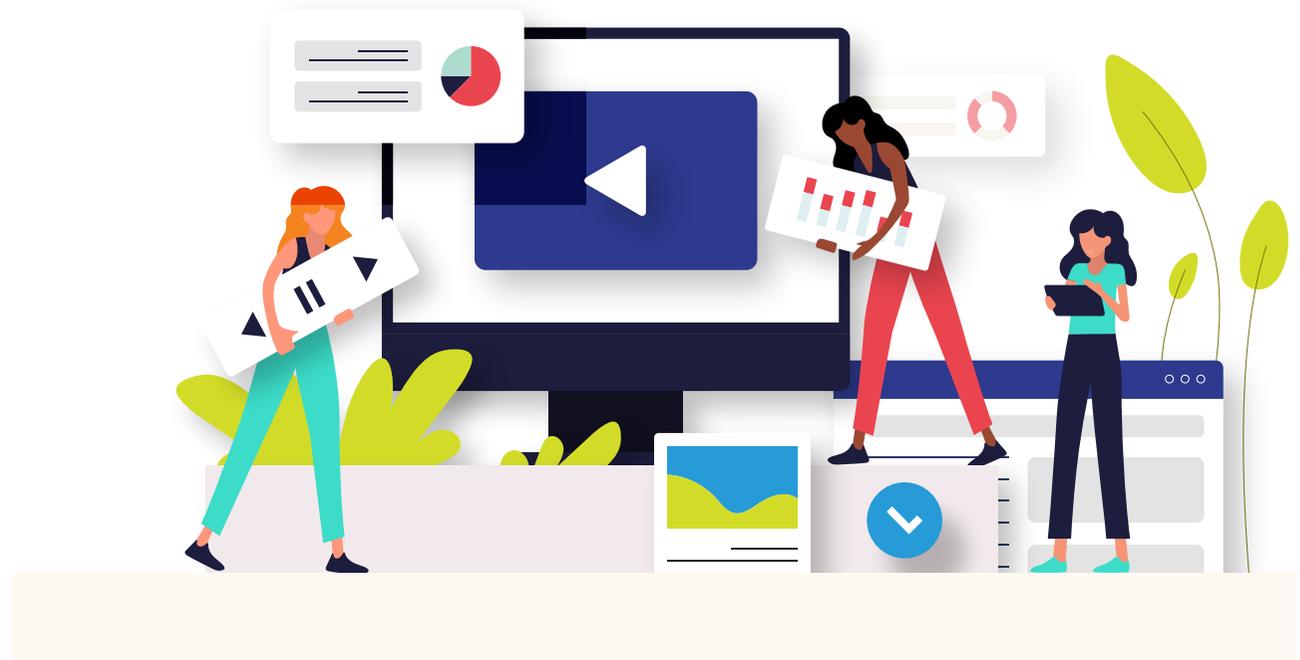
Inclusion des parties prenantes

Nous avons décidé depuis 2019 de nous entourer d'un panel de **parties prenantes**, qui nous conseillent, nous confrontent et nous encouragent à continuer dans la bonne direction. Les parties prenantes externes proviennent de cinq domaines :

- Monde académique
- Secteur privé
- Secteur public
- Organisations non gouvernementales
- Secteur financier

A l'exception des membres issus de notre chaîne d'approvisionnement, aucun lien direct ou indirect ne lie les membres à nos activités. Exempts de tout conflit d'intérêt, les membres ne perçoivent aucune rémunération pour leur engagement critique à nos cô-

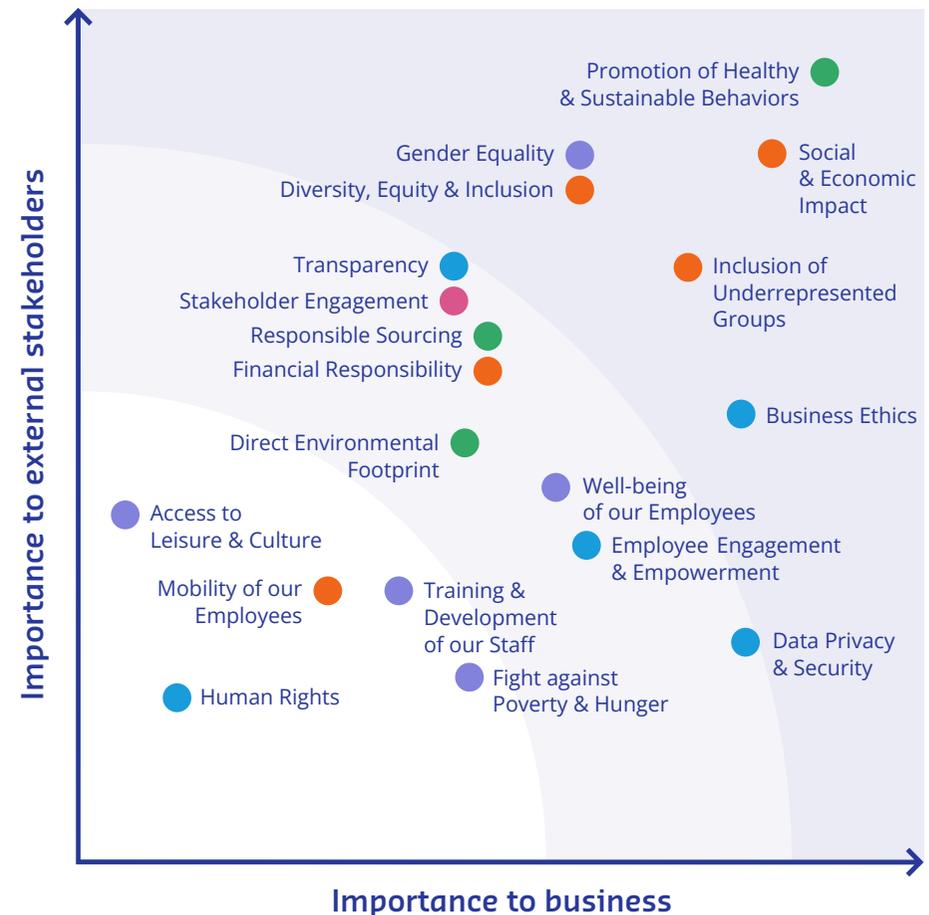
tés, que ce soit à travers le forum annuel, les enquêtes en ligne, les entretiens bilatéraux ou encore leurs recommandations orales ou écrites. Le forum atteint l'équilibre de genre, couvre les trois régions du pays et tous les domaines du développement durable.



Matrice de matérialité de Sodexo Benefits & Rewards en Belgique

Notre **matrice de matérialité** couvre les cinq piliers des **Objectifs de développement durable des Nations-Unies (ODD)**. La nature de nos activités en Belgique nous permet de couvrir 15 des 17 ODD, dont 12 dans les priorités de notre matrice de matérialité. Vous les retrouverez dans les pages de ce rapport.

- People
- Prosperity
- Planet
- Partnership
- Peace



Périmètre de nos activités

En Belgique, Sodexo propose un large panel de solutions, qui constituent des leviers importants de politiques publiques. Ces dispositifs ciblés, fluides et sécurisés soutiennent les entreprises, le commerce local et les ménages belges.

En touchant près d'un ménage sur quatre et deux entreprises sur trois en Belgique, nous devons nous engager envers nous-mêmes, envers nos entreprises clientes et les personnes utilisatrices de nos solutions à agir de manière responsable. Cela nous permet d'amplifier notre impact positif sur la société et de viser l'exemplarité à l'égard des personnes et des entreprises.



Le soutien à l'économie locale

Ces produits, dont la validité est limitée dans le temps, sont exclusivement destinés à une consommation sur le territoire belge et contribuent à soutenir l'économie locale, qui fait face à de nombreux défis, comme l'inflation ou la concurrence des plateformes d'e-commerce étrangères.

Titres-services

Besoin d'aide pour le ménage, le repassage ou les courses ? Avec les [titres-services](#), toute personne résidant en Belgique peut accéder à des services ménagers simples et fiscalement avantageux. Elle dispose 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 150 000 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.

Eco-chèques

Grâce à l'[Eco Pass](#) (l'éco-chèque de Sodexo), les personnes salariées et leur famille peuvent facilement accéder à des services et des produits écologiques. La liste de produits disponibles est longue et variée, dans laquelle on peut retrouver pommeaux de douche économiques, lampes LED, vélos, abonnements de train, plantes, outils de jardin, aliments bio, panneaux solaires, ... En démocratisant l'accès aux produits et services à haute valeur environnementale, l'éco-chèque stimule la transition écologique. Un changement durable de comportement devient ainsi financièrement intéressant. Et 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 au [Lunch Pass](#) (le chèque-repas de Sodexo), les personnes salariées, pour la plupart issues de PME et de micro-entreprises, peuvent facilement payer leurs repas ou leurs courses alimentaires dans un restaurant ou un commerce alimentaire à proximité de leur domicile ou de leur lieu de travail.

Chèques-consommation

Le [Consumption Pass](#) (les chèques-consommation électroniques de Sodexo) a été mis en place en 2020 dans le cadre de la pandémie. Cette prime d'un montant maximal de 500 euros permet aux entreprises de récompenser leurs équipes en soutenant leur pouvoir d'achat et en relançant le tissu économique en Belgique durement affecté par les mesures sanitaires.

Chèques-cadeaux

Le [Cadeau Pass](#) (les chèques-cadeaux de Sodexo) permet de récompenser ses équipes à l'occasion d'un événement collectif (fêtes de fin d'année) ou individuel (mariage, départ à la pension, etc.). La personne qui reçoit un Cadeau Pass peut choisir son cadeau auprès de plus de 13.000 partenaires de notre réseau d'acceptation.

