

INFORME DE
RECURSOS HUMANOS
2007



sodexo

Hacer de cada día un día mejor

ÍNDICE

01 EDITORIAL



PERFIL DEL GRUPO

VIVIENDO NUESTROS VALORES 02

SODEXO EN POCAS PALABRAS 04



OFRECER A NUESTROS COLABORADORES UNA VIDA PROFESIONAL SATISFACTORIA

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN UN ENTORNO DIVERSO 06

CARRERAS EVOLUTIVAS 12

ESCUCHA Y DIÁLOGO 15

SEGURIDAD Y BIENESTAR 19



CONSTRUIR UNA EMPRESA PROGRESISTA JUNTO A NUESTROS COLABORADORES

UNA EMPRESA DE EXPERTOS 24

UNA EMPRESA EFICAZ 29

UNA EMPRESA INTERACTIVA 32

LA EMPRESA DEL FUTURO 35

38 PUNTOS DE REFERENCIA



“La riqueza de las personas talentosas que trabajan con nosotros, así como nuestras diferencias, constituyen nuestra principal fortaleza.”

Desde los inicios de Sodexo, las mujeres y los hombres ocupan el centro de la filosofía de nuestra empresa. La mayor parte de nuestros colaboradores están en contacto directo y cotidiano con nuestros clientes y nuestros consumidores en 80 países. Su compromiso, su experiencia calificada, su diversidad y su capacidad de crecer junto con la empresa constituyen la base del éxito del Grupo desde hace cuarenta años. La riqueza de las personas talentosas que trabajan con nosotros, así como nuestras diferencias, constituyen nuestra principal fortaleza.

Sodexo inició el proyecto *Ambition 2015* para “convertirse en la referencia mundial en el ámbito de los servicios que contribuyen a mejorar la Calidad de Vida en el día a día”. Para duplicar a esa fecha la cifra de negocios del Grupo y brindar servicio a 100 millones de consumidores, debemos hacer de nuestros recursos humanos una verdadera ventaja competitiva y convertirnos en una empresa reconocida tanto por su capacidad de atraer, desarrollar, motivar y retener a personas talentosas como por su compromiso en favor de la diversidad y la integración.

En nuestro Grupo existen numerosas iniciativas mundiales y locales, ilustradas por la riqueza de las realizaciones presentadas en este informe. Prueba de esa riqueza es la movilización de todos en favor de nuestra ambición y nuestra voluntad de ofrecer, a cada uno de nuestros colaboradores la posibilidad de sentirse realizados en su vida profesional y de mejorar su calidad de vida, así como nuestro deseo de que Sodexo sea reconocida, en todo el mundo, como “uno de los mejores lugares para trabajar.”



Elisabeth Carpentier
DIRECTORA DE RECURSOS
HUMANOS GRUPO



VIVIENDO nuestros valores

Nuestra filosofía, que constituye la base de nuestro éxito, tanto en el pasado como a futuro, se cimienta sobre seis pilares: - nuestros objetivos - nuestra elección por el crecimiento interno - nuestra vocación, nuestra visión - nuestros valores - nuestros principios éticos.

→ NUESTRA FILOSOFÍA

◉ NUESTROS OBJETIVOS

Nuestra empresa está constituida por la comunidad de sus clientes, consumidores, colaboradores y accionistas y nuestra razón de ser es satisfacer sus expectativas.

◉ NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO: CRECIMIENTO INTERNO

Para conseguir estos fines hemos optado por el crecimiento interno de nuestra cifra de negocios y de nuestros resultados y la contribución al desarrollo de los países en los que ejercemos nuestra actividad.

◉ NUESTRA MISIÓN

Mejorar la Calidad de Vida en el día a día.

◉ NUESTRA VISIÓN

Ser la empresa mundial de referencia en el ámbito de los servicios que mejoran la Calidad de Vida.

◉ NUESTROS VALORES

→ El espíritu de servicio

- El cliente y los consumidores son objeto de todas nuestras atenciones.
- Para brindarles un buen servicio tenemos que demostrar, todos los días y a todos los niveles, nuestra disponibilidad, capacidad de escuchar, facultad para anticipar sus expectativas, sentido de la convivencia, rapidez para reaccionar ante sus comentarios y nuestro orgullo por satisfacerles.
- Sodexo es un gran grupo mundial pero sigue siendo una empresa de proximidad, en la que cada responsable en terreno es un verdadero empresario, mantiene una relación muy estrecha con sus clientes y goza de autonomía de decisión.

→ El espíritu de equipo

- Debe existir en todas nuestras operaciones, nuestras unidades operativas y funcionales y también en nuestros comités de Dirección.
- Las calificaciones de unos, junto a los conocimientos de los demás, contribuyen a asentar el éxito de Sodexo.

La organización del equipo se basa en el respeto de las siguientes reglas: escuchar, transparencia, respeto por los demás, diversidad, la solidaridad en la aplicación de las decisiones importantes, respeto de las reglas y apoyo mutuo, sobre todo en los momentos difíciles.

→ El espíritu de progreso

Se materializa en:

- la voluntad, pero también el profundo convencimiento de que siempre se puede mejorar una situación;
- la aceptación de la evaluación de sus resultados y la comparación, con sus colegas dentro de la empresa o con los competidores;
- el rechazo de ideas preconcebidas y de falsas excusas para no evolucionar;
- el cuestionamiento, ya que el análisis de los éxitos, así como de los fracasos, es la base de un éxito duradero;
- el equilibrio entre ambición y humildad;
- el optimismo, la certeza de que para todo problema existe una solución, una innovación o un progreso por realizar.

◉ NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS

→ La lealtad

Es la confianza que Sodexo comparte con sus clientes, colaboradores y accionistas y que garantiza una relación leal entre ellos. La confianza es un elemento fundamental para el funcionamiento de nuestra organización.

→ El respeto por cada persona

El ser humano se sitúa en el centro de nuestra empresa. Sean cuales fueren sus raza, origen, edad, sexo, creencias, religión o manera de vivir, todos los colaboradores de Sodexo, de tener las mismas calificaciones, se benefician de igualdad de oportunidades. La mejora de la Calidad de Vida supone acordar respeto, dignidad y consideración a cada persona.

→ La transparencia

Es uno de los principios más importantes para Sodexo y un comportamiento que todos mantienen constantemente ante las partes interesadas de la empresa: clientes y consumidores, colaboradores y accionistas.

→ La lucha contra la corrupción y la competencia desleal

Condenamos esas prácticas que no respetan la honestidad, la integridad ni la equidad en el mundo entero. Creamos consciencia en nuestros clientes, proveedores y colaboradores y los alentamos a adoptar, al igual que nosotros, una actitud de lucha contra la corrupción y la competencia desleal.

El Comité Ejecutivo del Grupo propuso al Consejo de Administración, en noviembre de 2006, que se adoptara un código denominado "principios de integridad al hacer negocios". Dicho código sienta de manera formal las convicciones y las prácticas de Sodexo en ese ámbito, para que cada colaborador comprenda y comparta ese compromiso de lucha contra la corrupción y la competencia desleal. La publicación del Código de Conducta estuvo acompañada de la asignación de los recursos necesarios para que éste sea respetado en todo el Grupo.



Todos nuestros colaboradores, a todos los niveles, participan de nuestra filosofía y esos seis pilares de progreso nos orientan en nuestro trabajo diario.

→ NUESTRA AMBICIÓN SODEXO 2015

Quisiéramos duplicar la cifra de negocios del ejercicio 2004-2005 y triplicar el resultado operativo.

La estrategia para conseguirlo es evidente:

- fortalecer nuestro liderazgo en el área de servicios de Alimentación;
- acelerar nuestro desarrollo en el área de servicios de Facilities Management;
- afianzar nuestra posición de líder mundial en el ámbito de Cheques y Tarjetas de Servicios.



SODEXO

en pocas palabras

CIFRAS CLAVE 2006-2007

13.400

millones de euros
de cifra de negocios
consolidada

342.000

personas de
132 nacionalidades

80

países

29.000

sitios

Sodexo cotiza en la Bolsa de París.

22^a

empresa mundial por
el número de empleados ⁽¹⁾

(1) Fortune Global 500, 2007

(2) Les Mille de L'Expansion, 2007

6^a

empresa europea por
el número de empleados
en el mundo ⁽¹⁾

2^a

empresa francesa en
el mundo por el número
de empleados ⁽²⁾

2 ACTIVIDADES AL SERVICIO DE LA CALIDAD DE VIDA

SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y DE FACILITIES MANAGEMENT

97%

DE LA CIFRA DE NEGOCIOS
DEL GRUPO

Empresas
y Administraciones
Ocio
Defensa
Establecimientos
penitenciarios

Salud
Personas Mayores
Educación
Sitios Remotos

CHEQUES Y TARJETAS DE SERVICIOS

3%

DE LA CIFRA DE NEGOCIOS
DEL GRUPO

7,500

MILLONES DE EUROS
DE VOLUMEN DE EMISIÓN

→ Fuente: Sodexo



OFRECER A NUESTROS COLABORADORES UNA VIDA PROFESIONAL SATISFACTORIA

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN UN ENTORNO DIVERSO	06
CARRERAS EVOLUTIVAS	12
ESCUCHA Y DIÁLOGO	15
SEGURIDAD Y BIENESTAR	19



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN UN entorno diverso



“ EL RESPETO DE CADA PERSONA SE ENCUENTRA EN EL CORAZÓN DE NUESTRA EMPRESA Y ES PARTE INTEGRAL DE NUESTRA VOCACIÓN, DE NUESTROS VALORES Y DE NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS. SODEXO SE COMPROMETE A CREAR UN ENTORNO QUE RESPETE LA DIVERSIDAD DE SUS COLABORADORES, CONSUMIDORES, PROVEEDORES Y ASOCIADOS, SEAN CUALES FUEREN SU ORIGEN, RAZA, EDAD, SEXO, CAPACIDADES FÍSICAS O MENTALES, CREENCIAS O MANERA DE VIVIR. EN IGUALDAD DE CALIFICACIONES, TODOS NUESTROS COLABORADORES DISFRUTAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y, PRECISAMENTE ESOS TALENTOS DIVERSOS, QUE NOS PERMITEN SERVIR MEJOR A NUESTROS CLIENTES Y A LA COMUNIDAD, SON ASIMISMO UN FACTOR CLAVE DE CRECIMIENTO PARA NUESTRO GRUPO.”

Rohini Anand, Directora de la Diversidad para el Grupo.

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS DEL GRUPO

El dinamismo y el éxito del Grupo se basan en su capacidad para crear un entorno que facilite la integración y valore la riqueza de las experiencias de sus 342.000 colaboradores oriundos de más de 130 países. La complejidad de lo que está en juego y la importancia de las oportunidades vinculadas a la diversidad y la integración requieren soluciones a medida que tengan en cuenta las particularidades locales de los 80 países en los que está presente el Grupo. Es por ese motivo que **Rohini Anand** fue nombrada **Directora de la Diversidad para el Grupo** en septiembre de 2006.

Para llevar a la práctica la estrategia del Grupo en el ámbito de la diversidad y la integración el Equipo Operativo favorable a la Diversidad Mundial (**Global Diversity Taskforce**), creado en 2005, reúne a intervalos regulares a los representantes de los principales países. Este Equipo ha identificado cuatro prioridades: la representación mujeres/hombres, la representación de distintas generaciones, las minorías étnicas y las personas minusválidas.

En febrero de 2007, los comités Ejecutivo y Operativo del Grupo, y más de 50 mujeres dirigentes, participaron, en París, en la **Primera Cumbre Mundial de Sodexo para Mujeres**. Michel Landel, Rohini Anand y Eleanor Tabi Haller-Jorden, Directora General de Catalyst Europe AG* compartieron su visión de la diversidad y los participantes expresaron su opinión sobre el lugar que ocupan las mujeres dentro del Grupo y los medios para fortalecerlo. Esta iniciativa, que fue recibida con entusiasmo, se repetirá en enero de 2008.

Para apoyar la promoción de la diversidad en los distintos centros y favorecer la divulgación de la información se han desarrollado varias herramientas. La Dirección General explica en un vídeo su visión, su estrategia y su compromiso a favor de la diversidad. *Sodexo Inclusion News* se distribuye cada dos meses, en la Intranet del Grupo se inauguró, en septiembre de 2007, una sección, denominada “Diversidad” y con regularidad se organizan conferencias en la Internet.

* Catalyst (catalyst.org) es un grupo de estudios sin ánimo de lucro que trabaja con empresas y asociaciones para promover un cambio duradero para las mujeres y construir un entorno laboral basado en la integración.



