

## Santé, sécurité et continuité de services chez Sodexo

Sur une année 2020 marquée par la crise sanitaire du Covid-19, Sodexo « a su s'adapter rapidement et a fait preuve d'une réelle agilité en un temps record pour continuer à accompagner les clients : mise en place de solutions innovantes adaptées aux consignes sanitaires et création de nouvelles offres », explique le Groupe. « Cette année a été marquée par un formidable esprit de solidarité des collaborateurs de Sodexo, une de nos valeurs essentielles. Cet élan de solidarité a également contribué à l'effort collectif. » La crise a aussi permis à tous de prendre conscience « de l'importance de la restauration collective, notamment scolaire, dans la vie des Français, et plus globalement des métiers de services ». Présent dans 67 pays, Sodexo a été « en première ligne depuis le début de la crise à Wuhan, en Chine. Grâce à notre approche globale et pragmatique, nous avons été en mesure de faire face à la pandémie dès ses premières conséquences en Europe, et notamment en France. Nous avons pris très tôt conscience de l'impact et des conséquences de la crise en France ».



*« La crise a mis en lumière nos salariés présents aux côtés de nos clients dans la lutte contre le Covid »*

continuité de notre démarche d'acteur responsable ; soutenir nos collaborateurs ». Outre un programme mondial pour ces derniers, en France a été mis en place un programme de solidarité sous forme de chèques cadeaux et de primes de mobilisation défiscalisées.

### Accompagnement des fournisseurs et achats inclusifs

Concernant les démarches envers les fournisseurs, Sodexo a « tout particulièrement veillé à sécuriser les délais de paiement en cette période très sensible. Sur le fond, nous sommes restés fidèles aux relations fournisseurs établies dans la durée. Si certains ont pu efficacement rediriger leur flux vers la grande distribution, d'autres au contraire ont vu leurs stocks dangereusement s'accumuler alors que nos cuisines ne pouvaient plus absorber les produits habituellement commandés. Cela nous a amenés à élaborer différents types de solutions innovantes pour les accompagner. Ainsi, en Île-de-France, nous avons développé avec les municipalités d'Antony et de Paris 18<sup>e</sup> une offre de paniers solidaires de fruits et légumes pour les familles fragilisées. Cela nous a permis de commercialiser les carottes et pommes de terre bio locales

de notre partenaire Sicoop Bio Île-de-France qui recherchait des débouchés. Dans le même esprit, pour éviter la perte d'un stock de pommes quand l'activité s'est brutalement arrêtée, nous avons organisé avec Vergers Lyonnais la transformation de leurs pommes en purées de fruits ». En mars 2021, Sodexo a lancé le programme Impact+ autour des achats inclusifs. Il a été créé spécifiquement pour aider au développement de l'activité de ses fournisseurs, acteurs de l'économie inclusive (voir Restauration Collective n°332/322, mars/avril 2021).

### Mobilisation des équipes

Pendant la crise en 2020, Sodexo a mis en place des solutions adaptées aux consignes sanitaires et créé de nouvelles offres au moment du confinement, du déconfinement, puis de la rentrée de septembre à décembre. Depuis le début 2021, le Groupe continue à proposer de nouvelles solutions innovantes. Les collaborateurs de première ligne de Sodexo ont été très mobilisés sur le terrain, dans les Ehpad, les hôpitaux, mais aussi dans les écoles et entreprises restées ouvertes. « La crise a eu un impact positif en termes d'image du secteur car elle a mis en lumière tous nos salariés qui étaient aux côtés de nos clients dans la lutte contre le Covid. » Les mesures sur site : réaménagement des espaces et des flux, équipements de protection, modes de paiement sans contact, suppression des salad'bars en libre-service, bornes de désinfection, horaires de service décalés, contenants jetables pour l'hospitalier, des solutions de restauration en situation de mobilité pour les collaborateurs... La cuisine centrale de Marseille « a été transformée en cuisine sociale pour livrer 5 000 repas aux plus démunis, grandement touchés par la pandémie. Début 2021, Sodexo, à travers certaines de ses cuisines centrales en régions, a également mené une opération avec Too Good to Go et Phenix pour distribuer gratuitement, ou pour 1 euro, des repas aux étudiants ».