Chèques sport et culture

Pour inciter ses équipes à se ressourcer dans la culture ou le sport, chaque entreprise peut octroyer jusqu'à 100 euros par an de chèques sport et culture ([Sport & Culture Pass](#)), permettant d'accéder à plus de 6.000 activités sportives et culturelles en Belgique. Le Sport & Culture Pass existe au format numérique, avec paiement mobile ou en ligne.

Les soutiens régionaux aux entreprises

Les entreprises bénéficient également de différents types de chèques pour leur développement. A travers ces chèques, 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 équipes ? Dans ce cas, elles peuvent avoir recours aux [Chèques-formation](#) et aux [Chèques-entreprises](#) en Wallonie ou au [KMO-Portefeuille](#) en Flandre.



Bilan de l'année écoulée



Greg Renders

Corporate Responsibility
Manager

2022 est l'année de la reconnexion. Recréer du lien avec les collègues, avec les parties prenantes, avec la société et avec la planète. Et les liens ne sont pas faciles à maintenir dans un environnement où l'hybridité du travail devient la norme. Nous devons tenir compte de cette nouvelle réalité pour éviter de développer une société à deux vitesses où les personnes qui n'ont pas d'autre choix resteront cloîtrées chez elles pendant que les autres continueront d'évoluer dans les cercles de rencontres informelles.

L'année écoulée aura été difficile, avec quelques reculs dans notre trajet de responsabilité d'entreprise :

- Suite à plusieurs départs, notre management n'est plus paritaire
- Nos programmes de formation en éthique et gouvernance n'ont pas eu le succès escompté dans leur version en ligne
- Le forum annuel des parties prenantes a dû être annulé pour raisons sanitaires

Heureusement, nous avons continué d'avancer sur des thématiques majeures :

- Certification GEEIS en égalité de genre
- Neutralité carbone de l'ensemble de nos activités
- Validation par le SBTi de notre plan de réduction d'émissions de gaz à effet de serre



- Diminution de 43% du volume de papier dans la production de chèques
- Succès grandissant du budget-mobilité au sein de nos équipes

Nous pouvons nous réjouir de ces accomplissements dans un contexte d'incertitudes et d'instabilité. Nous y voyons des signes très encourageants pour l'avenir, que nous espérons plus serein.

Tous nos résultats sont détaillés dans les chapitres suivants, structurés selon les cinq piliers des Objectifs de Développement durable : Personnes, Prospérité, Planète, Partenariat, Paix.

Je vous souhaite une bonne lecture. N'hésitez pas à nous faire part de votre regard critique, de vos encouragements ou de vos recommandations.

Cordialement,

Greg Renders

Résultats 2021-2022



● Personnes



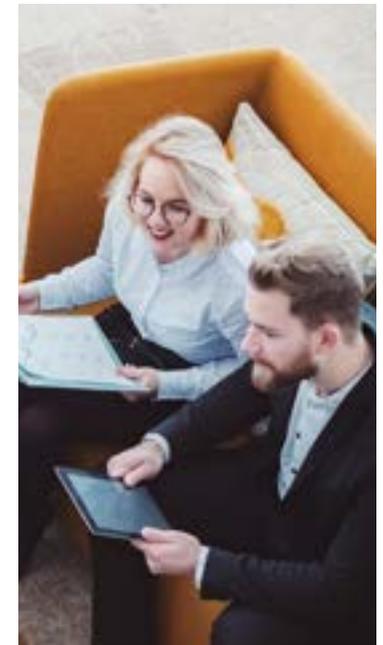
● Prospérité



● Planète



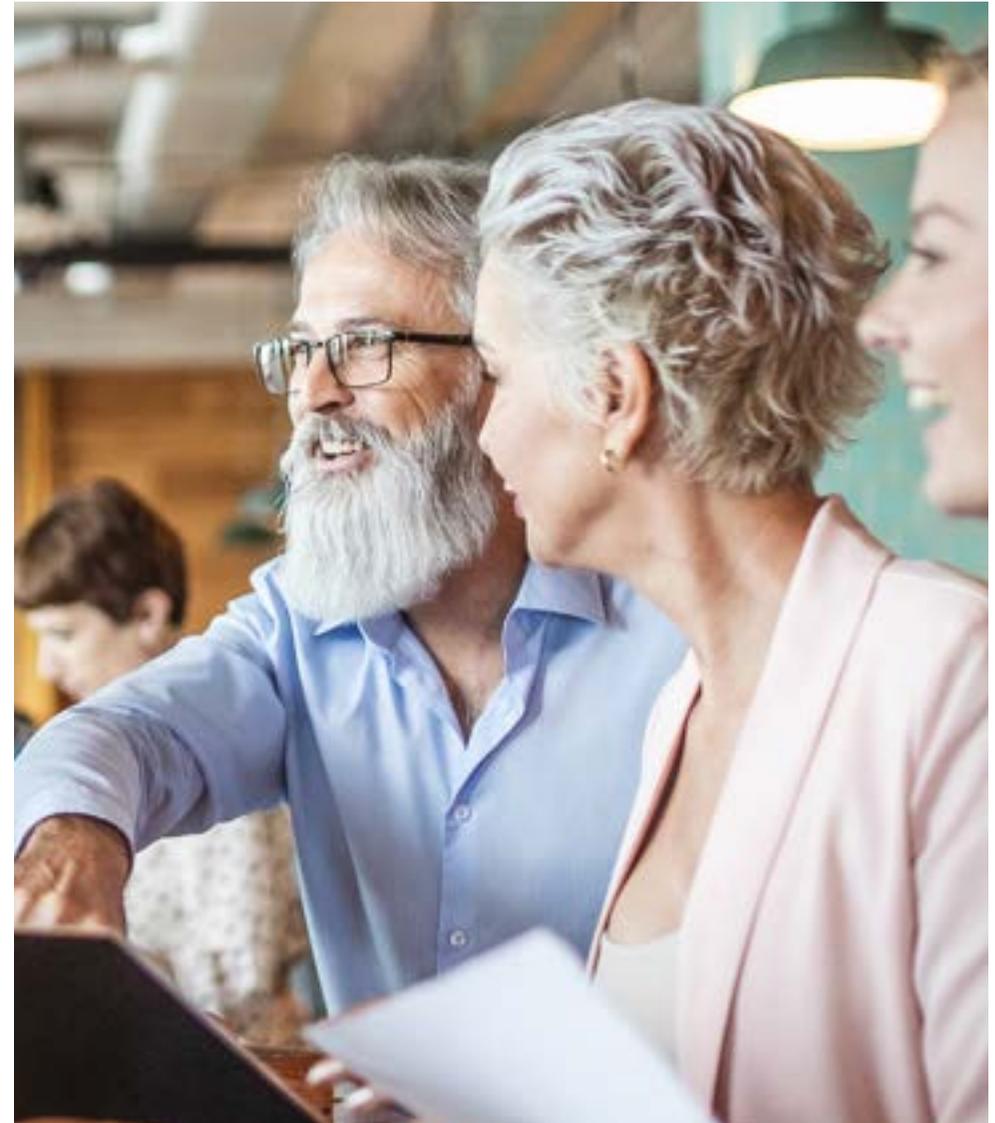
● Partenariat



● Paix

● Personnes

Si les métiers de Sodexo Benefits & Rewards Services ont opéré une transformation numérique à tous les niveaux de l'entreprise et de son champ d'activités, ils reposent et reposeront toujours sur les humains. Notre impact sur les personnes est mesurable dans la lutte contre la pauvreté et la faim, la santé et le bien-être, le développement personnel ou encore l'égalité de genre.



| Enjeux prioritaires | Indicateur-clé | Résultat 2021 | Résultat 2022 | Ambition 2025 | Progression |
|---|--|---------------|------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Bien-être au travail En savoir plus  | Employee Net promoter Score (eNPS) | 8,4 | ☹️ 7,8 | 30 | <div style="width: 25%;"></div> |
| | Indicateur de bien-être | 51,2% | ☹️ 55,6% | 80% | <div style="width: 60%;"></div> |
| Egalité de genre En savoir plus  | Parité de genre dans le management | 42%F - 58% H | ☹️ 36% F - 64% H | Zone paritaire (60-40) | <div style="width: 70%;"></div> |
| | Ecart salarial H - F | 14,5% | ☹️ 17,8% | Inférieur à la moyenne nationale | <div style="width: 70%;"></div> |
| Formation & Développement En savoir plus  | Mobilité interne vs. recrutement externe | 15,6% | ☺️ 44,3% | Min. 40% Max. 60% | <div style="width: 100%;"></div> |



Sacha
Graphiste

Tout cela n'est peut-être pas très clair en un coup d'oeil! Cliquez sur «en savoir plus» sous chacun des enjeux pour obtenir un éclairage.

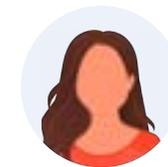
Bien-être au travail

Le Groupe Sodexo mesure la satisfaction, l'engagement et le bien-être de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices à travers le monde.

L' **Employee Net Promoter Score (eNPS)** est passé de 8,4 en 2021 à 7,8 en 2022, ce qui reste loin de notre ambition. Les deux années que nous venons de vivre ont fragilisé les liens entre les équipes et réduit considérablement les moments de sociabilité informelle. Dans le même temps, nous avons répondu aux besoins et aux attentes de nos entreprises clientes, des partenaires de notre réseau et des personnes utilisatrices de nos services en numérisant nos solutions (Consumption Pass et Sport & Culture Pass) et en intégrant notre Lunch Pass à l'application Payconiq by Bancontact. Et en tant que partenaires de longue date des pouvoirs publics belges, nous avons

répondu à de nombreux appels d'offres et remporté le renouvellement du marché des chèques-entreprises et des chèques ALE en Wallonie. Ces succès n'auraient pas été possibles sans la détermination et l'engagement sans bornes de nos équipes. Le temps est à présent à la construction de nouvelles relations au travail et à la mise en œuvre d'outils et de pratiques pour répondre aux nouveaux environnements de travail après ces deux années d'adaptation, d'incertitudes et de plans d'urgence successifs.