INDICADORES 2007

Encuesta sobre el compromiso de los empleados

En la Encuesta sobre el compromiso Sodexo realizada en 2005-2006, **79%** de los empleados interrogados consideró que se les aprecia por la diversidad que aportan a su lugar de trabajo, por ejemplo, por su edad, sexo u origen.

Empleados muy diversos

Sodexo emplea, en **80** países, a empleados de **132** nacionalidades distintas.



PROMOVER LA DIVERSIDAD CULTURAL

→ Sodexo desea que todos sus colaboradores sean conscientes de la importancia que reviste la diversidad para el Grupo.

Bélgica

Después de la firma, en 2005, de la **Carta de la Diversidad** propuesta por el Ministerio de Economía y Empleo, se estableció un plan de acción y se formó un grupo de trabajo y otro de seguimiento, se creó una herramienta de seguimiento de los avances, se elaboraron ofertas comerciales diferenciadas, se llevó a cabo una reflexión sobre la creación de una formación contraria a la discriminación y se alentó a los responsables operativos a contratar a personas frágiles.

Se presentó a todo el personal **un clip sobre la diversidad** que se encuentra disponible en el sitio Intranet de la empresa.

Este compromiso en favor de la igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración fue recompensado con la **Label Égalité Diversité** que le otorgó a la empresa el gobierno federal en marzo de 2007.

Estados Unidos

- **El Diversity Leadership Council** define los ejes estratégicos, en cada segmento existen Consejos de la Diversidad y, además, cinco redes de empleados los implementan localmente.
- **Los premios “Champions de la Diversité”** se otorgan cada año en reconocimiento del compromiso diario de algunos colaboradores en favor de la diversidad y la integración (ver también la página 31).
- Todos los ejecutivos asisten a una jornada para crear conciencia denominada **Diversity Spirit**, cuyo objetivo es crear un entorno propicio a la integración.
- **Más de 7.000 ejecutivos** han participado en numerosos **módulos de formación** sobre varios temas, como por ejemplo, micro desigualdades, diferentes generaciones en el trabajo, desigualdades entre hombres y mujeres, comunicación intercultural o minusvalía.

Reino Unido e Irlanda

La Dirección tiene un plan de acción desde la fecha al 2010 en favor de la diversidad. Éste incluye la creación de un **Consejo de la Diversidad**, representativo de las actividades operativas y funcionales de la empresa. **Una encuesta sobre la diversidad y la igualdad** se llevó a cabo entre los usuarios del correo electrónico de Sodexo en el Reino Unido y en Irlanda. Los resultados permitirán elaborar un plan de acción ambicioso y detallado.



entre nosotros



“Sodexo confió en mí. Me siento orgullosa de haber conseguido imponerme en un mundo de hombres y de haberme ganado el respeto de mis colaboradores y clientes gracias a los consejos y al apoyo que me prodigaron mis padrinos en la industria local y mi equipo de dirigentes. Ejercicio una actividad apasionante, que me brinda la oportunidad de descubrir los lugares más hermosos del mundo. Si tuviera que dar un consejo, diría simplemente: los únicos límites son los que uno se impone; atrevase a enfrentarse a los desafíos y Sodexo y el mundo les abrirán sus puertas. //”

Marit Teigland, Vicepresidenta de Sodexo Sitios Remotos en el Golfo de México.

→ **Marit Teigland, una mujer de carácter, encarna el espíritu de Sodexo.** Decidida y comprometida, ha sabido aprovechar todas las oportunidades. Fue contratada para establecer una nueva unidad especializada en los servicios en los Sitios Remotos de Noruega. Marit inició su carrera en 1997 como Managing Director. Durante los seis primeros meses se dedicó a estrechar los contactos con las empresas petroleras y de gas y, en agosto de 1998, su equipo ganó un primer contrato para tres plataformas offshore de Exxon Mobil. Marit continuó desarrollando su actividad y dos años más tarde conseguía una cifra de negocios de 40 millones de euros y tenía 600 colaboradores en 20 sitios offshore en Noruega. Después de encabezar, a partir de 2005, la Dirección de Desarrollo de la zona Asia-Pacífico, Marit asumió la dirección de la actividad Sitios Remotos en el Golfo de México y pasó a formar parte del Comité de Dirección de la entidad.

PROMOVER LA DIVERSIDAD CULTURAL

→ **Sodexo hace, en todas partes, lo posible para facilitar la integración de sus colaboradores de culturas y orígenes diversos, tanto dentro de la empresa como en la sociedad.**



Primer plano: Lesley, Gary Mickler, Ryan Clifton, Mick
Segundo plano: Rachael, Lee (instructor), Jodie, Brenda, Stacey, Eric, David, Jim (instructor), Vienne, Jacinta.

Australia

Sodexo, que tiene una **política de empleo de poblaciones aborígenes** (*Indigenous Employment Strategy*) en todo el país, se ha asociado con Bengala Corporation, una asociación comunitaria, para contratar y formar para ocupar puestos de servicios en los Sitios Remotos a candidatos aborígenes en Australia del Sur.

Países Bajos

Se inició un **proyecto piloto** para facilitar la **integración de los empleados extranjeros**. Esta formación incluye el aprendizaje del idioma y las costumbres del país.

Singapur

Sodexo contrató a sus primeros **aprendices filipinos** en marzo de 2006. La calidad de su trabajo, elogiada tanto por los clientes como por los responsables del sitio, llevó a Sodexo a renovar la experiencia en el mes de noviembre siguiente y a contemplar la posibilidad de extenderla a países vecinos como India, Nepal y Pakistán. Sodexo creó las condiciones para que esos aprendices adquirieran, en seis meses, conocimientos y experiencia que podrán utilizar después en su propio país.

FAVORECER LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

→ El Grupo desarrolla numerosas iniciativas para promover un sistema mixto.

Australia

En 2007, Sodexo creó el **Women in Leadership Mentoring Program**, un programa que propone un **plan de desarrollo personal** -bajo la responsabilidad de una mujer dirigente formada para desempeñar ese papel-, a mujeres cuyo potencial de evolución ha sido detectado. Kim Moore, Coordinadora de Calidad y Preservación del Medio Ambiente, participa en ese programa que le permitirá *“desarrollar sus calificaciones para aprovechar oportunidades futuras”*, declara que *“le gusta ser guiada por una mujer miembro del Comité Ejecutivo con la que puedo intercambiar y compartir información”*. *“¡Es una excelente idea!”* -afirma-, entusiasmada.

España

SURT, una asociación de ayuda para **la inserción de las mujeres gracias al trabajo**, y Sodexo han aunado sus fuerzas para abrir las puertas de la empresa a mujeres cuya edad, origen o situación personal constituyen un problema en el mundo laboral. SURT evalúa sus competencias y las apoya en su búsqueda. Sodexo les propone formaciones y cursos prácticos coronados con oportunidades de empleo.

→ Sodexo trata asimismo de que estén representadas todas las generaciones.

Argentina

Sodexo ha creado un **programa de formación** para favorecer el empleo de jóvenes sin recursos denominado **“Acompañemos a los jóvenes”**. El empleado que estará en contacto directo con esos jóvenes al momento de su integración asiste a una sesión de formación sobre la importancia de la diversidad. Los demás colaboradores participan, de manera voluntaria, en otras reuniones organizadas con el mismo fin.

Bélgica

Un **grupo de trabajo**, formado por miembros del personal de explotación, delegados sindicales y un representante de la Dirección de Recursos Humanos, estudia el problema de los **trabajadores de mayor edad**, punto de partida de una visión a largo plazo. Posteriormente se establecerá un plan de acción y comunicación.

→ Para mejorar la calidad de vida de las personas minusválidas es necesario crear, primero, un entorno, adaptado a sus necesidades, y propicio a su integración.

Francia

“Para acoger todas las competencias”
Sodexo ha firmado con las organizaciones sindicales un **acuerdo sobre las minusvalías**, aprobado por el ministerio de Empleo. Al comprometerse a contratar, de aquí a 2009 a 200 colaboradores, 50 aprendices y 150 cursillistas minusválidos, Sodexo desea duplicar su tasa de empleo de personas minusválidas. Una película para dar a conocer el tema fue presentada a los ejecutivos y está disponible en la Intranet. Durante la primera semana después de que fuera puesta en línea, 500 colaboradores se conectaron para verla y se constituyó una red de 70 voluntarios.

Italia

Sodexo colabora desde hace 12 años con distintas instituciones y asociaciones para facilitar la **integración de personas minusválidas** a la sociedad. Más de 200 empleados minusválidos trabajan actualmente en la empresa, 120 personas han hecho pasantías durante el ejercicio 2006-2007 de las que 30 han sido contratadas.



entre nosotros



“Las personas minusválidas deben poder trabajar, practicar un deporte y conquistar su lugar en la sociedad. Una persona minusválida es exactamente como usted: existe, vive y se siente feliz o triste... Simplemente necesita una atención particular para apreciar el valor del presente.”

Guilherme Rocha Leite, Apoyo Administrativo, Sodexo Cheques y Tarjetas de Servicios, Brasil.

→ Hace seis años, cuando tenía 16 años, Guilherme ingresó al **Departamento Jurídico de Sodexo**. A principios de 2002 fue víctima de un terrible accidente: un clavado en una piscina lo dejó tetraplégico. Después de dos años de reeducación, incertidumbre y preocupación para él y su familia, Sodexo lo reintegró en el servicio “Participaciones”, lo ayudó en su tratamiento y lo alentó a desarrollar sus competencias. Hoy en día, a los 22 años, Guilherme termina su último año de la carrera de Comunicación Social, con una especialización en Publicidad.

El caso de Guillermo demuestra la necesidad de mejorar la calidad de vida de las personas minusválidas y de ofrecerles un entorno adaptado a sus necesidades que facilite su integración.

→ **Sodexo contribuye a la reinserción de personas que atraviesan dificultades, sea por estar en paro prolongado, sea personas desvalidas o personas que se encuentran en la cárcel. El Grupo hace lo posible por mejorar sus condiciones de vida y facilitar su reinserción en la sociedad.**

Colombia

Asociada al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Sodexo ofrece, desde 2004, un **Plan de tutoría** en el ámbito de los servicios de Alimentación y limpieza. Más de 600 estudiantes se han beneficiado de este programa en el que participan 60 sitios en todo el país y cuyo objetivo es promover la integración al mundo laboral de las personas más desaventajadas, ofreciéndoles un empleo duradero, sin importar su edad u origen.

Francia

Dentro del marco de su asociación con los **Restaurants du Cœur** (restaurantes del corazón), Sodexo ha contratado a 30 personas que se encontraban aisladas de la vida profesional. La filial SIGES, que gestiona establecimientos penitenciarios, ha contribuido a que 90 presos encuentren un empleo, creando 20 líneas de formación profesional (cocina, pintura, fontanería, oficios de la construcción, etc.) y capacitando a 1.200 presos, 300 de los cuáles obtuvieron un diploma de calificación profesional.

Marruecos

Sodexo llegó a un acuerdo con el **INSAF**, una asociación de madres solteras, para capacitar a mujeres en el oficio de cocinera. Manssur Kaoutar, que fuera contratada después de haber participado en el cursillo de formación, cuenta: “Ha sido una suerte ingresar a Sodexo. Aprendí muchísimo en la cocina y me siento muy contenta con lo que hago hoy. Este trabajo también me deja tiempo para estar con mi hijo”.



RECOMPENSAS :

• Bélgica

Sodexo ha recibido el **sello *Égalité Diversité*** (Igualdad – Diversidad) que conceden los ministerios federales de Empleo e Igualdad de Oportunidades.

• Canadá-

- Por tercera vez, Sodexo ha conquistado **el reconocimiento Oro del PAR** (*Progressive Aboriginal Relations, programa de estrategia progresiva de desarrollo autóctono*) otorgado por el **Consejo Canadiense de Empresas Autóctonas**, que recompensa de esa manera los 20 años del compromiso de la empresa a favor de las comunidades aborígenes.

- Con ocasión de la celebración de su sexta gala anual, **la Red de Mujeres de Negocios de Québec** le entregó a Marie Line Beauchamp, Vicepresidenta de Operaciones, el premio **"Mujeres de negocios de Québec 2006"**, en la categoría Ejecutivas o Profesionales, empresas privadas.



Jean Paul Gagné, Redactor Jefe del periódico *Les Affaires* y Marie Line Beauchamp durante la entrega del premio "Mujeres de negocios de Québec 2006".