Et Sodexo de poursuivre : « La mobilisation de nos fonctions support a été essentielle pour trouver des solutions sur les sites. Ainsi, les équipes qualité ont été mobilisées dès le début de l'épidémie pour mettre en place les nouveaux process en termes d'hygiène et accompagner nos responsables de sites dans l'explication de ces protocoles



Les femmes et les hommes de Sodexo se sont « mobilisés sur tous les fronts, animés par la même mission de service public. Ils ont continué à accomplir leurs missions auprès de leurs clients, faisant preuve d'un engagement et d'un professionnalisme exceptionnels. Nos priorités ont été clairement définies de manière évidente car elles font partie de notre ADN : assurer la continuité de services pour nos clients tout en assurant la santé et la sécurité de nos collaborateurs et consommateurs, notamment en accélérant la mise en place des solutions innovantes adaptées aux attentes et modes de vie des consommateurs ; soutenir notre écosystème de partenaires, les aider à faire face à la crise à travers la

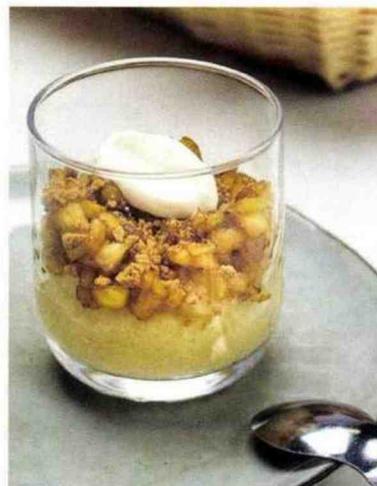


let 2020). La confiance des clients, des consommateurs et des collaborateurs étant un élément clé dans la reprise dans ce nouveau contexte. Cette période fut aussi celle d'une offre adaptée aux nouveaux modes de vie des familles : Prêt à partager, service de livraison de plats familiaux à domicile disponible sur Uber Eats dans plusieurs villes. En septembre 2020, c'était l'heure du retour de la vie au bureau et de la rentrée scolaire avec de nouvelles offres en restauration (RC n°328, octobre 2020). « Nous nous sommes notamment associés à Bureau Veritas pour la mise en œuvre d'un label certifiant les mesures sanitaires destinées à accompagner la reprise d'activité. »

à nos clients, celles des achats pour fournir les produits et le matériel adéquat à la sécurité de nos collaborateurs, et les fonctions culinaires à l'élaboration de nouveaux menus adaptés à la situation. » La gestion des ressources humaines était un point crucial pour assurer le maintien de l'activité. « C'est une vraie solidarité qui s'est organisée au sein de l'entreprise. Nous nous sommes mobilisés pour trouver des alternatives pour les collaborateurs présents sur les sites dont l'activité était réduite, voire minimale. En France, nous travaillons depuis 2017 avec la startup Andjara pour accompagner la mobilité des collaborateurs au sein des territoires. Dans le contexte de la crise sanitaire, cette plateforme nous a aidés à préserver l'emploi, mieux gérer les remplacements en cas d'absence et garantir la continuité, voire le renfort de nos services dans le secteur sanitaire en forte tension. 3 500 managers y ont accès pour déclarer les besoins en personnel, et en cas d'activité réduite ou de fermetures de sites, les collaborateurs sont disponibles et volontaires. »

### La confiance, élément-clé de la reprise

Lors du déconfinement de mai 2020, Sodexo a lancé Ready to work, un programme pour accompagner le retour des collaborateurs en entreprise, sur site ou en télétravail : procédures d'accueil, restauration, maintenance, etc. (voir Restauration Collective n°326, juin/juil-



### Priorité à l'innovation

« Nous avons réussi à assurer nos services tout en nous adaptant aux règles sanitaires et de distanciation physique. Pour autant, nos métiers sont des métiers de convivialité, de liens sociaux, de ressourcement et d'éducation nutritionnelle. Nous sommes donc tout particulièrement touchés dans notre dimension d'animation des espaces et des lieux. » Malgré tous les efforts entrepris, Sodexo a néanmoins annoncé le 27 octobre 2020 un projet de Plan de sauvegarde de l'emploi en France « pour conserver sa compétitivité et renouer avec une croissance durable ». Un reclassement interne anticipé a débuté fin 2020, proposant plus de 750 postes en CDI dans toutes les activités du Groupe en France. Sophie Bellon, présidente du conseil d'administration de Sodexo, est intervenue sur les constats et leçons à tirer dans de nombreuses interviews et tribunes, comme celle où elle observe que « la pandémie a simultanément mis un coup de frein brutal à l'économie et agi comme un formidable accélérateur de tendances ». Sodexo l'affirme : « Un de nos engagements pour l'avenir est de poursuivre notre mission d'entreprise de services, dont l'ADN est la qualité de vie pour tous, une mission qui n'a cessé d'exister depuis la création de l'entreprise. » Priorité est donnée à l'innovation pour « coller » aux attentes et aux modes de vie des clients et des consommateurs, en développant « de nouveaux services alors que nous vivons une réelle mutation dans le monde du travail ». K.A.