Comment tu te sens,
Alex ?



Carol
Product Manager

Pas trop bien.
Mon poisson rouge
est mort.



Alex
Millennial Geek

Tu es en mute.

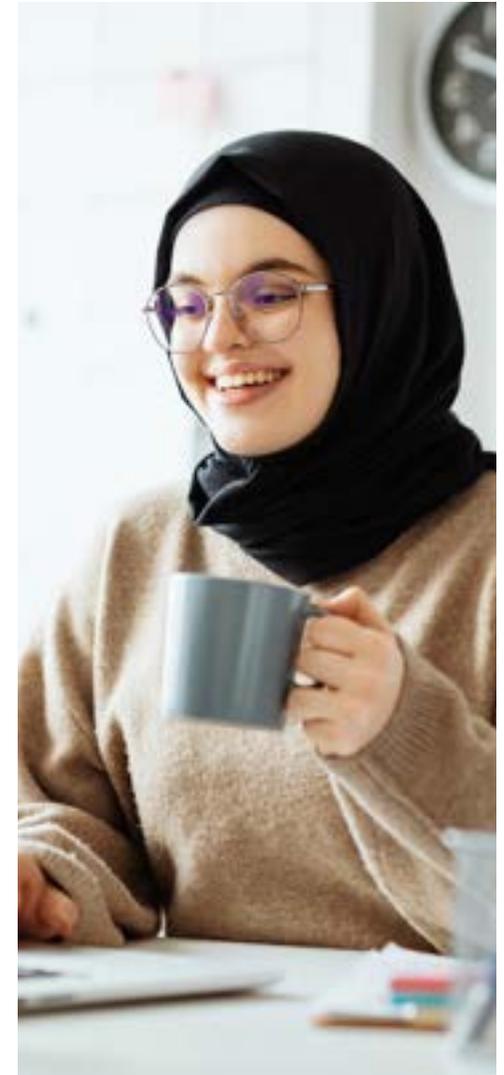
Malgré tout, l'indicateur de bien-être est en légère hausse, ce qui nous encourage dans notre organisation du travail, par laquelle chaque personne peut bénéficier de souplesse, de moyens et de matériel adéquat pour pouvoir travailler d'où elle souhaite.

Cet outil de mesure annuelle est complété par une enquête bimensuelle d'évaluation du bien-être, de la satisfaction et de la charge psychosociale dans notre filiale. Cela permet d'évaluer l'état des troupes tout au long de l'année. Et de mettre en place des actions de suivi et des initiatives pour épauler nos équipes lorsqu'on identifie des sources d'inquiétude. Cette année, nous avons particulièrement sondé les équipes sur la charge de travail, le travail hybride et les relations avec les pairs. Un suivi régulier est effectué par le manager direct, le directeur de département et par l'équipe HR et le CEO, qui ont une vue

sur l'ensemble des résultats anonymisés. Ces résultats sont communiqués mensuellement au comité de prévention et de protection au travail (CPPT).

Mais les instruments de mesure ne se suffiront jamais à eux seuls. Un processus d'évaluation et de développement continu est en place au sein de toutes les équipes. En outre, Sodexo fournit à l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices des services gratuits et anonymes d'écoute et de soutien psychologique, juridique et familial. Outre le CPPT, nous avons une cellule de prévention, qui travaille tant sur l'ergonomie au travail que sur la prévention des risques psychosociaux ou des accidents du travail.

Nos équipes sont également formées à la gestion des risques psychosociaux et bénéficient de programmes de bien-être et à la



santé, tant au travail que dans leur vie quotidienne. L'ensemble de nos équipes bénéficie en outre d'une assurance hospitalisation, ainsi que d'une assurance-vie liée à l'assurance de groupe.

L'affectation de la marge d'augmentation salariale en 2022 a fait l'objet d'un sondage interne, à l'issue duquel une très large majorité de nos équipes a voté en faveur d'une assurance médicale et dentaire. L'ensemble du personnel et leur famille en bénéficient depuis cette année.

Un [programme interne](#) a également été mis en place pour gérer les cas de conflits, de harcèlement, d'intimidations ou de comportements inappropriés à l'égard de nos collaborateurs et collaboratrices, que ces conflits soient d'origine interne ou externe à l'entreprise.

Par ailleurs, nous ne faisons pas de distinction entre les contrats à temps plein et à temps partiel en matière de politique de rémunération, d'accès aux congés extralégaux, de formations ou de participation aux processus décisionnels. L'ensemble des avantages est accessible aux personnes qui choisissent de diminuer leur temps de travail. Enfin, parce que la cohésion des équipes, la confiance et les relations interpersonnelles se construisent sur le long terme, 98,6% de nos collaborateurs et collaboratrices bénéficient d'un contrat de travail à durée indéterminée. C'est également le cas des personnes qui décrochent un contrat de travail à l'issue de leur stage.



Egalité de genre

L'égalité de genre constitue un axe prioritaire de notre politique de responsabilité d'entreprise. Certes, les inégalités naissent avant tout en-dehors de l'entreprise. Mais nous ne pouvons pas nous exonérer de notre part de responsabilité et devons mettre en place des actions correctrices d'inégalités. C'est pourquoi nous avons commencé par dresser un diagnostic dans le cadre du certificat **GEEIS**, que nous avons obtenu en janvier. Il nous a permis d'identifier les écarts les plus significatifs et les chantiers prioritaires sur lesquels nous devons travailler dans les prochaines années. Nos ambitions sont claires : avoir un management paritaire (dans une fourchette 60-40) et un **écart salarial** entre les hommes et les femmes sous la moyenne nationale du secteur privé (< 12%). Cela passe par de multiples actions et changements culturels, à commencer par l'analyse genrée de tous nos in-

dicateurs internes. L'augmentation de l'écart salarial moyen cette année provient d'un recrutement plus important d'hommes cadres (+8) que de femmes cadres (+1). L'écart salarial est en effet en partie directement lié à celui de la **parité de genre dans le management**. Et il renforce l'importance d'équilibrer les genres à tous les niveaux de l'entreprise. Mais la question dépasse la seule représentation des genres dans le management.

Par exemple, nous avons constaté que 70% de la **mobilité interne** profite à des hommes. Nous avons également identifié que 70% des membres du personnel qui préfèrent travailler au bureau plutôt qu'à la maison sont également des hommes. Pour une entreprise qui compte presque autant de femmes que d'hommes, ce différentiel interpelle. Depuis cette année, tous nos indicateurs sont passés

au crible du genre pour identifier d'éventuels écarts et mettre en place une réflexion et des pistes d'action pour les réduire. En janvier, nous avons décidé d'assimiler les congés de paternité et de maternité dans le calcul du bonus de notre personnel. Et pour limiter l'effet mécanique de l'indexation des salaires sur l'écart salarial entre les hommes et les femmes, les salaires des 20% des femmes aux fonctions les moins rémunérées ont été augmentés de manière linéaire. Cela a permis de réduire l'écart parmi les non-cadres, de 11,3% en 2021 à 9,9% en 2022.

Ce n'est qu'un début ! En rejoignant la Diversity Managers Association in Belgium (DMAB), nous approfondissons nos connaissances sur tous les sujets de la diversité, de l'équité et de l'inclusion en entreprise et partageons les pratiques pour répondre à ces défis, qui se concrétiseront par de multiples actions dans les prochaines années, que ce soit au sein de

l'entreprise ou à travers des partenariats avec des associations, les autorités publiques, des écoles ou des institutions de formation professionnelle. Enfin, notre CEO Sven Marinus a signé la [charte pour des panels inclusifs](#), par laquelle il s'engage à ne participer qu'à des panels où la mixité est garantie, que ce soit dans les médias ou toute représentation publique.



Formation & Développement

Si une entreprise s'enrichit des regards frais apportés par les parties prenantes externes, elle s'enrichit également de celui des nouvelles personnes qui la rejoignent. Mais une entreprise a également une responsabilité et un intérêt à favoriser le développement de compétences en interne et l'évolution dans la carrière. Cette responsabilité contribue à la transmission des connaissances et de la culture d'entreprise, à la rétention des talents et à l'épanouissement des individus par le travail. En 2021-2022, 44% des nouvelles opportunités d'emploi ont été comblées par la mobilité interne.



Accomplissements 2021-2022

Nouvelle organisation du travail

Peut-être sommes-nous déjà dans l'après-Covid. Peut-être pas. Mais une chose est sûre : le monde du travail ne sera plus jamais celui d'avant la crise sanitaire. Selon une enquête interne réalisée cette année, plus de 82% de nos effectifs souhaitent travailler majoritairement de la maison. Par ailleurs, deux tiers des collègues qui se rendent au travail en transport en commun préféreraient que notre siège social se situe plus près d'une des gares principales de Bruxelles. Et 60% aimeraient pouvoir travailler occasionnellement dans des espaces de coworking décentralisés. Enfin, pour 86% de nos collègues, ce sont les

relations interpersonnelles qui les attirent au bureau.

A nous de tenir compte de cette nouvelle réalité et d'investir dans de nouveaux environnements de travail et dans les relations humaines, en tenant compte des attentes, des contraintes et des besoins exprimés par les équipes, dans un esprit d'équité, de durabilité, d'efficacité et de bien-être dans l'intérêt des individus et de l'entreprise.