• Estados Unidos

- Sodexo ha sido clasificada por:

- **HRC - Human Rights Campaign** – en su listado 2008 de *Corporate Equality and Best Places to Work* con un marcador perfecto: 100;
- **DiversityInc**, por tercera vez, como una de las 50 empresas más comprometidas con la promoción de la diversidad;
- **Latina Style Magazine**, por quinta vez, entre las empresas que ofrecen las mejores oportunidades a las personas de origen hispano y por *Hispanic Business Magazine* en su listado "Top 60" por su compromiso en favor de esa comunidad;
- **Hispanic Trends** como uno de los grupos que favorecen la diversidad de los proveedores;
- **Black Enterprise Magazine** como una de las 15 mejores empresas en materia de diversidad para sus colaboradores;
- **Asian Enterprises Magazine**, por tercer año consecutivo, en su listado "Top 20" de los grupos más comprometidos a favor de la comunidad estadounidense originaria de la zona Asia Pacífico;
- **Working Mother Media** en su listado "Top 20" de las mejores empresas en el área del multiculturalismo para las mujeres;

- **ERE Media. Inc.** ha otorgado a Sodexo su premio al "Mejor programa de contratación en favor de la diversidad" por el compromiso de sus dirigentes con las iniciativas de promoción de la diversidad, el carácter innovador de su estrategia, herramientas y técnicas y por sus resultados.

• Francia

Con ocasión del "Gran Premio de la Diversidad en la empresa 2006", Sodexo se hizo merecedora del "Premio a la Innovación" por su compromiso con la promoción de la diversidad en sus equipos. Recibió esta recompensa de manos del ministro delegado para la Promoción de la Igualdad de Oportunidades durante la ceremonia de clausura del "Tour de France de la Diversité" (Vuelta de Francia de la diversidad). El objetivo de esta manifestación, que se inició en octubre de 2006 en 18 ciudades-etapa, fue sensibilizar a las empresas frente a los retos de la diversidad y demostrar su riqueza por medio de ejemplos concretos y buenas prácticas.

CARRERAS

evolutivas

“



DESDE SU FUNDACIÓN, SODEXO HA SIDO PARA SUS COLABORADORES UN VERDADERO “ASCENSOR SOCIAL”. EN IGUALDAD DE CALIFICACIONES, SE PREFIERE SIEMPRE LA PROMOCIÓN INTERNA. TODOS LOS EMPLEADOS TIENEN LA POSIBILIDAD DE AMPLIAR SUS CALIFICACIONES Y SUS RESPONSABILIDADES, GARANTIZANDO ASÍ SU DESARROLLO PERSONAL, SEAN CUALES FUEREN SU NIVEL DE RESPONSABILIDAD, CALIFICACIÓN EN EL MOMENTO DE INGRESAR A LA EMPRESA, SU LUGAR DE TRABAJO O SU ORIGEN. LA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS COLABORADORES ES UNO DE NUESTROS OBJETIVOS.”

Christian Lurson, Director de Recursos Humanos,
Sodexo, servicios de Alimentación y de Facilities Management, Francia.

INDICADORES 2007

Las cifras de la promoción interna

Durante el ejercicio 2006-2007, en un contexto de constante crecimiento interno que requirió de muchos recursos, **20%** de los cargos de **responsables de sitio** fueron llenados promocionando a empleados y **28%** de los cargos **ejecutivos** promocionando a responsables de sitio o equivalentes.

(Perímetro de consolidación: 100% de la plantilla del Grupo al final del ejercicio 2007*).

* Al 31 de agosto de 2007 en Francia y al 31 de julio de 2007 en los otros países.

En Francia, provienen de la promoción interna:

- **100%** de los directores regionales;
- **80%** de los responsables de Desarrollo y **67%** de los responsables de Sector.

entre nosotros



“Desde que llegué a la empresa, en 2001, mi jefe me expresó su confianza y me dio la oportunidad de ampliar mis calificaciones y responsabilidades. A él le debo haber podido asistir a varias formaciones de desarrollo personal ofrecidas por Sodexo. Gracias a su acompañamiento y al reconocimiento de mis esfuerzos me he sentido motivado para progresar rápidamente y acceder, en seis años, al cargo de responsable de Sector.”

Ralph Schubjé, District Manager, servicios de Alimentación y Facilities Management, Alemania.

→ La carrera de **Ralph Schubjé** refleja su talento, motivación y compromiso. Empezó como cocinero en un sitio gestionado por Sodexo, después perfeccionó sus conocimientos en la Escuela culinaria de Sodexo y pasó a ocupar el puesto de *Chef* de cocina en uno de los sitios de PricewaterhouseCoopers (PwC) en Francfort. Siguió el *Manager Development Program* para ejecutivos y fue ascendido a responsable de ese sitio y, posteriormente, de todos los sitios PwC de la región. En 2007 fue nombrado responsable de Sector.

COMUNICAR LAS OPORTUNIDADES

- **Los puestos vacantes se anuncian, dentro de la empresa, por medio de carteles, correo electrónico o en los sitios Intranet e Internet del Grupo o de las filiales operativas.**

Estados Unidos

La publicación semanal de los puestos vacantes y el proceso de contratación son gestionados en línea por un **Centro de carreras (Career Center)** al que se accede a través de la Intranet de la empresa. Los empleados tienen la posibilidad de crear un agente de búsqueda, a partir de múltiples criterios, que les envía una alerta en cuanto aparece en línea un puesto que corresponde a sus expectativas. También pueden postular y colocar su currículum vitae en línea. Todos los procedimientos y políticas de contratación están disponibles en el sitio.



Internacional

Las actividades Sitios Remotos lanzaron, en 2007, Your Move, un boletín con todos los puestos vacantes en el mundo. Diseñado para fomentar la movilidad – que forma parte integrante de esta actividad – el boletín mensual se envía a los directores de País y a los directores de Recursos Humanos y está disponible en línea en el sitio intranet del Grupo.



CONSTRUIR TRAYECTORIAS PROFESIONALES

- **Elemento clave de motivación de nuestros colaboradores y motor del desarrollo y la cohesión del Grupo, el sistema de promoción interna identifica a personas con potencial y cuenta con programas de formación a medida.**

Estados Unidos

La iniciativa estratégica **Spirit of Mentoring** está destinada a todos los empleados. Les brinda la oportunidad de elegir una experiencia de tutoría, formal o informal, con el fin de desarrollar sus calificaciones y beneficiarse del apoyo de un ejecutivo experimentado.

Francia

Sodexo tiene cuatro trayectorias de formación que desembocan en una calificación: “Convertirse en empleado técnico de los servicios de Alimentación”, “Convertirse en empleado cualificado de los servicios de Alimentación”, “Convertirse en cocinero” y “Convertirse en responsable de sitio”, a las cuáles ya se han inscrito cerca de 500 personas este año. Gracias a estos “periodos de profesionalización” los empleados pueden obtener el Certificado de calificación Profesional, diploma reconocido por el sector profesional. Sodexo Formación es el único organismo del sector de los servicios de Alimentación colectiva acreditado para impartir esta formación.



Claudine Hale (tutora Sodexo)
y Thierry Jupiter
(cocinero nuevamente diplomado).

Países Bajos

El sistema Career Aspiration Registration System (sistema de inscripción de expectativas de carrera), se inició en 2004 para conocer las expectativas profesionales de los empleados -del responsable de sitio hasta el Director Regional. Los cuestionarios rellenos por los postulantes previamente identificados son analizados junto con el responsable de Recursos Humanos, quién valida su evaluación personal y la correspondencia entre sus calificaciones y sus ambiciones. Después, y de ser necesario, se elabora un plan de acción a medida. La primera sesión permite identificar y promover a los cargos vacantes a los mejores candidatos y asimismo apuntalar su motivación. El éxito de este sistema se ha confirmado en 2006.

Perú

La filial lanzó el “Pasaporte del Desarrollo” y asimismo planes de formación, para alentar a los empleados que deseen ampliar sus competencias y sus responsabilidades, a participar en todas las etapas hasta llegar a ocupar el cargo al que han postulado y para el cual Sodexo dará preferencia a su candidatura. Una prueba del compromiso de Sodexo a favor de la promoción interna es que entre mayo de 2006 y mayo de 2007 el 85% de los cargos vacantes se llenó a través de la promoción interna.

FOMENTAR UNA FORMACIÓN CORONADA CON LA OBTENCIÓN DE UN DIPLOMA

- **Todos los colaboradores tienen la posibilidad de ampliar sus calificaciones siguiendo cursos que llevan a la obtención de un diploma. Sodexo busca y establece asociaciones con numerosas escuelas y universidades.**

Australia

Sodexo diseñó, junto con el Instituto de Tecnología William Angliss, una **trayectoria denominada Business Leadership** (liderazgo comercial) para desarrollar las competencias de sus colaboradores en materia de gestión y comunicación. En este programa de un año de duración, que desemboca en la obtención de un diploma reconocido en todo el país, han participado ya 50 responsables de sitio - de los cuales 26 eran mujeres-, que fueron ascendidos a cargos de responsables de operaciones una vez terminada su formación. **Una oportunidad que aprovechó Darren Lacey:** *"Adquirí las competencias que me han permitido progresar, aprendiendo a comunicar mejor y a dirigir mejor a un equipo"*. Ya se han inscrito en la próxima sesión 60 colaboradores del Grupo.

Canadá

Sodexo recompensó a cinco becados de la **Foundation for the Advancement of the Aboriginal Youth** (Fundación para los jóvenes aborígenes). Esta fundación del Consejo Canadiense de Empresas Autóctonas apoya a jóvenes en la consecución de sus estudios superiores demostrándoles que las dificultades que encuentran no son una fatalidad. Este premio forma parte de las iniciativas de Sodexo para apoyar al programa PAR (*Progressive Aboriginal Relations*), una estrategia de desarrollo de poblaciones autóctonas del Consejo Canadiense de Empresas Autóctonas (ver también la página 11).



México

El 79% de los jóvenes mexicanos interrumpe sus estudios secundarios y solamente el 11% realiza estudios superiores. Para contribuir a superar el desfase económico y social provocado por la falta de educación, Sodexo tiene **dos programas de formación para adultos**, aprobados por el ministerio de Educación, coronados con un diploma. Desde febrero de 2006 los colaboradores de Sodexo pueden seguir un programa escolar que les permite obtener el certificado nacional de estudios primarios. El éxito encontrado por este programa ha sido tal, que ha llevado a la filial a iniciar un programa de estudios secundarios. Treinta colaboradores han sido seleccionados para seguir ese programa, de 18 meses de duración, en 2009.



RECOMPENSAS :

• Alemania

Un estudio sobre la estrategia de los recursos humanos, la organización y las condiciones laborales, llevado a cabo por el **Instituto Geva**, clasificó a Sodexo **entre las diez mejores empresas de 2007**.

• Estados Unidos

- La revista *Food Management Magazine* atribuyó al COCE (Circle of Customer Excellence) -un programa de formación de empleados que mejora la calidad del servicio, incrementa las ventas y aumenta la satisfacción de los consumidores- **el premio al "Mejor concepto de gestión empresarial"**. Vale decir que en los establecimientos en los que funciona este programa el índice de satisfacción de los cursillistas ha aumentado en más de 15%.
- El **International Quality and Productivity Center** (Centro de calidad y productividad internacional), una empresa internacional

de formación de ejecutivos, otorgó a Sodexo el premio al **"Mejor programa de contratación"** por sus excelentes prácticas de gestión en cuatro áreas: resolución de problemas, innovación, fuerza de la marca y rentabilidad de la inversión.

• Francia

Con ocasión de los primeros **Trofeos del Derecho Individual a la Formación** (DIF), otorgados en marzo de 2007 por el **grupo Demos**, uno de los líderes europeos de la formación continua, Sodexo obtuvo el **"Trofeo de plata"**. Este premio recompensa a las empresas que mejor han integrado el DIF y que ofrecen acceso a la formación y perspectivas de evolución profesional a la gran mayoría de sus colaboradores. Cabe decir que 2.000 colaboradores de Sodexo participaron en una acción de formación en 2006 y 4.000 más lo harán en 2007.

ESCUCHA Y diálogo

“



DADO QUE EL RESPETO ES UN ELEMENTO INSEPARABLE DE NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD DE VIDA, LE OTORGAMOS PARTICULAR IMPORTANCIA A LA DIGNIDAD DE CADA PERSONA. NO PODEMOS IMAGINAR QUE EN NUESTRA EMPRESA NO REINEN LA CONFIANZA COMPARTIDA, LA CONSIDERACIÓN MUTUA Y UNA TRANSPARENCIA RECÍPROCA. POR ELLO LA LEALTAD, EL RESPETO POR LOS DEMÁS Y LA TRANSPARENCIA ESTÁN PRESENTES EN NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS.”

