










05 Gouvernance

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.



Enjeu	Indicateur-clé	Ambition 2025	Résultat 2020
 Éthique des affaires 	Inclusion du score d'évaluation d'impact B Corp dans les objectifs annuels	100	64,7
	Formation à l'éthique des affaires	100 % du personnel formé	92,5 %
 Protection des données personnelles 	Plaintes relatives au RGPD	0	3
	Formation sur la protection des données personnelles	100 % du personnel formé	92,5 %
 Transparence  	Rapport de responsabilité d'entreprise	Publication annuelle	 Publication en décembre 2020
	Association de parties prenantes externes	Confrontation annuelle des résultats de l'entreprise	 Panels en nov. et déc. 2020

Éthique des affaires

Sodexo ne veut pas greffer tous ses efforts sur des objectifs financiers. C'est pourquoi, à partir de cette année, nous intégrons le score d'évaluation d'impact de BCorp (www.bcorporation.eu) dans nos objectifs annuels. Il s'élève à 64,7 points, soit 12,4 points de plus que la moyenne des entreprises de services de taille comparable. L'objectif est clair : atteindre 100 points d'ici 2025. Cet objectif est supérieur de vingt points au seuil de certification, celui auquel la communauté BCorp considère qu'une entreprise génère de la valeur pour la société et la planète. Cet objectif est un engagement collectif, dont dépendra le bonus annuel de l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices à tous les niveaux de l'entreprise.

Chez Sodexo, nous avons tous la responsabilité de mettre nos principes éthiques en œuvre au quotidien, dans toutes nos interactions avec nos clients, nos consommateurs et nos collègues. Chaque personne qui travaille pour Sodexo est formée à la conduite responsable des affaires. En lançant le programme de formation cette année, 92,5% de nos collaborateurs ont déjà été formés. Nous avons pour ambition d'atteindre les 100%, avec une participation chaque année à une séance d'actualisation des connaissances. 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 lan-

ceuses d'alerte dans l'entreprise. Il s'agit du programme « Speak Up », un système d'alerte permettant aux collaborateurs et collaboratrices de signaler leurs préoccupations en toute confiance. Les signalements sont traités de manière confidentielle et analysés au niveau exécutif.



Protection des données personnelles

Lorsque l'on gère les données personnelles de plus de deux millions de personnes en Belgique, la rigueur avec laquelle nous protégeons ces données doit être sans faille. C'est pourquoi l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices est formé à la protection des données personnelles. Si nous sommes conformes 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.

En 2020, cinq plaintes ont été reçues relatives au traitement des données personnelles, dont deux irrecevables. Les trois autres concernaient une erreur d'encodage de l'adresse e-mail d'un prospect lors de l'envoi d'une offre (deux homonymes non distingués), un problème dans l'acceptation des cookies dans les sites relatifs aux titres-services et enfin le maintien dans nos bases de données de bénéficiaires n'étant plus en service dans leur entreprise. Ces trois plaintes recevables ont fait l'objet d'un suivi en vue de leur résolution et de l'adaptation des processus pour l'avenir.

Transparence

De plus en plus d'entreprises procèdent à l'évaluation externe de leurs sous-traitants en matière de responsabilité sociétale et environnementale. En tant que sous-traitant de nombreuses grandes entreprises, Sodexo a été évalué cette année et a reçu la médaille d'argent de la plateforme d'audit RSE Ecovadis en reconnaissance de sa politique de durabilité, ce qui la place parmi les 26% d'entreprises les mieux cotées par l'organisme certificateur.