En attendant, toutes nos équipes peuvent bénéficier d'un abonnement à la téléphonie



Manon
Internal Controller

On peut faire du coworking dans mon jardin ?

mobile, de l'Internet à domicile, ainsi que du matériel adéquat, que ce soit sur le plan technologique ou ergonomique. Par ailleurs, une indemnité leur est accordée pour compenser le surcoût énergétique lié au télétravail.

Enfin, nous continuons d'offrir, comme chaque année, le vaccin contre la grippe saisonnière à l'ensemble de nos équipes.

Outplacement étendu

En Belgique, un programme d'**outplacement** doit être offert à certaines catégories de personnes salariées en cas de licenciement. Pour notre part, nous avons décidé d'élargir ce programme d'accompagnement et d'aide à l'orientation professionnelle à chaque personne licenciée. En espérant que ça ne concerne finalement personne.

Chiffres-clés en 2021-2022



36

recrutements

8

accompagnements
de carrière

14,6%

de rotation

100%

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

● Prospérité

Nos produits et services touchent près d'un ménage sur quatre et deux entreprises sur trois en Belgique. Par leur nature et leur ampleur, ils constituent des leviers de prospérité économique, que ce soit dans l'accès à de l'énergie propre, dans le développement économique local et l'accès à un travail décent, dans la réduction des inégalités ou encore dans leur contribution à une société et des villes plus durables.



| Enjeux prioritaires | Indicateur-clé | Résultat 2021 | Résultat 2022 | Ambition 2025 | Progression |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---|
| Diversité, équité et inclusion En savoir plus  | % effectifs formés et sensibilisés à la diversité, l'équité et l'inclusion | 74% | 😊 82,4% | 100% |  |
| Inclusion des personnes vulnérables En savoir plus  | Ecart Score d'engagement des personnes en situation de handicap | +7,4 | 😊 +3,2 | > 0 |  |
| Impact socio-économique En savoir plus  | % dépenses dans les petits commerces | 36,8% | 😊 37,7% | 40% |  |
| Responsabilité financière En savoir plus  | Respect des délais de paiement | Non mesuré | 😊 97,2% | 100% |  |

Diversité, équité et inclusion

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, d'équité et d'inclusion est organisée plusieurs fois par an pour les nouvelles recrues. Il est essentiel, pour Sodexo, que la sensibilisation 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 des privilèges, dans un environnement où la diversité ne peut être envisagée sans équité ou inclusion. Au total, 100% de nos effectifs

auront participé à ces journées d'inclusion, au cours desquelles 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.





Inclusion des personnes vulnérables

Lorsqu'une entreprise met en œuvre une politique de diversité, elle se doit de vérifier si les personnes vulnérables se sentent bien au sein de leur équipe et de l'entreprise. En Belgique, notre masse critique ne nous permet pas de mesurer le bien-être de nos effectifs en situation de handicap. C'est pourquoi l'indicateur repris ici porte sur les statistiques au niveau du Groupe Sodexo. Et nous constatons une nouvelle fois que le **score d'engagement** des personnes en situation de handicap au sein de nos effectifs est supérieur à celui de leurs collègues.

Pour que ces signaux positifs se déclinent également en Belgique, nos managers ont participé cette année à une formation spécifique relative au handicap grâce au partena-

riat avec [Diversicom](#). Au cours de cet atelier immersif, ils et elles ont pu se mettre dans des situations auxquelles les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées au quotidien. C'était également l'occasion de démystifier le handicap et de promouvoir l'inclusion au travail.

Impact socio-économique

Les 1,6 millions de personnes qui utilisent nos solutions d'avantages extralégaux ont un impact considérable sur l'économie nationale. En investissant dans notre réseau de partenaires et en orientant les bénéficiaires vers les commerces de quartier, nous souhaitons atteindre 40% des dépenses dans les petits commerces d'ici 2025. Nous en sommes à 37,7%, en légère progression sur un an grâce à la réouverture de l'Horeca après une année de fermetures qui avait davantage réorienté la consommation vers les chaînes. A nous, grâce à la transformation numérique et aux programmes d'orientation vers une consommation écoresponsable, d'aller encore plus loin au profit de ces petits commerces. Il nous reste trois ans pour y parvenir.

Par ailleurs, beaucoup d'entreprises soustraient une bonne partie de leurs activités dans des pays à main d'œuvre bon marché. A contrario, Sodexo a fondé tout son développement sur l'ancrage local depuis 1966. C'est la raison pour laquelle plus de 82% de nos dépenses sont effectuées auprès de fournisseurs et sous-traitants établis en Belgique. C'est notamment le cas pour la production de nos cartes de paiement, qui sont produites en Belgique. Et ce n'est pas tout ! Sodexo est la seule société émettrice à offrir des chèques papier 100% produits localement.

Respect des délais de paiement

Notre responsabilité à l'égard de nos fournisseurs et des établissements 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. Si nous remboursons nos fournisseurs à trente jours fin de mois, nous tendons vers un raccourcissement des délais pour les PME et starters.

Par ailleurs, le paiement des subventions et quotes-parts des demandeurs dans le cadre des programmes régionaux de soutien aux ménages et aux entreprises est effectué conformément aux conditions des cahiers spéciaux des charges. Dans ce cadre, nous atteignons 98,97% de remboursements effectués dans les délais. Enfin, le paiement

des partenaires de notre réseau d'affiliés est effectué dans les deux jours ouvrables pour les chèques électroniques et dans les dix ou quinze jours ouvrables pour les chèques papier. Cette année, nous avons effectué 93,16% des remboursements dans les délais. Notre ambition reste bien sûr d'atteindre les 100%.



Accomplissements 2021-2022

Accessibilité des canaux de communication

Le Groupe Sodexo a rejoint l'initiative [The Valuable 500](#) en janvier 2020, par laquelle il s'engage à ce que d'ici 2025, 100% de ses effectifs aient accès aux initiatives en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Concrètement, cela signifie que chaque pays dans lequel Sodexo opère aura :

- Une politique de non-discrimination concernant les personnes en situation de handicap
- Une communication en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap

- Une personne-relais dans chaque filiale pour poursuivre notre engagement
- Une mise en conformité de nos canaux de communication digitale au standard WCAG 2.1. niveau AA.

Dans cette optique, nos équipes de marketing et de communication interne et externe ont été formées au standard **WCAG**. Ce rapport annuel est un premier exemple de communication conforme aux critères d'accessibilité.

Promotion des commerces locaux

Nos équipes ont revu et étendu de nombreux partenariats locaux ainsi que les communications vers les bénéficiaires de nos produits, que ce soit dans le cadre du [Week-end du Client](#), des journées [Safeshops](#) pour promouvoir le commerce en ligne belge durement concurrencé par les plateformes étrangères, ou encore à travers différents concours visant à découvrir des modes de consommation plus durables auprès de commerces locaux. Par ailleurs, l'intégration du Lunch Pass à l'application Payconiq by Bancontact favorise les dépenses dans les petits commerces dépourvus de terminal de paiement. Tout bénéf pour le soutien au commerce local !



Indemnisation de crise Covid-19

A l'instar des deux autres Régions du pays, le gouvernement wallon est venu en aide pour soutenir les PME et commerces les plus durement affectés par l'arrêt ou la diminution de leurs activités pendant la crise de la Covid-19. Fort de son expérience dans les dispositifs de subventions aux entreprises et dans le cadre de sa mission en faveur du commerce local, Sodexo a offert son soutien au profit de ces entreprises en mettant ses équipes et son savoir-faire à disposition du Service public de Wallonie dans le cadre d'une collaboration qui aura démontré, une fois encore, les atouts de partenariats entre le secteur privé et les autorités publiques, d'autant plus opportuns dans des situations d'urgence. Au total, ce sont plus d'un milliard d'euros qui auront été distribués par l'intermédiaire de Sodexo aux entreprises wallonnes depuis le début de la crise sanitaire.

Solidarité au profit de Stop Hunger

Cette année encore, nos équipes ont levé des fonds au profit de la Fondation Stop Hunger, qui œuvre à la lutte contre la faim et l'autonomisation des femmes à travers le monde. En Belgique, ce sont les femmes exilées d'Ukraine qui ont été soutenues par [Stop Hunger](#), à travers diverses actions caritatives :

- Une plateforme mise en place pour permettre à nos équipes d'effectuer un don. Pour chaque euro donné par nos collègues, Sodexo a doublé la somme.
- La participation à l'Antwerp 10 Miles et aux 20km de Bruxelles, pour laquelle Sodexo a versé 2 euros par kilomètre parcouru par ses équipes.