Andrew Patrick, Director de Recursos Humanos,
Sodexo servicios de Alimentación y Facilities Management, Europa.

EVALUACIÓN DEL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DEL GRUPO

Cada dos años Sodexo encuesta a sus colaboradores para evaluar su grado de satisfacción y su compromiso con la empresa. Se invita a los

colaboradores del Grupo a manifestar abiertamente su opinión sobre la Dirección General, su jefe inmediato directo, el contenido de su trabajo, su salario, el equilibrio entre sus vidas personal y privada, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, la diversidad, etc. El análisis de los resultados permite identificar los ejes de progreso y establecer planes de acción adecuados.

Esta **Encuesta del Compromiso de Sodexo** abarca todas las actividades del Grupo. Se llevó a cabo en dos etapas (octubre de 2005 y abril de 2006), en 35 países. En total, los países que participan en esta encuesta emplean el 87% de los empleados del Grupo. Con el tiempo, la encuesta abarcará a la totalidad de la plantilla.

(1) Ver: “Puntos de referencia” p. 40.

Se informa y comparten los resultados con los colaboradores y se establecen planes de acción para mejorar el nivel del compromiso de los empleados.

En Australia y Nueva Zelanda, 150 colaboradores se reunieron en dos grupos de estudio para reflexionar sobre la mejor manera de aumentar el compromiso de los empleados. Las propuestas de estos grupos de trabajo fueron integradas en el plan de acción.

En Bélgica, el proyecto BEST (*Best Employer for the Sodexo Teams*) prevé varias acciones en línea con los puntos de progreso en un plazo de tres años. Ya han sido organizadas diez sesiones de información, en el transcurso de las cuáles Michel Croisé, Director General, y Guy Callebaut, DRH, explicaron el proyecto y respondieron a las preguntas de aproximadamente 1.200 colaboradores. Una encuesta realizada en mayo de 2007 muestra que el 79% de los empleados consultados se siente satisfecho o muy satisfecho con ese plan de acción.



entre nosotros



“La Encuesta del Compromiso de Sodexo nos ha brindado la oportunidad de analizar el impacto de nuestras políticas y prácticas y de establecer, después, un plan de acción para mejorar la Calidad de Vida de nuestros colaboradores. Hemos alentado a todos nuestros empleados a responder a través de nuestro sitio en la Intranet. Los correos electrónicos, las reuniones y los carteles consiguieron convencer 88% de ellos! Después, los directores se comprometieron, personalmente, a presentar los resultados en cada sector. Yo también participé en todas esas sesiones. Se organizaron otras reuniones para debatir sobre las vías de progreso y los planes de acción necesarios para favorecer la integración de los colaboradores de Ticket Total, una empresa que Sodexo adquirió hace poco. Posteriormente llevaremos a cabo una encuesta para evaluar después de la fusión, el compromiso de los nuevos colaboradores con nuestros valores. Seguiremos buscando y adaptando las mejores prácticas para mejorar la Calidad de Vida de todos.”

Gustavo Pistone, Director General – Sodexo Cheques y Tarjetas de Servicios, Argentina.

COMPRENDER LAS EXPECTATIVAS

- Las trayectorias profesionales se construyen a partir de un diálogo permanente que permite estimar las expectativas y hacerlas coincidir de manera más eficaz con los puestos vacantes en el Grupo.



Francia

Sodexo facilita a sus empleados reservistas la posibilidad de efectuar, durante su tiempo de trabajo, las actividades militares vinculadas a su compromiso de servicio en la reserva operativa. De tal suerte, Sodexo y el ministerio de Defensa han firmado un **Convenio de Asociación Empresa-Defensa** (PED, por sus siglas en francés), que refleja la adhesión de la empresa a la política de las reservas militares.

Países Bajos

A finales de 2006 Sodexo ganó la **licitación de KLM** para los servicios de Alimentación y de Facilities Management en los 90 edificios que posee en la región de Schiphol. Esta externalización afectó directamente a 255 colaboradores, por lo que el aspecto humano de la decisión constituía una preocupación importante para KLM. La experiencia del Grupo en el traspaso y gestión de equipos contribuyó mucho al éxito de la operación. Un grupo común de proyecto facilitó una transición sin complicaciones y cada colaborador de KLM que pasó a integrar los equipos de Sodexo cuenta con un plan personal de desarrollo que se inició con una reunión de información y diálogo con un representante de Recursos Humanos.

ESCUCHAR LAS PREOCUPACIONES

- **Sodexo aprovecha todas las oportunidades para escuchar a sus colaboradores. Su opinión y sus ideas son un aporte fundamental en la construcción de una empresa progresista. Sus reclamos también son tratados con respeto y equidad.**

Argentina

Se puso a disposición de los empleados una “**caja de sugerencias**” en la Intranet de la filial, que pueden utilizar para compartir sus opiniones con el equipo de Recursos Humanos o simple y sencillamente dejar su opinión, identificándose o de manera anónima.

España

España cuenta con un código de conducta, procedimientos y una campaña de concienciación para luchar contra la violencia en el lugar de trabajo. Un número telefónico

pone a disposición la ayuda de personas expertas en psicología aplicada, autorizadas a tomar todas las medidas oportunas.

Estados Unidos

Un completo sistema garantiza respeto y un trato equitativo de todos los colaboradores. Incluye varios dispositivos, entre los cuales se puede citar la **Office of Employment Rights** (Oficina de derechos laborales), que abrió sus puertas en 2003 y está autorizada a ver las quejas de los empleados sobre problemas de discriminación, acoso y/o represalias en el lugar de trabajo.

Marruecos

En 2006 Sodexo puso a disposición una dirección de correo electrónico para que los empleados puedan hacer llegar al departamento de Recursos Humanos cualquier reclamo, sugerencia o solicitud de cambio de cargo, sitio o ciudad. Además, el equipo de Recursos Humanos recibe durante dos horas, cada día, a cualquier colaborador que tuviera dificultades.

PRIVILEGIAR LA PROXIMIDAD

- **Sodexo cree en las virtudes de la proximidad y de la espontaneidad, por lo que fomenta los encuentros, en todo lugar, en un espíritu de escucha, apertura y simplicidad.**

América del Norte

Dos iniciativas reflejan la voluntad de diálogo de la dirección.

- Los “**foros abiertos**”, organizados aproximadamente ocho veces al año en una metrópolis, reúnen a los ejecutivos de la región, al Director General y a otros directores. Empiezan por la presentación de los resultados de la empresa, seguida de un debate con los participantes. Las preguntas y respuestas se pueden consultar después, en línea, en el sitio de la Intranet.

- La “**Conferencia anual de ejecutivos**”, en la que el Director General analiza los progresos realizados durante el ejercicio en curso y determina los objetivos para el ejercicio siguiente; también es una oportunidad para que los altos ejecutivos se reúnan y conversen.

Internacional

En numerosas filiales los ejecutivos recién llegados redactan un **informe de asombro** al terminar su cursillo de integración. En Rusia, por ejemplo, el responsable de la Formación y el Desarrollo recibe a todos los ejecutivos contratados en los dos meses anteriores para escuchar su opinión sobre el proceso de integración y comprender mejor sus aspiraciones. Esa mirada nueva con respecto de la empresa constituye una fuente muy valiosa para alimentar la reflexión.

México

Sodexo Cheques y Tarjetas de Servicios organizan **desayunos mensuales** con la idea de nutrir el flujo de comunicación entre empleados y dirección. En el

transcurso de estos desayunos unos 15 empleados intercambian opiniones y sugerencias, dudas y motivos de satisfacción con el director de la filial. Cualquier decisión que se tome durante esas reuniones se comunica después a todo el personal y su aplicación es objeto de un seguimiento que afianza el clima de confianza en la empresa.



DIALOGAR CON LOS REPRESENTANTES DEL PERSONAL

- **Dentro del marco legislativo de cada país, Sodexo mantiene un diálogo constructivo y fructuoso con los representantes de sus colaboradores. Desde su fundación, Sodexo siempre ha reconocido y respetado el derecho sindical.**

Argentina

Durante el ejercicio 2006-2007, la Dirección estrechó sus relaciones con los representantes de las principales organizaciones sindicales del país. Se nombró a una **persona responsable** de esas relaciones y de los asuntos jurídicos relacionados con el derecho laboral. Esta iniciativa es vista con buenos ojos por los responsables de sitio, quienes ahora pueden apoyarse en los consejos de un especialista para prevenir y resolver eventuales conflictos y beneficiarse de una formación adaptada.

La dirección de Recursos Humanos estableció un **nuevo procedimiento** para que los empleados puedan obtener con facilidad una respuesta a las preguntas que se plantean.

Bélgica

El **principio de la mesa redonda** ha sido adoptado en los sitios importantes. Los representantes del personal y de la jerarquía local se reúnen a intervalos regulares para debatir sobre diversos temas relacionados con la explotación del sitio. De ser necesario, los representantes sindicales permanentes y los miembros del departamento de Recursos Humanos también participan en esas mesas redondas.



Estados Unidos

Respetando el derecho de sus colaboradores de formar parte, o no, de un sindicato, Sodexo mantiene relaciones constructivas con numerosas organizaciones sindicales.

Es así como se han firmado **más de 300 convenios colectivos con 35 sindicatos**. Sodexo continúa llevando a cabo negociaciones colectivas con los representantes sindicales en un clima de confianza; desde hace mucho tiempo no se ha producido ninguna interrupción del trabajo.

Gracias a las **reuniones regulares** con organizaciones que han expresado sus reivindicaciones se ha conseguido fortalecer las relaciones con los sindicatos y avanzar, de manera constructiva, en la resolución de conflictos.

En 2006, la *National Labor Relations Board* (Oficina nacional de relaciones laborales) no comunicó a Sodexo ninguna queja o decisión desfavorable en su contra.

Europa

Creado en 1998, el Comité de Empresa Europeo, que reúne a 20 representantes de los países en los que trabaja el Grupo, fue ampliado en 2004 y 2007, respectivamente, para acoger a los países recién llegados a la Unión Europea. Las reuniones del Comité y de su Mesa han permitido, sobre todo, responder a las interrogantes de los representantes del personal sobre los resultados y las perspectivas de la empresa y elaborar un conjunto de informes en materia de empleo, seguridad e igualdad profesional entre hombres y mujeres. Este año los intercambios de opiniones se centraron, en particular, en los principales planes de acción del Grupo para reforzar la seguridad y la higiene en el trabajo, pero también en iniciativas ciudadanas como, por ejemplo, el programa internacional STOP Hunger de lucha contra la malnutrición y el hambre.

SEGURIDAD Y bienestar



“AL PROMOVER UNA VIDA PROFESIONAL SATISFACTORIA TAMBIÉN MEJORAMOS LA CALIDAD DE VIDA DIARIA DE NUESTROS COLABORADORES. SODEXO TRATA NO SÓLO DE PROPORCIONARLES UN ENTORNO LABORAL SEGURO Y AGRADABLE, SINO TAMBIÉN DE MEJORAR SUS CONDICIONES DE VIDA Y DE AYUDARLOS A HACER COINCIDIR VIDA PROFESIONAL CON VIDA PRIVADA.”

Laurence Martin-Armangau, Directora de Recursos Humanos, servicios de Alimentación y de Facilities Management, Europa Continental.

EL GRUPO DE ESTUDIOS DEL COMITÉ DE EMPRESA EUROPEO

El Comité de Empresa Europeo reúne, bajo la presidencia de la Dirección de Sodexo, a los representantes de los colaboradores de países de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo. Esta instancia ha formado un **grupo de estudios** cuya misión consiste en analizar las principales causas de accidentes laborales y, con base en las mejores prácticas de distintos países, hacer recomendaciones para reducir la frecuencia y la gravedad de los accidentes y **mejorar la seguridad en el trabajo**.

INDICADORES 2007

Tasa de retención

Para el ejercicio 2006-2007 la tasa de retención para todo el personal se mantiene estable con respecto del ejercicio anterior, siendo de **64,2%**.

Encuesta sobre el compromiso de los empleados

Según la Encuesta sobre el Compromiso de los Empleados ⁽¹⁾ de Sodexo, llevada a cabo en octubre de 2005 y abril de 2006 en la actividad de servicios de Alimentación y de Facilities Management, **87%** de los colaboradores interrogados declararon apreciar su trabajo diario, **85%** tienen la impresión de sentirse satisfechos en su trabajo y **77%** considera que tiene un buen equilibrio entre vida privada y vida profesional.

(1) Ver: "Puntos de referencia" p. 40

Verdaderamente disfruto con mis tareas diarias en el trabajo.



Mi trabajo me permite realizarme.



El equilibrio entre mi trabajo y mis compromisos personales es de adecuado para mí.



■ Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ligeramente en desacuerdo.

■ Ligeramente de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo.

entre nosotros



Con el incremento de 18% de la plantilla en 2006 contamos, ahora, con un equipo de 80 gerentes de Higiene, Sanidad y Medio Ambiente, coordinadores y especialistas en el tema de higiene que ponen en práctica nuestra política de Sanidad y Seguridad en los centros de trabajo de los 36 países en los que el Grupo ejerce su actividad de Sitios Remotos. El establecimiento de un plan anual de mejoras en cada país y cada entidad ha contribuido a una mejor definición de las prioridades en materia de prevención y formación y a la obtención de mejores resultados: en 2006, la cantidad de horas trabajadas aumentó en 14% y el índice de frecuencia de accidentes laborales disminuyó, pasando a 1 x 1 millón de horas trabajadas. Al disponer de una flota de aproximadamente 930 vehículos, hemos concentrado nuestros esfuerzos en la prevención vial y el establecimiento de indicadores de resultados. Nuestros manuales de referencia, así como un protocolo de auditorías comunes en los temas de higiene e inocuidad de los alimentos, salud y seguridad laboral reflejan nuestra exigencia en esos ámbitos, fundamentales tanto para nuestros equipos como para nuestros clientes. //

Pierre-Edouard Raskin, Director de Calidad, Higiene, Sanidad y Medio Ambiente (QHSE) – Sodexo Sitios Remotos.

GARANTIZAR LA SEGURIDAD LABORAL

→ Sodexo vela, en todas partes, por prevenir los riesgos y garantizar la seguridad de sus colaboradores en los lugares de trabajo.

Australia

Se entregó a todos los colaboradores **un libro de bolsillo** denominado **Think Safety** (Piense en la seguridad) que incluye, entre otras cosas, una matriz de riesgos y una lista de peligros potenciales y ha sido diseñado para contribuir a reforzar la vigilancia y prevenir los peligros inherentes a la actividad. Esta filial otorga el **premio por la seguridad** "Safety Sleuth" (Detective de seguridad) a los colaboradores que han llevado a la práctica una innovación o han tomado medidas para mejorar la seguridad del sitio.

América Latina

En Colombia se puso en marcha el programa **Safe Steps** (principios de base de la seguridad) para reducir los riesgos en los sitios de restauración. La campaña 2005-2006, llevada a cabo en los 15 sitios principales, incluía varias actividades diseñadas para recordar las normas de seguridad, identificar las zonas más peligrosas e insistir en la importancia de la prevención de riesgos. **En Perú**, todos los colaboradores siguen una formación en materia de gestión de riesgos y protección de medio ambiente. En los Sitios Remotos del sector minero, el sistema **Safe Start** se centra en los tipos de comportamiento que originan el 80% de los accidentes; este sistema debería extenderse a otros segmentos.

Estados Unidos

- Para garantizar la seguridad de sus colaboradores en sus lugares de trabajo, la filial ha desarrollado un programa completo que incluye **formación, motivación y auditorías**. Todos los años se lleva a cabo, para cada cliente, una auditoría sobre las normas de inocuidad de los alimentos y la seguridad física.
- **El Gold Award** recompensa a aquellos sitios que han conseguido alcanzar un marcador perfecto, del 100%, según las normas HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*: análisis de los peligros y de los puntos críticos).

Europa continental

En España, existe una formación en línea sobre aspectos de sanidad y seguridad que los empleados pueden seguir sin dejar su lugar de trabajo. 70% de los empleados ya han participado en este programa. Todos los responsables de sitio siguen, asimismo, una formación adaptada.

En Francia, se ha creado una sección dedicada a la formación en materia de seguridad en la Intranet de la filial donde los colaboradores tienen fácil acceso a las descripciones, objetivos y modalidades de inscripción de aproximadamente diez cursillos de formación para equipos operativos.

Para prevenir accidentes laborales los **Países Bajos** han desarrollado, junto con la asociación VeNeCa (Asociación nacional de empresas de restauración), un **CD-ROM denominado “Movimiento y salud”**. Todos los responsables de Calidad tienen la responsabilidad de comunicar su opinión sobre ese CD-ROM a su jefe.

Reino Unido e Irlanda

De octubre de 2006 a abril de 2007, 900 colaboradores de Sodexo asistieron a una **formación en materia de sanidad y seguridad, inocuidad de los alimentos y primeros auxilios**. Los estudiantes de Sodexo obtuvieron dos de los tres mejores resultados en las pruebas del Royal Institute of Public Health (Instituto real de sanidad pública).



Los delegados Salud y Seguridad (Sodexo Reino Unido e Irlanda).

CULTIVAR UNA BUENA HIGIENE DE VIDA

→ **Sodexo, protagonista importante de la alimentación colectiva involucrado en la lucha contra la malnutrición, desarrolla numerosas iniciativas para alentar a sus colaboradores a preservar su salud, adoptando una alimentación equilibrada y una buena higiene de vida.**

Australia

Los Sitios Remotos lanzaron el **programa “Salud y Bienestar”** en todos los sitios del país y organizaron un “Desafío de marcha” en el que pueden participar todos los empleados. Después de una revisión médica de base y del cálculo de su masa corporal, se les invita a ingresar, en un podómetro regalo de Sodexo, la distancia diaria que recorren a pie, tanto en su trabajo como en su domicilio. Cada sitio envía un informe diario a su Coordinador de Bienestar y los mejores resultados individuales y colectivos reciben premios. El informe de los coordinadores sobre los beneficios para la salud de los kilómetros recorridos se publica en el boletín nacional de la empresa.

México

En 2006, la filial organizó su primera “Jornada de Salud”. Los empleados y sus familias, invitadas a participar en el acontecimiento, pudieron consultar gratuitamente a un oftalmólogo, un dentista y un nutricionista. Esta iniciativa, considerada como muy positiva, se repetirá todos los años.

Singapur

En un esfuerzo por fomentar la práctica de una actividad física, la empresa entregó a sus colaboradores **una tarjeta que los acredita como miembros del Consejo de Deportes**. La tarjeta les da acceso, en condiciones privilegiadas, a unos quince clubes deportivos y de gimnasia en toda la isla.

Suecia



Dentro del marco del programa *Feel good in Sodexo* (Sentirse bien en Sodexo), lanzado en 2003, se distribuyó la ficha “Sentirse bien” en todas las reuniones que se llevaron a cabo durante el ejercicio 2006-2007. Los participantes debían responder a tres preguntas:

¿Qué podemos hacer la empresa, mi equipo y yo para que me sienta bien? El objetivo: identificar los factores que afectan la salud en el ámbito de la vida profesional, establecer planes de acción para mejorar el bienestar de los empleados y estrechar las relaciones humanas. A juzgar por el índice de absentismo por enfermedad, que cayó casi en un 50% entre 2003 y enero de 2007, el programa ***Feel good in Sodexo*** está alcanzando sus objetivos.

FAVORECER EL EQUILIBRIO ENTRE VIDA PROFESIONAL Y VIDA PRIVADA

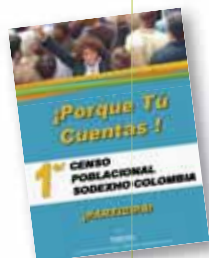
- **Numerosas filiales del Grupo, cuando su actividad lo permite, cuentan con dispositivos para adaptar o reducir el tiempo de trabajo, trabajar a domicilio o solicitar licencia; ofrecen, asimismo, servicios para ayudar a sus colaboradores a armonizar mejor su vida familiar y sus carreras.**

Canadá

En el verano de 2007 se lanzó un **programa piloto** para favorecer el equilibrio entre vida profesional y vida privada, gracias al cuál los empleados tienen la posibilidad de **pasar tiempo** con sus familias o asumir otras responsabilidades personales.

Colombia

En 2007, y dentro del marco del **Plano Bienestar**, la filial llevó a cabo un **censo** de sus 7.600 empleados. El objetivo de esta iniciativa, denominada "Porque tu cuentas", es conocer las características socio profesionales de los colaboradores e **identificar mejor sus expectativas**. El análisis de los resultados permitirá adaptar el **Plano Bienestar 2007-2009** para que responda a las necesidades expresadas por los empleados y permita mejorar la Calidad de Vida de todos.



Estados Unidos

Cuando las circunstancias lo permiten la empresa opta por **la innovación y la flexibilidad en el trabajo**, creando un entorno no discriminatorio y atrayendo y reteniendo a sus colaboradores. El **Work Life Effectiveness Taskforce** (grupo de trabajo sobre una vida profesional eficaz), se dedica a poner en práctica políticas y programas para mejorar la Calidad de Vida en el trabajo. Los 26 miembros del Comité de Dirección centran sus esfuerzos en los siguientes temas: adaptación del trabajo, asesoría y acompañamiento de las personas que dependen de los colaboradores, reducción de gastos de casa cuna y guardería, población activa de personas mayores, bienestar y ofertas de formación en línea sobre diversos temas, como por ejemplo, la gestión del estrés.

Reino Unido

El dispositivo **Flexible Benefits**, creado para distintos grupos de colaboradores -desde directivos hasta responsables de sitio-, les ofrece la posibilidad elegir libremente distintas ventajas, como, por ejemplo: días de asueto, seguro médico, seguro de viaje o automóvil de la empresa, pudiendo así beneficiarse de las disposiciones más adaptadas a su situación. Cuentan, además, con una línea de asistencia telefónica las 24 horas del día. **La política de trabajo a domicilio o a distancia** goza asimismo de gran popularidad ya que permite reducir de manera considerable el tiempo de desplazamiento entre el domicilio, el lugar de trabajo y las oficinas de los clientes. Los colaboradores tienen a su disposición distintas herramientas, que van desde la conexión a Internet hasta la instalación de un equipo informático completo para aquellos empleados que contemplan la posibilidad de trabajar, a largo plazo, desde su domicilio.



RECOMPENSAS 2006-2007 :

• Irlanda

Sodexo obtuvo la mención **Excellence through People** (la excelencia a través de los colaboradores) de la norma nacional sobre gestión de recursos humanos diseñada para mejorar los resultados de las organizaciones.

• Nueva Caledonia

Sodexo participó en la proeza conseguida en la mina de Goro Nickel: un millón de horas de trabajo sin que se produjera ningún accidente.



CONSTRUIR, JUNTO A NUESTROS COLABORADORES, **UNA EMPRESA PROGRESISTA**

UNA EMPRESA DE EXPERTOS	24
UNA EMPRESA EFICAZ	29
UNA EMPRESA INTERACTIVA	32
LA EMPRESA DEL FUTURO	35



UNA EMPRESA DE expertos

“



SODEXO SEGMENTÓ SUS ACTIVIDADES PARA CONVERTIRSE EN LA REFERENCIA DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD DE VIDA EN LOS ÁMBITOS DE EDUCACIÓN, EMPRESA, SALUD, DEFENSA, GRANDES OBRAS MARÍTIMAS O TERRESTRES, ETC. SIN EMBARGO, DE NADA SERVIRÍA ESTE CONOCIMIENTO DE LOS MERCADOS SIN EL CÚMULO DE EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DE NUESTROS COLABORADORES -UNIDOS POR UNA CULTURA COMÚN Y VALORES COMPARTIDOS- QUE AÚNAN SU TALENTO Y CALIFICACIONES PARA OFRECER TODOS LOS SERVICIOS QUE MEJORAN LA CALIDAD DE VIDA.”

Aaron Condray, Director de Recursos Humanos,
Sodexo servicios de Alimentación y de Facilities Management, Sitios Remotos y Asia-Australia.

EL MUNDO SODEXO

Los participantes en este seminario del Sodexo Management Institute, orientado hacia nuevos ejecutivos de todos los países y distintas actividades del Grupo, recién llegados o recién ascendidos, amplían sus conocimientos del Grupo y se impregnan de su cultura y valores. Cada sesión les brinda la oportunidad de conocer la experiencia de los principales directivos

de Sodexo: cada día un “gran testigo” explica las opciones estratégicas del Grupo, los desafíos comunes y las políticas. El momento culminante del seminario es la reunión-debate con Pierre Bellon, quién se somete de buena gana a una larga sesión de preguntas y respuestas.