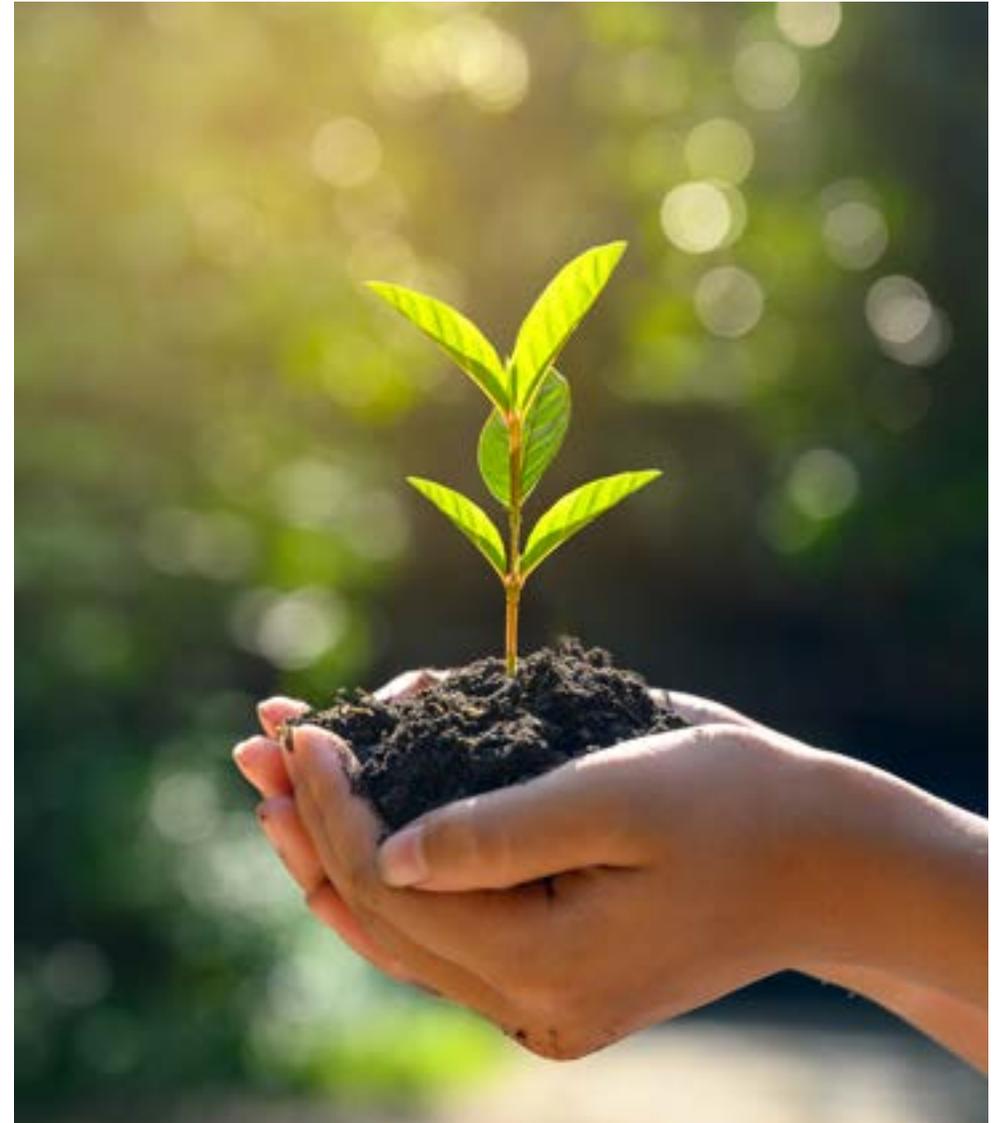
Fabienne
IT Solidarity Manager

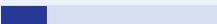
Mon moment de l'année ? Le 4ème km, quand mes collègues m'ont dépassée en courant alors que je marchais depuis le début ! Rien ne sert de courir...



● Planète

Dans une entreprise de services, l'empreinte environnementale est forcément moins élevée (1.210 tCO2e en 2022) que dans l'industrie lourde ou les activités de transport. Mais chaque entreprise doit prendre sa part dans la lutte contre le dérèglement climatique. C'est pourquoi nous avons mesuré nos émissions de gaz à effet de serre et établi un ambitieux plan de réduction nette de nos émissions dans la lignée des Accords de Paris. Mais ce n'est pas tout. Avec près de 1,6 millions de personnes qui utilisent nos solutions d'avantages extralégaux en Belgique, Sodexo a un rôle à jouer dans l'accompagnement vers une consommation durable plus accessible.



| Enjeux prioritaires | Indicateur-clé | Résultat 2021 | Résultat 2022 | Ambition 2025 | Progression |
|--|---|---------------|--------------------|---------------|---|
| Promotion des comportements éco-responsables En savoir plus  | % taux d'ouverture des messages de consommation éco-responsable | 29% | ☹️ 29% | 45% |  |
| Approvisionnement responsable En savoir plus  | % dépenses auprès de sous-traitants évalués CSR | Non mesuré | ☹️ 95,9% | 90% |  |
| Empreinte environnementale directe En savoir plus  | Réduction d'émissions CO2e/k€ dépensés | -39% vs. 2019 | ☹️ -12,4% vs. 2019 | -50% vs. 2019 |  |
| | % compensation carbone | 100% | ☺️ 100% | 100% |  |
| | % chèques électroniques | 75% | ☹️ 80,3% | 100% |  |

Promotion des comportements éco-responsables

Grâce aux canaux de communication numérique, nous pouvons multiplier les messages d'orientation des dépenses des bénéficiaires des avantages extralégaux vers les commerces à impact positif, ce qui permet d'amplifier l'impact de la consommation au profit du développement durable et de l'économie locale. En 2022, nous avons transmis des conseils de consommation éco-responsable à près de 1.093.000 personnes, qui ont pu dépenser près de 1,5 milliards d'euros dans l'économie belge. Mais encore faut-il que ces messages soient lus ! Dans le langage marketing, le **taux d'ouverture** des e-mailings B2C (d'une entreprise vers les individus) est généralement de l'ordre de 20%. Si nous sommes à 29%, notre ambition est d'atteindre 45% d'ici 2025. Comment ? En recherchant des su-

jets et astuces proches des personnes qui utilisent nos solutions, qui les guident dans leurs premiers pas vers l'écoresponsabilité, en mettant en avant des achats responsables liés à leur quotidien, auxquels les bénéficiaires ne pensent pas toujours. C'est tout l'intérêt des solutions à dépense ciblée : elles permettent de soutenir des secteurs et des politiques publiques qui nécessitent un coup de boost.

En conclusion, plus les messages sont suivis par les personnes qui utilisent nos solutions, plus les commerces à impact positif verront leur chiffre d'affaires augmenter. C'est tout profit pour l'économie locale et la planète.





Approvisionnement responsable

Pour une partie de la gestion opérationnelle de nos activités, nous avons recours à la sous-traitance, en particulier pour la production et la gestion des chèques papier et des cartes de paiement, pour le transport et pour une partie de nos centres d'appels. Loin de nous exonérer de notre responsabilité par le biais de la sous-traitance, nous nous sommes fixé l'ambition d'atteindre 90% de nos dépenses auprès d'entreprises sous-traitantes évaluées pour leur politique sociale et environnementale. Nous y sommes depuis cette année, avec 95,9% des dépenses effectuées auprès d'entreprises sous-traitantes évaluées par [EcoVadis](#). Pour chacune d'entre elles, nous développons un plan d'action en concertation pour améliorer leur impact positif afin que nous puissions avancer ensemble tout au

long de notre chaîne de valeur. Enfin, nous assumons pleinement l'empreinte carbone de l'ensemble de nos activités, y compris celles opérées par nos entreprises sous-traitantes (scope 3 du calcul des émissions de gaz à effet de serre).

Empreinte environnementale directe

Depuis l'année dernière, nous sommes la seule entreprise émettrice de chèques **neutre en carbone**. C'était un premier pas dans la lutte contre le dérèglement climatique. Mais si notre entreprise est fière d'avoir renouvelé sa certification avec le nouveau **label CO2-Neutral** Gold délivré par CO2Logic et validé par Vinçotte, la neutralité carbone n'est pas un aboutissement ; elle marque le début de notre plan de réduction nette d'émissions de gaz à effet de serre.

Notre filiale belge est fière de figurer parmi les 38 entreprises signataires de la Belgian Alliance for Climate Action (**BACA**) à avoir fait valider leur plan de réduction d'émissions de gaz à effet de serre par l'Initiative Science-based Targets (**SBTi**). Par cet engagement, nous assurons que le périmètre de nos acti-

vités contribuera dans sa juste proportion à la limitation du réchauffement de la planète à 1,5°C, conformément aux accords de Paris.

Concrètement, nous devons diminuer nos émissions de **gaz à effet de serre** de 50% d'ici 2025 et de 70% d'ici 2030 par rapport à 2019. Nous devons donc passer en volume absolu de 1380,44 tCO₂e en 2019 à 690,22 tCO₂e d'ici 2025 et à 414,13 tCO₂e d'ici à 2030. En valeur relative (CO₂e par 1.000€ dépensés par les personnes qui utilisent nos produits), nous devons passer de 0,57 kg de CO₂e en 2019 à 0,28 en 2025 et 0,17 en 2030.

En 2021-2022, les émissions totales de nos activités en Belgique (scopes 1, 2 et 3) s'élèvent à 1.210 tonnes de CO2e (en baisse de 12,4% par rapport à 2019), ce qui correspond à 484 vols aller-retour Bruxelles-New York.

Par ailleurs, comme l'année dernière, nous compensons 100% de nos émissions de CO2e grâce à notre partenariat avec CO2Logic.

Enfin, notre siège est certifié ISO50001 et l'électricité consommée (scope 2) y est 100% renouvelable (en 2021-2022, 70,12% de notre électricité est issue de l'hydraulique, 9,85% de la biomasse, 18,46% de l'éolien et 1,57% du photovoltaïque).

| Volume total d'émissions en 2021-2022 (en tCO2e) | | |
|--|---------|------------|
| Scope 1 | Scope 2 | Scope 3 |
| 363 tCO2e | 0 tCO2e | 847 tCO2e* |

* hors frais de consultance

| Compensation carbone | |
|-------------------------------|------------|
| Volume d'émissions compensées | 100% |
| Coût de la compensation | 20.755,20€ |

Tu peux mettre moins de chiffres dans ce chapitre ? C'est trop technique.



Michiel
Communication Manager

Non c'est Greta qui a demandé. Sorry !