FUNDAMENTALMENTE SODEXO

En el programa “Fundamentalmente Sodexo”, **llevado a cabo junto con la Graduate School of Business de la Universidad de Chicago**, participan los directivos del Grupo que deben adaptar su gestión a un entorno cambiante. Para que estén perfectamente al tanto de la ambición, la estrategia, las políticas y los principios fundamentales de Sodexo y puedan avanzar más rápidamente en su aplicación, el programa hace hincapié en la estrategia del Grupo, la declinación de sus políticas y procedimientos, las herramientas para desarrollar las competencias y el fortalecimiento de la capacidad de anticipación. Cada sesión, de 50 participantes, cuenta con el apoyo de algunos miembros de los comités Ejecutivo u Operativo, quiénes dan seguimiento a toda la formación. El programa se inició en abril de 2006.



entre nosotros

BP Y SODEXO (Indonesia) - Campamento costero de Tangguh Papua

“A BP le impresionó mucho el compromiso de Sodexo con la consecución de este proyecto, respetando plazos, presupuesto y normas de calidad. Los resultados superan nuestras expectativas. Sodexo es un socio ejemplar que no dudo en recomendar.”

Andrew J. Vincent, Consultor del equipo de perforación, BP Indonesia, Yakarta, Proyecto de Desarrollo Tangguh LNG.

→ **Para encarar el desafío que suponía la instalación**, en plena selva, del campamento de Tangguh Papua, base de apoyo de sus operaciones de perforación en el mar, BP buscaba un socio capaz de garantizar la totalidad de la operación. El desafío, sin embargo, era aún mayor: costes limitados, normas de Higiene, Sanidad y Medio Ambiente muy estrictas y fecha de entrega imperativa. BP recurrió a Sodexo, cuyo profesionalismo conocía y apreciaba desde hacía mucho tiempo. Gracias a los conocimientos y compromiso de los equipos de Sodexo, el campamento de Tangguh Papua fue entregado en marzo de 2007, cuatro semanas antes del plazo previsto y en línea con las condiciones impuestas. Ahora, el campamento ofrece, a más de 150 personas, todos los servicios que contribuyen a mejorar su comodidad y seguridad.

OLIVIER ROELLINGER Y SODEXO (Francia)



“Sodexo trata de que evolucione la cocina de todos los días y yo me siento muy orgulloso de contribuir a la consecución de ese objetivo. Mi papel consiste en transmitir mis conocimientos a los equipos de Sodexo, enseñándoles a preparar cada plato y a seleccionar los mejores productos para su preparación. Tengo la impresión de contribuir a proponer menús sanos, equilibrados y sabrosos a mucha gente.”

Olivier Roellinger, Les Maisons de Bricourt, Cancale, Francia.

→ **Para hacer progresar la cocina de todos los días** Sodexo se asoció a cinco grandes nombres de la gastronomía francesa: Michel Bras, Jacques Chibois, Pierre Gagnaire, Jean-Michel Lorain y Olivier Roellinger. Estos chefs excepcionales desarrollan el talento y los conocimientos de los chefs de Sodexo.

CONSEGUIR LA INTEGRACIÓN

- **Sodexo cuenta, en todos los países, con programas de integración que ayudan a los nuevos colaboradores a comprender la riqueza y diversidad de las actividades del Grupo y favorecen su inmersión en una cultura común.**



Los participantes del programa *Boarding Pass* en Septiembre de 2007

Internacional

La actividad de Cheques y Tarjetas de Servicios lanzó *Boarding Pass*, un nuevo programa internacional para acompañar la integración de los miembros de los comités de dirección y de los ejecutivos recién contratados o ascendidos en la sede social. Su objetivo es que compartan los valores del Grupo y puedan intercambiar información sobre su organización, estrategia y orientación de las funciones clave de la actividad. La primera sesión tuvo lugar en septiembre de 2007 en la región de París.

Reino Unido e Irlanda

Un nuevo programa de dos días contribuye a completar el proceso de **integración de los ejecutivos** y permite a cada nuevo colaborador descubrir, poco tiempo después de su llegada, las estrategias del Grupo y de su filial y beneficiarse de un plan de formación diseñado especialmente para facilitar su integración.

FORMAR EXPERTOS

- **Los niños en las escuelas, los jóvenes en la universidad, los adultos en sus lugares de trabajo, los pacientes los hospitales, las personas mayores en sus residencias o los detenidos en los establecimientos penitenciarios, todos ellos necesitan las competencias especializadas y los conocimientos específicos que Sodexo proporciona a sus colaboradores a través de la formación.**

Australia y Nueva Zelanda

Para que las competencias en **materia de Facilities Management de sus colaboradores se encuentren al mejor nivel**, Sodexo y FMEdge -un organismo de formación autorizado-, han seleccionado **dos vías** para preparar la obtención de diplomas de "Gestión de negocios" y "Gestión de activos inmobiliarios y Facilities Management, cuyos módulos han sido adaptados a las necesidades de la empresa. La evaluación de competencias y formaciones puede llevarse a cabo en línea. Estos diplomas también abren la posibilidad de seguir estudios superiores, ya que se pueden convalidar dos años de la licenciatura en Facilities Management de la Universidad de Deakin.

Dinamarca

Para responder a las exigencias particulares del sector hospitalario en el campo vital de **la limpieza y la higiene**, Sodexo tiene **un programa de tutoría**, de tres semanas de duración. Todas las personas recién contratadas siguen ese programa de formación, cuyo objetivo es fortalecer sus conocimientos profesionales, facilitar su integración y prevenir los riesgos de un trabajo físico difícil. El programa cuenta con el apoyo financiero de las autoridades locales.

España

Los colaboradores asistieron a una formación denominada **"La preocupación del consumidor"**, ideada para que cada individuo tome conciencia de la importancia de su comportamiento frente al consumidor y complete sus conocimientos sobre la empresa.

Estados Unidos

La Universidad Sodexo cuenta con una amplia gama de **formaciones** para desarrollar las competencias de los colaboradores. Cubren desde sectores muy especializados, como el de la venta minorista (School Management Retail), hasta áreas más amplias como las de retención de clientes, ventas o capacidad para relacionarse con los demás. El programa **Action Learning**, asociado a algunas universidades, ofrece la posibilidad de obtener un diploma. Sodexo también ha incrementado su capacidad de formación con sus **programas en línea**. Durante el ejercicio se impartieron 19.800 formaciones en línea, sobre todo en los ámbitos de gestión de activos, igualdad de oportunidades de empleo, prevención del acoso en el lugar de trabajo e igualdad de oportunidades.

Internacional

En la **escuela de gastronomía**, Sodexo se ha asociado a chefs de renombre mundial como Yves Mattagne de Bélgica, Alex Atala de Brasil, Suvir Saran de Estados Unidos o Alain Duchase de Francia. Estos prestigiosos chefs transmiten su creatividad, respeto de los productos y pasión por los sabores a los chefs de Sodexo que deseen ampliar sus conocimientos y renovar su inspiración.



Turquía

Sodexo se asoció con la Universidad del Bósforo para ofrecer a los responsables de sitios una **formación en materia de gestión de servicios de Alimentación y Facilities Management** que les permite ampliar sus competencias gerenciales, siguiendo cursos de comunicación, gestión de equipos, sanidad y seguridad, responsabilidad medioambiental e importancia de la marca.

Los ganadores de la Escuela de los Chefs, Michel Croisé, Director General Sodexo servicios de Alimentación y Facilities Management, Bélgica, y Adrienne Axler, Director General Sodexo Cheques y Tarjetas de Servicios, Bélgica, rodean al Chef Yves Mattagne.

CHINA

Un programa ambicioso de formación y desarrollo

En enero de 2006, Sodexo inauguró en China la **Academia de Gestión**, cuyo objetivo es reforzar la calidad de la gestión y facilitar el avance de los empleados dentro de la empresa. El equipo ha ido definiendo sus prioridades y comenzado a llevarlas a la práctica

- Se creó una formación denominada "los ineludibles de nuestra actividad" y más de 650 personas han participado en los módulos "Clientes", "Finanzas" e "Higiene". El módulo "Recursos Humanos" quedó listo a finales de agosto de 2007.
- Se ofrece un plan de formación sobre comunicación y liderazgo que permite a los ejecutivos reforzar sus competencias en materia de gestión.
- El personal de los sitios participa en formaciones sobre logística y lucha contra incendios
- Los cocineros pueden ejercer su talento y desarrollar sus conocimientos gracias a los intercambios con organismos especializados y de formación culinaria.
- Los colaboradores pueden encontrar fórmulas adaptadas en función de su oficio.



ENSEÑAR LO QUE SABEMOS HACER

→ **Sodexo, empresa reconocida por su saber hacer, se ha convertido en un aliado privilegiado de escuelas superiores y universidades en todo el mundo.**

Francia

Se llevan a cabo **acciones conjuntas** con aproximadamente 20 universidades, escuelas superiores de comercio o de ingenieros y 40 establecimientos de enseñanza hotelera. Sodexo participa en foros de empleo, imparte formaciones y forma parte de tribunales de exámenes. En 2007 firmó un convenio con la **Ecole de Management Euromed** (Escuela de gestión Euromed) de Marsella.

Italia

Sodexo se ha aliado con varias escuelas superiores y universidades especializadas. Desde hace dos años, por ejemplo, colabora con el Departamento de Ciencias y Tecnología de Alimentación y Restauración de la **Universidad de Milán** y proponen un cursillo de tres meses a jóvenes egresados universitarios que tienen el perfil y las calificaciones de un responsable de sitio. De igual manera, Sodexo participa desde hace diez años en la definición de los programas de la **Escuela Hotel Carlo Porta** de Milán, imparte formación y acoge a pasantes. El departamento de Ciencias Alimentarias de la **Universidad Frédéric II de Nápoles** propone una formación de especialización sobre servicios de Alimentación; las clases, trabajos prácticos y pasantías son responsabilidad de Sodexo.

Marruecos

Para conseguir su objetivo de tener **“como mínimo un pasante en cada sitio”** y que éstos sean los mejores, Sodexo ha firmado acuerdos con cinco escuelas hoteleras, la Escuela de Gestión e Informática y una asociación profesional. La empresa recibe a aproximadamente 60 pasantes, en diversas etapas de su recorrido escolar, y contrata a unos 30 de ellos. Es el caso de Hasna Bourhil, ayudante de cocina, que declara: “Durante mi aprendizaje aprendí muchísimo trabajando en la cocina y Sodexo me contrató, y desde entonces, he seguido aprendiendo todos los días”.

Reino Unido e Irlanda

Sodexo es una de las pocas empresas subvencionadas y autorizadas por el gobierno a otorgar **una calificación profesional nacional** a sus colaboradores (National Vocational Qualifications o Modern Apprenticeships) en las áreas de hospitalidad, gestión y servicio a los clientes. La empresa ya ha formado a más de 1.000 empleados. El índice de retención de estos colaboradores es un 10% superior al de los empleados que no han asistido a esas formaciones.

CONOCIMIENTOS MÚLTIPLES

Todos, Jefes de cocina, maîtres d'hôtel, sommeliers, intendentes, encargados de lavandería, especialistas en dietética, ergonomía, logística, electrónica, calefacción o calidad, jardineros, mecánicos, eco-asesores, bio-higienistas, tutores, formadores, informáticos, compradores, etc. aúnan sus conocimientos para ofrecer a diario todos los servicios que facilitan la vida.

RECOMPENSAS 2006-2007 :



• China

Sodexo obtuvo el premio a la **“excelencia empresarial en el sector de los servicios de Alimentación de China”** otorgado por la Asociación de Cocinas de China con ocasión de su vigésimo aniversario. Sodexo es la única empresa especializada en servicios de Alimentación con capital extranjero que ha sido galardonada con este premio, en reconocimiento de sus prácticas profesionales honradas y leales, del incremento de sus resultados, de su compromiso y de su promoción del empleo y el desarrollo sostenible de la economía local desde que empezó a trabajar en el territorio chino en 1995.

• Corea del Sur

El superintendente de Sodexo del hotel Jeju Shilla recibió el **“Premio hotelero 2007”** por su participación en la formación de sus colaboradores y su contribución al establecimiento de un verdadero espíritu de equipo.

• Perú

Sodexo, por tercer año consecutivo, fue nombrada **“Empresa Peruana del Año 2006”** en la categoría de “Servicios” por una asociación creada para promover el espíritu empresarial y la calidad del servicio.

UNA EMPRESA eficaz

“



AYUDAR A NUESTROS COLABORADORES A EVALUAR SUS RESULTADOS ALENTÁNDOLOS A CONSTRUIR UN PROYECTO PROFESIONAL ES DETERMINANTE PARA UNA GESTIÓN EFICAZ DE SU CARRERA. EL RECONOCIMIENTO DE ESOS RESULTADOS ES UN FACTOR IMPORTANTE DE RETENCIÓN, QUE AL PERMITIRNOS SERVIR MEJOR A NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES, CONTRIBUYE DIRECTAMENTE AL ÉXITO DEL GRUPO.”

Peri Bridger, Director de Recursos Humanos,
Sodexo servicios de Alimentación y Sitios Remotos, América del Norte.

GESTIONAR EL DESEMPEÑO

La gestión del desempeño forma parte integral de la política de recursos humanos del Grupo.

La entrevista de Evaluación y desarrollo de ejecutivos es un proceso anual utilizado en todas las filiales del Grupo, que permite a cada colaborador mantener un intercambio con su superior inmediato, a partir de una base pedagógica formal preparada con antelación. Durante la entrevista se debaten y tienen en cuenta en el plan de evolución de carrera del colaborador sus opiniones, expectativas y aspiraciones sobre distintos aspectos de su trabajo.

En noviembre de 2005 se empezó a utilizar, con los directivos del Grupo, **un proceso complementario de evaluaciones cruzadas** cuyo objetivo es ayudar a los ejecutivos a conocerse mejor y progresar, proporcionándoles una visión global de la opinión expresada por su equipo y, para los responsables funcionales, de la de sus homólogos operativos. Con el tiempo este proceso se extenderá a aproximadamente mil ejecutivos.



entre nosotros



“Trabajo para Sodexo desde hace tres años. La posibilidad de participar en el lanzamiento de un proyecto de envergadura como el de la puesta en marcha del sistema SAP y de su módulo de “gestión de artículos” me entusiasmó. Sodexo me manifestó su confianza y pude dar rienda suelta a mi “deseo de hacer cosas” disponiendo de la autonomía necesaria. Descubrir que había ganado el premio “Crear valor” fue una sorpresa muy emocionante, ¡pero este reconocimiento conlleva también una responsabilidad ya que ahora debo esforzarme por obtener resultados aún más satisfactorios, tanto para mí como para los responsables del sitio en donde trabajo!”

Agostino Ausilio, Sodexo servicios de Alimentación y Facilities Management, División Escuelas, Italia.

→ El concurso **Generare Valore** (crear valor), iniciado en el segmento de Educación en 2004-2005, recompensa a los colaboradores más eficaces, que se han distinguido por sus acciones y por un comportamiento ejemplar que refleje el Espíritu de servicio, el Espíritu de equipo y el Espíritu de progreso. Elegidos por un jurado de la empresa, los ganadores de las categorías “Empleados de sitio”, “Jefes de cocina”, “Responsables de sitio” y “Administración-Apoyo” recibieron sus respectivos premios durante la convención de la división. Además, el boletín interno de la filial, “Conoscerci”, publicará sus entrevistas.

FOMENTAR UN BUEN DESEMPEÑO

→ **Sobre el terreno existen numerosos programas destinados a fomentar el desempeño individual y colectivo al servicio de nuestros clientes y consumidores.**

Bélgica

Todos los colaboradores que tienen la posibilidad de ocupar una función de dirección pasan por un **Assessment Center** (Centro de evaluación) y tienen un plan de desarrollo a medida.

Francia

Los Centros de Evaluación validan el potencial de evolución de los responsables de sitio hacia un cargo de responsable de sector. Este proceso incluye tres etapas: primero, el Director Regional inscribe al colaborador que desea promover, explicando los motivos de su decisión y presentando sus argumentos. Después, el candidato y el Director de Recursos Humanos establecen una carta con los derechos y deberes de la empresa y del colaborador y, por último, se organiza una jornada de evaluación, en el transcurso de la cuál el candidato habla de su motivación con un director regional y un responsable de Recursos Humanos y trabaja en un caso de estudio. En el transcurso de los últimos dos ejercicios y a lo largo de 36 sesiones se ha ascendido al 95% de los participantes.

Reino Unido e Irlanda

Sodexo ha adaptado su proceso de evaluación de competencias y su programa de formación a las nuevas necesidades de la empresa. Más de 900 ejecutivos han asistido a una **formación para evaluar el desempeño** de sus colaboradores siguiendo ese proceso. La filial tiene pensado iniciar una formación sobre las entrevistas de contratación basada en las calificaciones.



RECONOCER UN BUEN DESEMPEÑO

- **La evaluación del desempeño suele ir acompañada de la elección, por sus pares y superiores, de los mejores colaboradores. A los ganadores se les distingue con honores y se les recompensa por dar el ejemplo y el valor que aportan a la empresa.**

América del Norte

- Los premios “Campeones de la diversidad” recompensan a los colaboradores que hacen un esfuerzo por promover la diversidad y la integración al servicio de sus clientes, consumidores y dentro de la comunidad. Todos los trimestres cada división elige a su “campeón”, un colaborador o un equipo que merezcan esa distinción por haber contribuido, con su actuación, a fortalecer la diversidad en el Grupo.
- Con las “Tarjetas Kudo”, impresas o electrónicas, todos pueden felicitar a un colega por la calidad de su trabajo o, simplemente, expresarle su agradecimiento.



Australia

El nuevo programa “Recompensa y reconocimiento” ofrece a todos los empleados la posibilidad de nombrar a un colega por su desempeño profesional o por su compromiso con los valores de la empresa. En el transcurso del ejercicio los responsables de Recursos Humanos ya han recibido más de 200 cuestionarios, disponibles en el sitio Intranet de la filial. El Director General felicita por teléfono

o durante una visita de sitio a las personas así nombradas, quiénes se hacen acreedoras de un regalo y de un certificado firmado por el Director General. La noticia se publica en el boletín interno.

Kuwait

En los Sitios Remotos, el premio al “Empleado del mes” recompensa el desempeño de los colaboradores en el ámbito de preparación y servicio de comidas, así como en los servicios de Facilities Management. Las personas elegidas reciben un certificado y un premio y la noticia aparece publicada en la Carta de Información de la empresa.

Reino Unido

Los *Stars Awards* recompensan, todos los años, el talento, el compromiso y la lealtad de aquellos colaboradores cuyos éxitos individuales y colectivos contribuyen a la prosperidad de la empresa. Los *Stars Awards* 2006 contaron con seis categorías: *Go for Growth* (Buscando el crecimiento), *Employee Recognition* (Reconocimiento de los empleados), *Craft Awards* (premio al saber hacer) para los chefs y los *Special Awards* (premios especiales), que incluyen el *Corporate Responsibility Award* premio a la responsabilidad social de la empresa).

REPÚBLICA CHECA

“Todos podemos ser estrellas”

La actividad Cheques y Tarjetas de Servicios inició, en 2007, un programa denominado “Allstars”, cuyo lema es: “Todos podemos ser estrellas”. Todos los empleados gozan de iguales oportunidades de que sus méritos sean reconocidos y reciben una estrella –símbolo de Sodexo– por su desempeño, su comportamiento y el valor añadido de su trabajo o de su creatividad... Un colega o un asociado externo pueden proponer la candidatura, que debe ser enviada por correo electrónico al jefe del candidato y,

después, ser aprobada por el responsable del departamento. Los empleados van acumulando estrellas, cuyo valor aumenta progresivamente, que pueden cambiar contra regalos que van desde una camiseta hasta un fin de semana en París para dos personas, pasando por Cheques de Regalo o de Aventura. Con ocasión de la reunión anual de la empresa, se reconoce el mérito de los diez colaboradores que han conquistado la mayor cantidad de estrellas.



Las 2.000 estrellas atribuidas en el transcurso de los últimos dos años reflejan el desempeño diario de los empleados de Sodexo en la República Checa.

UNA EMPRESA interactiva

“



LA DIMENSIÓN INTERNACIONAL DEL GRUPO CONSTITUYE UNA VENTAJA FANTÁSTICA. APOYÁNDOSE EN LAS CULTURAS, EXPERIENCIAS Y TALENTOS DIVERSOS DE SUS 342.000 COLABORADORES EN TODO EL MUNDO, SODEXO FOMENTA EL DIÁLOGO Y LOS INTERCAMBIOS DE CONOCIMIENTOS PARA QUE ACTÚEN LAS SINERGIAS Y PODER RESPONDER, MEJOR, A LAS EXPECTATIVAS DE SUS CLIENTES Y CONSUMIDORES.”

Henri Fauquenois, Director de Recursos Humanos, Sodexo Cheques y Tarjetas de Servicios.

SODEXO MANAGEMENT INSTITUTE - SMI (INSTITUTO DE MANAGEMENT DE SODEXO)

Una plataforma de formación al servicio de los intercambios

Los seminarios del “Mundo de Sodexo” reúnen durante cuatro días todos los años, por grupos de 30 participantes, a ejecutivos provenientes de todas las actividades y regiones geográficas del mundo. En el transcurso de esos seminarios comparten las mejores prácticas y crean redes informales de intercambio.

Con *Fundamentally Sodexo* (ver la página 24), la mayor parte del tiempo dedicado a la formación se centra en el análisis de situaciones y ejemplos concretos y testimonios de los directivos del Grupo que permiten compartir las mejores prácticas o sacar lecciones colectivas de situaciones en las que no se obtuvo los resultados esperados.

entre nosotros



“ Cuando se trabaja en la sede, es fundamental no perder de vista la actividad cotidiana de los equipos sobre el terreno, y el curso “Parcourir nos métiers” (Recorrido de nuestros oficios) es una excelente manera de conseguirlo. Yo efectué ese recorrido en Marsella, en el segmento de Empresas, y mis interlocutores me permitieron participar en su trabajo diario. Fue verdaderamente enriquecedor descubrir el papel que desempeña cada persona. Mi experiencia y la de mis colegas que también han participado en esos programas confirman que *Parcourir nos métiers* es una excelente iniciativa que vale la pena continuar. ”

Lesley Sander, Director de Proyectos Compras para Europa,
Sodexo servicios de Alimentación y de Facilities Management.

→ *Parcourir nos métiers* es un programa de cuatro días de duración que pueden seguir los colaboradores que trabajan en la sede social de Sodexo, siendo el objetivo que descubran los oficios, servicios y métodos de trabajo de los equipos operativos. Cada participante se reúne, en la medida de lo posible, con un responsable regional, un responsable de desarrollo y, asimismo, con el director regional de un mismo segmento.

ENRIQUECERSE A PARTIR DE TODAS LAS DIFERENCIAS

- **Se fomenta la movilidad con tres motivos: transferir conocimientos, intercambiar mejores prácticas y enriquecer y desarrollar las calificaciones de los colaboradores del Grupo permitiéndoles acercarse a culturas y entornos distintos.**

Francia

Se intensifica la difusión de puestos internacionales vacantes.

La actividad servicios de Alimentación y de Facilities Management se nutre de los contactos con los países de Europa, América Latina y Asia y asimismo de la relación con los Sitios Remotos y la actividad de Cheques y Tarjetas de Servicios. Herni de Visme, Responsable de Desarrollo en Francia, ocupa ahora el cargo de Director Regional en China y Antoine de Dortan, Responsable del sector París Ile-de-France trabaja ahora en los Sitios Remotos como Responsable de Operaciones en Arabia Saudita. Jean-Sébastien Mulliez, Responsable Regional para Personas Minusválidas, ha sido nombrado Director Operativo para la isla de La Reunión y François-Xavier Violette, Director de un establecimiento médico-social en las Antillas ocupa ahora el cargo de Responsable Regional de Compras en Lyon.

Grupo

Los 317 colaboradores que trabajan en las direcciones internacionales de la sede en Montigny-les-Bretonneux, en Francia, **son fiel reflejo de la voluntad de apertura internacional del Grupo**, 52 de ellos tienen nacionalidades distintas a la francesa y representan, en total, a 19 nacionalidades distintas (datos de mayo de 2007).

Internacional

En los Sitios Remotos la movilidad forma parte integral de la actividad y permite a los países de acogida beneficiarse de conocimientos indispensables y a los colaboradores enriquecerse a partir de esa experiencia y ampliar el abanico de sus calificaciones, ocupando cargos operativos y funcionales. La trayectoria de Eric Jouane es un buen ejemplo de ello. Ingresó al Grupo en 1998 como responsable de Operaciones en Gabón y después la dirigió las operaciones en Argelia. Regresó a Francia y se desempeñó, durante cinco años, como Jefe de Proyecto en el equipo de Desarrollo Comercial en la sede social; en 2006 fue nombrado Director de País en el sultanado de Omán.