Greg
Corporate Responsibility Manager



Une mobilité plus responsable

Les réalités de déplacements sont très différentes pour chaque personne et nous devons tenir compte de cette diversité de profils et de situations géographiques et familiales. Notre siège social est très accessible en voiture et en transports publics, mais également situé dans un centre urbain au cœur des solutions de micromobilité. Cependant, deux tiers de nos collègues qui utilisent les transports en commun pour se rendre au bureau préféreraient que celui-ci se trouve plus près d'une des trois gares principales de Bruxelles.

Par ailleurs, 23% de nos collègues qui bénéficient d'une voiture de société déclarent vouloir changer de moyen de transport si l'accessibilité au bureau était plus facile. Ils s'ajouteraient dès lors aux dix pourcents de nos collègues y ayant déjà renoncé au profit du budget-mobilité. Dans ce contexte, une

réflexion est en cours en vue d'un déménagement de notre siège dans un bâtiment plus proche d'une des gares principales de Bruxelles et répondant aux normes environnementales les plus avancées.

Si on déménage,
on pourra penser à des
toilettes dégenrées ?



Sylvie
Fan d'Ally McBeal

Des chèques plus écologiques

La production et la gestion de chèques papier a une empreinte environnementale 5,4 fois plus élevée que le paiement par carte et... 135 fois plus élevée que le paiement dématérialisé. Même si nous sommes la seule société émettrice en Belgique à proposer une production de chèques papier 100% PEFC et 100% produite localement, nous avons l'ambition de numériser l'ensemble de nos solutions d'ici 2025. Et l'innovation vient au secours de la planète. Depuis cette année, nous avons introduit un chèque Sport & Culture entièrement dématérialisé ! De quoi soutenir deux secteurs qui avaient particulièrement souffert de la crise sanitaire, tout en diminuant drastiquement notre empreinte climatique. Les titres-services électroniques sont également entièrement dématérialisés. A ce jour, ce sont déjà 70% des titres-services qui sont émis sans support matériel. Enfin, avec

l'entrée en vigueur pour tous les commerces de l'obligation d'accepter les paiements électroniques, Sodexo a lancé un partenariat avec Payconiq by Bancontact, permettant aux commerces d'accepter les chèques électroniques de Sodexo sans avoir besoin d'un terminal de paiement. Si 6% des dépenses dans les commerces de notre réseau ont déjà lieu sans contact, en ligne ou par QR code, cette proportion ne fera qu'augmenter dans les années à venir. Ce serait non seulement une bonne nouvelle pour le climat, mais également pour les utilisateurs de nos solutions. En effet, il n'y a plus de risque de perte de chèques ou de carte et le risque d'oubli d'un solde à dépenser est également drastiquement réduit grâce aux outils digitaux permettant de recevoir des alertes et de consulter son solde à tout moment. La numérisation accroît donc les montants réellement en circulation. Tout

bénéfique pour les commerces partenaires et les entreprises agréées de titres-services.

Pour les titres-services, la situation est toutefois plus complexe. Il reste un certain nombre de personnes, surtout parmi les publics plus vulnérables, dont le papier semble être le seul recours. En collaboration avec les autorités régionales, nous œuvrons à cette transition inclusive vers la numérisation des titres-services, outils essentiels à l'autonomie des personnes et à l'équilibre des familles.

Enfin, depuis deux ans, nos sacs d'enlèvement des chèques papiers sont en polyéthylène de basse intensité et nos enveloppes en papier recyclé et aux fenêtres en amidon de maïs.

Accomplissements 2021-2022

Fin de vie de notre matériel informatique

En collaboration avec [Circular.Brussels](#), nous avons fait don de 63 ordinateurs et tablettes, reconditionnés pour être offerts gratuitement à des élèves de familles défavorisées et à des familles exilées d'Ukraine.

Cette deuxième vie de notre matériel informatique au profit de publics fragilisés a également un impact environnemental. Chaque appareil reconditionné prolonge d'autant la vie du matériel. Et le matériel qui n'est plus en état d'être reconditionné est démonté pour le recyclage de ses pièces détachées. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de pé-

renniser le partenariat avec Circular.Brussels pour que l'ensemble de notre matériel informatique connaisse une deuxième vie ou soit recyclé.





Les éco-chèques encore plus écologiques

Après l'actualisation par le Conseil national du Travail de la liste de produits et services pouvant être loués ou achetés avec les éco-chèques, nous avons poursuivi l'évolution de nos messages de consommation responsable. Et l'intérêt est grandissant ! Sur le dernier trimestre de l'année, le taux d'ouverture de nos newsletters de consommation a grimpé à 42% ! C'est un signe encourageant pour la transition écologique.

Nous sommes également partenaires de l'opération [Eco Wednesday](#), visant à promouvoir, sur une plateforme centralisée, les produits écologiques d'acteurs du commerce en ligne. Enfin, nous avons prolongé nos conditions préférentielles au profit des membres

de [CircleMade](#) pour favoriser l'accès à leurs produits et services de l'économie circulaire pour nos bénéficiaires de l'Eco Pass.

● Partenariat

Seule, une entreprise n'est rien. Avec ses partenaires, elle peut beaucoup. C'est pourquoi nous avons décidé depuis 2019 de nous entourer d'un panel de parties prenantes, qui nous conseillent, nous confrontent et nous encouragent à continuer dans la bonne direction.

L'inclusion de personnes en situation de handicap, la lutte contre la pauvreté et la faim, la promotion des comportements éco-responsables et le soutien au développement économique local passent par de nombreux partenariats de terrain. Des associations et des fédérations jouent un rôle de moteur ou de relais pour toute action dont les facteurs de progrès ne sont pas directement dans nos mains.



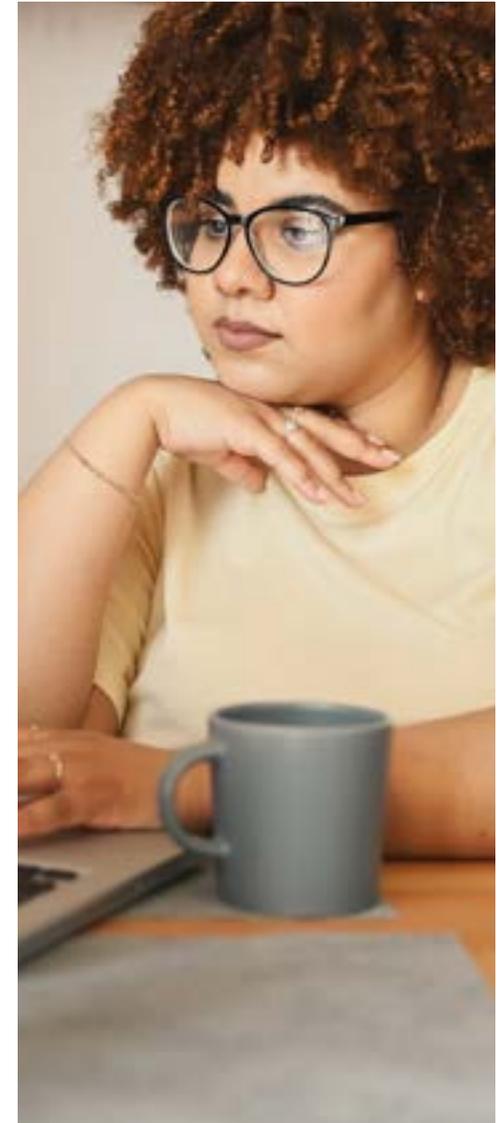
| Enjeux prioritaires | Indicateur-clé | Résultat 2021 | Résultat 2022 | Ambition 2025 |
|---|------------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------|
| Inclusion des parties prenantes  | Forum annuel des parties prenantes | Forum en nov. et déc. 2020 | Édition annulée | Min. 1 forum/an |



Accomplissements 2021-2022

L'ensemble de nos partenariats a été présenté à travers tous les chapitres de ce rapport. Comme vous l'avez constaté, nous sommes au cœur d'un écosystème de forces vives, grâce auquel nous enrichissons et amplifions notre empreinte locale au quotidien, que ce soit dans le domaine de l'inclusion sociale, de l'égalité de genre, du développement économique, de l'empreinte environnementale ou de la gouvernance.

Au cours de la prochaine année, nous intensifierons nos relations extérieures par thématique de durabilité afin de multiplier l'échange de bonnes pratiques et d'expertises de terrain.



● Paix

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. C'est le socle d'une société démocratique et apaisée.



| Enjeux prioritaires | Indicateur-clé | Résultat 2021 | Résultat 2022 | Ambition 2025 | Progression |
|---|---|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|
| Ethique des affaires En savoir plus  | % effectifs formés à l'éthique des affaires | 91% | 😊 78,7% | 100% des effectifs formés | |
| Protection des données personnelles En savoir plus  | Plaintes fondées relatives au RGPD | 2 | 😊 2 | 0 | |
| | % effectifs formés à la protection des données personnelles | 91% | 😞 65,7% | Des effectifs formés | |
| Engagement et responsabilisation En savoir plus  | Degré d'autonomie des équipes | 72,3% | 😊 72,1% | 90% | |
| Transparence En savoir plus  | Publication annuelle des résultats extrafinanciers | Publication en septembre 2020 | 😊 Publication en septembre 2021 | Publication annuelle | |

Ethique des affaires

Afin de ne pas concentrer tous nos efforts sur les seuls objectifs financiers, nous avons intégré des indicateurs extrafinanciers dans les objectifs annuels de l'entreprise. Cet engagement est un engagement collectif, dont dépend désormais le bonus annuel de l'ensemble de nos équipes à tous les niveaux de l'entreprise.

Chez Sodexo, nous avons tous et toutes la responsabilité de mettre nos principes éthiques en œuvre au quotidien, dans toutes nos interactions avec nos entreprises clientes, les personnes qui utilisent nos produits et services, les partenaires de notre réseau ainsi qu'avec nos collègues. Chaque personne qui travaille pour Sodexo est formée à la conduite responsable des affaires.

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 lanceuses d'alerte dans l'entreprise. Par le programme « [Sodexo Speak Up](#) », un système d'alerte permet à toute personne d'émettre un signalement en toute confiance. Ceux-ci sont traités de manière confidentielle et analysés au niveau exécutif dans les conditions prévues par la loi.



Protection des données personnelles

Lorsque l'on gère les données personnelles de près de trois millions de personnes en Belgique, la rigueur avec laquelle nous protégeons ces données doit être une priorité. C'est pourquoi l'ensemble de nos effectifs bénéficie d'une formation à la protection des données personnelles, ainsi que d'une actualisation annuelle des connaissances. En plus d'un travail sans relâche pour une conformité 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.

Cette année, 2 plaintes ont été reçues relatives au traitement des données personnelles. La première concernait la demande inaboutie de suppression de l'adresse e-mail d'une des personnes utilisatrices de nos solutions ;

la seconde concernait la publication malencontreuse sur une arrière-page de notre site Internet de données relatives à une enquête menée par une entreprise sous-traitante. Ces plaintes ont fait l'objet d'un suivi en vue de leur résolution immédiate et de l'adaptation des processus pour l'avenir. Quand cela s'est avéré nécessaire, l'Autorité de Protection des Données a été notifiée de l'incident.

Engagement et responsabilisation

Une entreprise, c'est un ensemble d'hommes et de femmes qui investissent, d'une part en capital et d'autre part en travail. Leur contribution et leur participation aux décisions doivent être le plus large possible. C'est pourquoi notre entreprise s'est transformée par l'intelligence collective. Aujourd'hui, l'ensemble de nos managers est recruté dans un processus à 360°. La voix des équipes est donc prise en compte dans le recrutement et l'évaluation de leur manager, ce qui contribue à asseoir la légitimité de celui ou celle qui anime les équipes. Celles-ci participent à la priorisation et la planification stratégique de l'entreprise, aux processus décisionnels et fonctionnent en toute autonomie sur la base des priorités convenues collectivement. Aujourd'hui, 72,1% de nos effectifs déclarent avoir suffisamment de liberté dans leur rôle. Notre objectif est d'arriver à 90% en 2025.

Transparence

Le rapport que vous avez sous les yeux est la troisième édition d'un rituel désormais annuel. Ce rituel est habituel pour les entreprises cotées en bourse. Mais il est plutôt rare au niveau de la filiale d'un pays. Et c'est dommage. En tant que société émettrice agréée en Belgique, il nous semble évident de publier un rapport relatif à notre impact en Belgique.

Si notre entreprise est fière de présenter ses ambitions et ses résultats, elle n'omet pas pour autant de publier ses faiblesses ou sa marge d'amélioration dans tous les domaines. C'est ça aussi, la transparence. Enfin, notre rapport sera passé au crible de notre panel de stakeholders, qui n'hésitera pas à nous mettre au défi de faire mieux, encore mieux, toujours mieux.

On peut dire qu'on a gagné le label diversité en Nouvelle-Zélande en 2011 ?
On manque de bonnes nouvelles.



David
Marketing Manager

Belgique. Do you copy ? 2022.
Do you copy ?



Larissa
Digital Bulldozer

Accomplissements 2021-2022

Certification Gold EcoVadis

Quand on veut soutenir le local, il faut démontrer ses progrès localement. C'est donc en Belgique que nous avons renouvelé la certification Gold de la plateforme d'audit RSE EcoVadis, en reconnaissance de notre politique de durabilité. Notre score nous place dans le top 5% des entreprises cotées par l'organisme certificateur.



Sodexo Services sur site

en un coup d'œil

Nos collègues des activités catering et facilities management ne se sont pas non plus tourné les pouces pendant cette année. Voici quelques éléments-clés en un coup d'œil. Si vous voulez en savoir plus, n'hésitez pas à contacter Valentine Boone, Corporate Responsibility Expert (valentine.boone@sodexo.com).

Sodexo s'engage dans la lutte contre le gaspillage alimentaire !

Poursuivant le programme [Waste Watch](#) lancé en 2019, par lequel Sodexo s'engage au quotidien pour une planète sans gaspillage alimentaire, en tant que [Waste Warrior Brands](#), Sodexo a participé au [Food Waste Fest](#) organisé par FoodWin & Too Good To Go. Résultat :

560.000

repas sauvés depuis
2019

2.100

tonnes d'émissions
de CO2 évitées

Good Food & Label Cantines Durables

La cuisine du CPAS de Rixensart est la première cuisine de Wallonie à avoir obtenu 1 radis du label [Cantines Durables de Manger Demain](#). Ont suivi les 2 crèches qui en dépendent.

Du côté du Label GoodFood, ce sont pas moins de 7 cuisines qui se sont (ré)inscrites dans la démarche : Parlement Européen (2 fourchettes), CPAS de Saint-Josse (2 fourchettes), Crèche de l'ULB (3 fourchettes), Erasme Self (1 fourchette) & crèche (2 fourchettes), CPAS de Saint-Gilles (2 fourchettes) et la Banque Nationale de Belgique (2 fourchettes).

Vers plus de végé et de vegan

Sodexo a renouvelé sa collaboration avec EVA avec des nouveaux engagements pour les 3 prochaines années. En parallèle avec les engagements pris dans le cadre du « [GreenDeal Eiwitshift](#) » en Flandre, l'ambition est de rendre le veggie & vegan de plus en plus accessible aux personnes qui fréquentent nos restaurants, qu'elles soient jeunes ou âgées. La consommation de viande et de poisson a le plus grand impact sur l'empreinte carbone des activités de catering. Réduire la part de protéines animales va de pair avec l'ambition visée de réduction de l'empreinte carbone.

Résultat : Les menus ont été retravaillés pour intégrer une part de plus en plus importante de repas 'sans viande' et des formations sont organisées en collaboration avec EVA pour sensibiliser les chefs. Plein de nouveautés sont prévues pour l'année prochaine !



Glossaire

A

Accompagnement de carrière

Processus ouvert à toute personne salariée visant à fixer un objectif d'évolution de carrière à une échéance déterminée et à mettre en place un plan pluridisciplinaire pour lui permettre d'atteindre cet objectif. [Page 30](#)

C

Certification CO2-neutral Company

Certification délivrée par [CO2Logic](#) et vérifiée par Vinçotte garantissant que l'ensemble du périmètre d'activités de l'entreprise est neutre en carbone. Elle fait l'objet d'un audit annuel. [Page 44](#)

Certification EcoVadis

[EcoVadis](#) est un standard mondial de référence pour l'évaluation de la responsabilité des entreprises du secteur privé. La certification comporte 4 niveaux (bronze, argent, or et platine), fait l'objet d'un audit annuel et couvre quatre domaines du développement durable : Environnement, Social et Droits humains, Ethique et Achats responsables. [Page 58](#)

Compensation carbone

La compensation carbone consiste à investir dans des projets permettant d'éviter ou de réduire les émissions carbone dans le monde. Par exemple, en finançant le remplacement de cuisinières à charbon en Chine par des cuisinières brûlant des déchets de l'agriculture, nous évitons les émissions liées à la combustion du charbon par ces cuisinières. Certains projets permettent aussi de retirer le carbone accumulé dans l'atmosphère. On parle alors de captation et de stockage du carbone. [Page 45](#)

E

Ecart salarial

Sur base de la méthodologie utilisée par [Statbel](#) et l'[Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes](#), le calcul compare le salaire moyen horaire des femmes à celui des hommes au sein de notre entreprise, toutes fonctions confondues. L'écart ne signifie donc pas une différence salariale à travail égal mais illustre davantage le niveau de rémunération moyen dans l'entreprise, que l'on compare ensuite par genre pour pouvoir identifier les sources de cet écart et élaborer un plan d'action, conformément aux critères de la certification [GEEIS](#). [Page 26](#)

Écouvillon

Espèce de long cure-dents à la tête broyée servant au prélèvement en matière de santé. A usage unique, l'écouvillon ne peut pas être jeté dans la corbeille papier. Ni faire office de coton-tige. Et encore moins de cure-dents. [Page 5](#)

Employee Net Promoter Score (ou eNPS)

Cet indicateur permet d'évaluer la proportion de nos collègues qui recommandent Sodexo en tant qu'employeur sur une échelle d'évaluation de 1 à 10.

- Entre 0 et 4 : les collègues ne soutiennent pas du tout votre marque employeur
- Entre 5 et 8 : catégorie des collègues en état de passivité devant votre marque employeur
- Entre 9 et 10 : les collègues recommandent votre marque employeur

Pour obtenir le NPS, il faut soustraire le pourcentage du premier groupe du pourcentage du troisième groupe, en faisant abstraction du deuxième groupe. Par exemple, si nous avons 50% de nos collègues qui recommandent Sodexo en tant qu'employeur et 20% qui le déconseillent, la différence sera de 30. C'est le niveau minimal que nous souhaitons atteindre d'ici 2025. [Page 23](#)

G

Gaz à effet de serre et équivalents CO₂

Les gaz à effet de serre sont un groupe de gaz contribuant au réchauffement de la planète et au changement climatique. Ces gaz peuvent rester dans l'atmosphère pendant des centaines d'années. Les principaux gaz à effet de serre d'origine humaine sont :

- le dioxyde de carbone (CO₂) émis à la combustion d'énergies fossiles (charbon, pétrole, gaz naturel)
- le méthane (CH₄), émis par les élevages bovins, les décharges d'ordures, les fuites des réseaux de gaz naturel par exemple,
- le protoxyde d'azote (N₂O), pouvant provenir d'épandages d'engrais par exemple.

L

D'autres gaz à effet de serre d'origine humaine existent aussi, tels que les hydrocarbures fluorés (HFC) et perfluorés (PFC) par exemple. Il est possible de comparer ces gaz en les convertissant en "équivalent CO2" (CO2e), afin de déterminer leur contribution individuelle et totale au réchauffement de la planète. Nous parlons ainsi de tonnes de CO2e, en additionnant l'impact de chacun de ces gaz. [Page 44](#)

Global Reporting Initiative (GRI)

Référentiel international reprenant les principes de la transparence non-financière. Les rapports conformes au GRI doivent inclure un contenu balisé par le référentiel et répondre aux principes d'exactitude, d'équilibre, de clarté, de comparabilité, de fiabilité et de promptitude. [Page 4](#)

Label GEEIS

[Label international relatif à l'égalité de genre](#). Il consiste en une évaluation des pratiques en place et à la mise en place d'un plan d'action dont l'avancement est vérifié par Bureau Veritas tous les deux ans. [Page 26](#)

Lanceur d'alerte

Un lanceur ou une lanceuse d'alerte est une personne qui, dans le cadre de son travail, révèle ou signale un état de fait mettant en lumière des comportements illicites ou dangereux constituant une menace pour l'intérêt général ou l'intégrité de l'entreprise ou d'une de ses personnes salariées. [Page 55](#)

M

Matrice de matérialité

Outil servant à hiérarchiser les enjeux liés à la responsabilité sociétale d'une entreprise au regard, d'une part, de sa stratégie et, d'autre part, des attentes des parties prenantes externes. La matrice est un passage obligé de la Global Reporting Initiative et le point de départ indispensable d'une stratégie de développement durable orientée sur les impacts positifs et négatifs générés par l'activité d'une entreprise. [Page 14](#)

Mobilité interne

Processus permettant à un collaborateur ou à une collaboratrice de changer de fonction au sein de l'entreprise ou d'une filiale à une autre. [Page 26](#)

N

Neutralité carbone

Pour une entreprise, le terme de « neutralité carbone » concerne l'investissement dans des projets de compensation du même volume de CO2 émis pendant une année. [Page 44](#)

Net zéro

Le terme « Net-zero » ou « zero émission nette » concerne l'investissement dans des projets de captation et de stockage du carbone, afin de retirer physiquement le CO2 présent dans l'atmosphère. Dans toutes les configurations, il convient tout d'abord de réduire drastiquement les émissions de gaz à effet de serre, et d'investir ce qui n'a pas pu être réduit. [Page 44](#)

O

Outplacement

L'outplacement consiste à accompagner une personne licenciée afin de l'aider à retrouver du travail. [Page 30](#)

P

Parité de genre dans le management

Proportion d'hommes et de femmes parmi les postes décisionnels. La parité est considérée atteinte lorsque l'équilibre des genres est dans la fourchette 60-40. [Page 26](#)

Partie prenante

Personne ou organisation ayant un intérêt direct ou indirect dans l'objet de l'entreprise. Synonyme de stakeholder. [Page 13](#)

R

RGPD (ou GDPR)

Règlement général européen sur la Protection des données. La bible de Max Schrems et la terreur de Mark Zuckerberg. Et de tous les départements juridiques des entreprises opérant sur le territoire de l'Union européenne ou à destination de résidents européens.

[Page 56](#)

S

Science-based targets Initiative (SBTi)

L'initiative des Science-based Targets (ou [SBTi](#)) est un partenariat entre le Carbon Disclosure Project (CDP), les Nations-Unies, le World Resources Institute (WRI) et le WWF. Elle aide les entreprises du secteur privé à établir leurs objectifs de réduction de gaz à effets de serre dans le respect des Accords de Paris et sur une base scientifique vérifiable. Les entreprises qui se soumettent au SBTi s'obligent à dévoiler et à faire vérifier le volume total de leurs émissions directes (scope 1), de leurs émissions indirectes liées à l'énergie (scope 2) et les autres émissions indirectes, y compris celles émises par leurs sous-traitants (scope3). [Page 44](#)

Score d'engagement

Issu de la terminologie anglaise (engagement rate), le score d'engagement est une note attribuée à l'entreprise par l'ensemble des personnes salariées selon leur sentiment d'appartenance, d'adhésion aux valeurs de l'entreprise et leur satisfaction à accomplir leur travail pour cet employeur. [Page 34](#)

Standard d'accessibilité WCAG 2.1

Éventail de recommandations visant à rendre le contenu des communications électroniques accessibles aux personnes en situation de handicap et à profil atypique. Et, par la même occasion, plus lisibles pour l'ensemble de la population en général. [Page 37](#)

T

Taux d'ouverture

Unité de mesure en marketing visant à déterminer la proportion de destinataires ayant pris connaissance d'un message. Si un e-mail est envoyé à 1 million de personnes et ouvert par 238.980 d'entre elles, le taux d'ouverture sera de 23,9%. On estime que l'impact d'un message électronique envoyé à des personnes sera satisfaisant s'il atteint un taux d'ouverture de 25%. [Page 42](#)



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 | 4 | |
| | | 102-2 | Activities, brands, products and services | 4 | |
| | | 102-3 | Location of headquarters | 4 | |
| | | 102-4 | Location of operations | 4 | |
| | | 102-5 | Ownership and legal form | 4 | |
| | | 102-6 | Markets served | 4 | |
| | | 102-7 | Scale of the organization | 5 | |
| | | 102-8 | Information on employees and other workers | 6 | |
| | | 102-9 | Supply chain | 4 | |
| | | 102-12 | External Initiatives | 4 | |
| | | 102-13 | Membership of associations | 4 | |
| | | Strategy | 102-14 | Statement from senior decision-maker | 8-9 |
| | | | 102-15 | Key impacts, risks and opportunities | 14-17 |
| | Ethics and Integrity | 102-16 | Values, principles, standards and norms of behavior | 10 | |
| 102-17 | | Mechanisms for advice and concerns about ethics | 54-55 | | |

| GRI Set | Category | Norm | Description | Page |
|----------------------------------|------------------------|--------|--|------------------------|
| 102 : General Disclosures 2016 | Governance | 102-18 | Governance structure | 11-12 |
| | | 102-21 | Consulting stakeholders on economic, environmental and social topics | 13 |
| | Stakeholder engagement | 102-40 | List of stakeholder groups | 13 |
| | | 102-42 | Identifying and selecting stakeholders | 13 |
| | | 102-43 | Approach to stakeholder engagement | 13 ; 50 |
| | | 102-44 | Key topics and concerns raised | 13 ; 50 |
| | Reporting practice | 102-45 | Entities included in the consolidated financial statements | 4 |
| | | 102-46 | Defining report content and topic boundaries | 4 |
| | | 102-47 | List of material topics | 14 |
| | | 102-50 | Reporting Period | 4 |
| | | 102-52 | Reporting Cycle | 4 |
| | | 102-53 | Contact point for questions regarding the report | 4 |
| | | 102-54 | Claims of reporting in accordance with the GRI standards | 4 |
| | | 102-55 | GRI content index | 67-70 |
| 103 : Management Approach 2016 | | 103-1 | Explanation of the material topic and its Boundary | 21 ; 31 ; 40 ; 50 ; 53 |
| | | 103-2 | The Management approach and its components | 11-12 |
| | | 103-3 | Evaluation of the management approach | 11-12 |
| 204 : Procurement Practices 2016 | | 204-1 | Proportion of spending on local suppliers | 35 |
| 205 : Anti-corruption 2016 | | 205-2 | Communication and training about anti-corruption policies and procedures | 54-55 |

| GRI Set | Norm | Description | Page |
|---|-------|---|-------|
| 305 : Emissions 2016 | 305-1 | Direct (Scope 1) GHG emissions | 45 |
| | 305-2 | Energy indirect (Scope 2) GHG emissions | 45 |
| | 305-3 | Other indirect (Scope 3) GHG emissions | 45 |
| | 305-4 | GHG emissions intensity | 45 |
| | 305-5 | Reduction of GHG emissions | 44-45 |
| 401 : Employment 2016 | 401-1 | New employee hires and employee turnover | 30 |
| | 401-2 | Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees | 25 |
| 403 : Occupational Health and Safety 2018 | 403-1 | Occupational health and safety management system | 24-25 |
| | 403-2 | Hazard identification, risk assessment, and incident investigation | 24-25 |
| | 403-3 | Occupational health services | 24-25 |
| | 403-4 | Worker participation, consultation and communication on occupational health and safety | 24-25 |
| | 403-5 | Worker training on occupational health and safety | 24-25 |
| | 403-6 | Promotion of worker health | 24-25 |
| | 403-7 | Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships | 24-25 |
| | 403-8 | Workers covered by an occupational health and safety management system | 24-25 |
| 404 : Training and Education 2016 | 404-2 | Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs | 28 |
| | 404-3 | Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews | 30 |

| GRI Set | Norm | Description | Page |
|--|-------|--|-------|
| 405 : Diversity and Equal Opportunity 2016 | 405-1 | Diversity of governance bodies and employees | 26-27 |
| | 405-2 | Ratio of basic salary and remuneration of women to men | 26-27 |
| 414 : Supplier Social Assessment 2016 | 414-1 | New suppliers that were screened using social criteria | 43 |
| 418 : Customer Privacy | 418-1 | Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | 56 |



Personne de contact

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

Graphisme

Capital Panache