MULTIPLICAR LAS SINERGIAS

- **La diversidad de talentos y culturas es una fuente de riqueza que Sodexo valora, privilegiando los intercambios de experiencias y conocimientos. Grupos de trabajo transversales, equipos de proyectos internacionales, viajes de estudio, etc., Sodexo multiplica las iniciativas apuntalando las sinergias.**

Alemania

Los responsables de Recursos Humanos mantienen un intercambio constante con sus colegas europeos. El Responsable de Formación, Marin Sasse, estudió junto con su homólogo belga, Marc Bontemps, la posibilidad de adaptar sus programas de formación de responsables de sitio y empleados de servicio a las necesidades de Bélgica. La nueva Directora de Recursos Humanos de Rusia, Olga Vechtomova, pasó los tres días de su cursillo de integración internacional en Alemania estudiando programas de formación, procesos de contratación y análisis del desempeño de los ejecutivos.

América Latina

Los países de América Latina mantienen un flujo de intercambios permanente. Los directivos de Chile, por ejemplo, han efectuado misiones específicas en numerosos países latinoamericanos y también han recibido la visita del Director General del Perú, de los Directores de Recursos Humanos de Argentina, Perú y Venezuela, del Responsable de Servicios de Sitios Remotos, del Coordinador de Desarrollo y Formación de Brasil y del Responsable de Relaciones con los Empleados de Venezuela.

Estados Unidos

El lanzamiento, en mayo de 2007, de la *Metropolitan Business Group Strategy* en Atlanta (Georgia, EEUU), refleja lo importante que es para la filial que todas las divisiones de una misma región compartan mejores prácticas. Ese primero grupo de trabajo transversal corresponde a una estrategia de desarrollo centrada en las actividades de la empresa en una región específica, a su integración dentro de una comunidad en particular y a sus relaciones con las autoridades locales. Se organizarán otros grupos similares en los próximos meses.

Europa

En Bélgica, las actividades de servicios de Alimentación y Facilities Management y Cheques y Tarjetas de Servicios intercambian puestos vacantes a través de su sitio Intranet.

En el Reino Unido e Irlanda, *Sodexo Prestige People*, un **banco de talentos** para contrataciones temporales, es alimentado y utilizado por las tres divisiones del segmento Prestige. Este vivero de conocimientos especializados en los servicios hoteleros responde a las necesidades puntuales que suelen surgir en esta actividad.

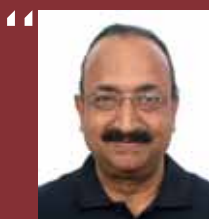
Internacional

Los Sitios Remotos organizaron su primera "Conferencia de Recursos Humanos" en París, en septiembre de 2006, en la que participaron representantes de todas la zonas geográficas con el objetivo de compartir información, presentar la estrategia de Recursos Humanos a los responsables de aplicarla localmente, debatir sobre los retos comunes e intercambiar mejores prácticas.



Participantes de la conferencia de los Recursos Humanos en Septiembre de 2006.

LA EMPRESA del futuro



“HOY EN DÍA SODEXO ES UN GRUPO DE ENVERGADURA MUNDIAL, PRESENTE EN UN ENTORNO Y EN MERCADOS CADA VEZ MÁS COMPLEJOS Y EXIGENTES. LOS PERFILES Y LAS COMPETENCIAS DE LOS HOMBRES Y MUJERES DE SODEXO TAMBIÉN DEBEN EVOLUCIONAR. EL GRUPO, ANTICIPÁNDOSE, REALIZA UN ESFUERZO POR INTEGRAR Y PREPARAR A LAS PERSONAS QUE NECESITARÁ EN EL FUTURO.”

Thiagarajan Padmanabhan, Director de Recursos Humanos,
Sodexo servicios de Alimentación y Facilities Management, India.

PREPARAR LA SUCESIÓN DE DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS Y FAVORECER EL SURGIMIENTO DE LÍDERES EN TODOS LOS NIVELES

El Grupo desea dar un “verdadero salto cualitativo”

en lo que respecta a la preparación de los planes de sucesión, la contratación y la integración de los mejores elementos, fidelizando, al mismo tiempo, a ejecutivos leales, motivados y comprometidos.

Para conseguirlo el Grupo creó, en 2005, una **Dirección de Gestión Previsional de Directivos**. Entre las acciones prioritarias que lleva a cabo junto con las direcciones de Recursos Humanos de las distintas entidades, esta dirección efectúa las entrevistas de avance de carrera

–al margen de la jerarquía–, para tener mejor en cuenta las aspiraciones de los directivos y los futuros líderes y favorecer la movilidad profesional y geográfica en el Grupo.

Las revisiones de Recursos Humanos sirven para asegurarse de que directivos y ejecutivos tienen sucesores identificados, verificar la validez de las propuestas y decidir sobre los planes de acción, en caso de éstos sean necesarios. Estas revisiones reúnen una vez por año a Directores Generales y Directores de Recursos Humanos de dos niveles en la jerarquía.

ACOMPañAR LOS CAMBIOS EN NUESTRAS ACTIVIDADES

→ **Nuestros mercados, y por ende nuestras actividades, cambian a un ritmo cada vez mayor. Adaptación de programas de contratación, integración y formación... hacemos todo lo necesario para que nuestros colaboradores estén en condiciones de satisfacer esas nuevas expectativas.**

En todos los países existen numerosas iniciativas para acompañar la estrategia de desarrollo del Grupo en el ámbito de Facilities Management.

Alemania

La Convención Nº 2, denominada “A la conquista de océanos azules”, reunió a más de 500 participantes en septiembre de 2006. Su objetivo fue reforzar el compromiso de los ejecutivos con el proyecto **Ambición 2015 de la empresa**, en particular con la estrategia de desarrollo del Grupo en los servicios de Facilities

Management. Después de escuchar la presentación de la estrategia, los participantes trabajaron en talleres sobre su puesta en marcha en tres segmentos: empresas, salud y educación. En la siguiente convención, en Febrero de 2007, todos pudieron comprobar los avances conseguidos.

Francia

Se constituyó un grupo de trabajo para detallar el papel y las misiones de los responsables de sitio que ofrecen servicios de Facilities Management. Se elaboró una ficha descriptiva del cargo y un cuadro de perfiles. Actualmente se estudia un listado de calificaciones para estructurar, junto con varias escuelas superiores de gestión o de ingeniería, una formación dirigida a futuros directores de sitio.



Internacional

En el mercado de Sitios Remotos los clientes buscan un aliado global capaz de ofrecerles todos los servicios que necesitan.

Sodexo ha definido sus principales ejes de desarrollo estratégico:

Facilities Management y construcción de campamentos.

Para apuntalar esa ambición se trabajó en una gestión **previsional de recursos** que incluye la

contratación de personas con perfiles ad-hoc, formaciones adecuadas y un seguimiento a medida de las trayectorias individuales. **Julián Prida**, por ejemplo, es un joven ingeniero de producción de técnicas de construcción y obras públicas que ingresó a la empresa en Enero de 2006. Ha trabajado en varios países, empezando por Indonesia, donde dirigió con éxito un contrato de construcción durante 15 meses. Después, participó en misiones en Francia, República de Congo y Turquía donde aportó su experiencia del terreno a los equipos operativos y comerciales de Sodexo.

Polonia

La evolución tecnológica, en particular en las tarjetas con chip, influye de manera decisiva en la actividad Cheques y Tarjetas de Servicio, por lo que la actividad tiene pensado evaluar la **adaptación de las competencias** a ese nuevo modelo económico, adaptando después la organización de la empresa, contratando a especialistas que tengan las competencias requeridas y desarrollando los programas de formación necesarios.

Reino Unido e Irlanda

Sodexo programó un seminario llamado "Introducción a la Oferta IFM" (por sus siglas en inglés, Integrated Facilities Management = Facilities Management integrado). Las dos sesiones pilos despertaron un gran interés y el programa será implementado en el transcurso del próximo ejercicio.

entre nosotros



“Ingresé en Sodexo en Mayo de 2006 con un contrato de Voluntario Internacional en Empresa (VIE) para trabajar en un proyecto de cadena logística para el abastecimiento de una minera de oro en Laos, en el equipo de Julián Pescheux. Su conocimiento de las operaciones y sus consejos me ayudaron a entender los problemas de las compras. Traté de buscar soluciones para incrementar la eficacia de las compras globales, presenté mi proyecto y obtuve la autorización para probar fuentes de abastecimiento en China. Las primeras compras de equipamiento, sobre todo para Goro Nickel en Nueva Caledonia, permitieron realizar economías cuantiosas. Amplié el alcance de mi estudio a toda la zona. En menos de seis meses se creó una estructura para centralizar las compras en China y montamos el proyecto, que fue validado por el Comité Ejecutivo Asia-Pacífico y realizado en menos de 15 meses. Sodexo confió en mí y me siento muy contento de trabajar en una empresa que escucha a sus colaboradores y les ofrece ese tipo de oportunidades.”

Tim Franco, Voluntario Internacional en Empresa, Sodexo Sitios Remotos, Singapur.

→ La figura de **Voluntario Internacional en Empresa (VIE)** es un dispositivo legal que permite confiar a un joven oriundo de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo una misión profesional, comercial o técnica en el extranjero, durante un periodo que puede variar entre 6 y 24 meses. El grupo Sodexo recurre a ese dispositivo y busca candidatos de alto nivel, los forma, evalúa sus competencias y su potencial pensando en una eventual contratación.

INTEGRAR LOS RECURSOS DEL FUTURO

→ **Para contratar a hombres y mujeres de talento que construirán el futuro de la empresa, Sodexo se vale de los medios más innovadores para atraer a una población diversa y con calificaciones muy variadas.**

Australia

Para construir la empresa del futuro, Sodexo busca colaboradores con talentos diversos, que compartan la misma filosofía. Con el objeto de evaluar mejor su **compromiso con los valores** que fundamentan el éxito de Sodexo –Espíritu de servicio, Espíritu de equipo y Espíritu de progreso–, la filial australiana definió, con ayuda de un prestatario externo, una prueba psicométrica que utiliza para contratar a responsables de sitio y ejecutivos en general.

Internacional

El Grupo está decidido a fortalecer el lugar que ocupan las mujeres en la empresa (ver “Igualdad de oportunidades dentro de la diversidad”, pág. 09), en particular en los cargos de responsabilidad. Con miras a ese objetivo Sodexo ha iniciado varias acciones para atraer a mujeres talentosas como, por ejemplo, asociarse al Primer Foro Internacional de Mujeres que tuvo lugar en Deauville, Francia, en octubre de 2007. En esa oportunidad auspició la visita de la delegación de mujeres directivas chinas que estuvo presente en el Foro.

Países Bajos

Sodexo ha intensificado su cooperación con **asociaciones de Facilities Management y con escuelas superiores** para dar a conocer mejor sus actividades y atraer a personas talentosas.

La filial auspicia a la asociación profesional FMN (Facilities Management de los Países Bajos, por sus siglas en inglés); además, uno de sus directivos es miembro del equipo editorial de la revista de dicha asociación y Sodexo forma parte del jurado que otorga los premios de la academia FM. Estas iniciativas cosechan frutos ya que Sodexo empieza a ser reconocida como una referencia en servicios de Facilities Management. La Universidad de Ciencias Aplicadas de Saxion y la Universidad Educación Profesional de La Haya le pidieron a la filial que interviniera para hablar sobre Facilities Management.

Polonia

La filial ha iniciado un “Programa de desarrollo para jóvenes” orientado a ampliar las calificaciones de jóvenes recién egresados y prepararlos para reforzar la organización en las funciones que la empresa necesitará. Actualmente seis estudiantes han integrado esta formación que dura doce meses.

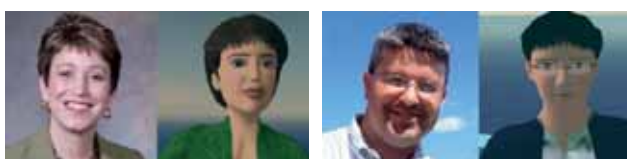
ESTADOS UNIDOS

ArieB Nikolaidis, avatar responsable de la contratación en el Primer Foro Virtual de Empleo Sodexo América del Norte

En Mayo de 2007 Sodexo participó, junto con otras cinco grandes empresas transnacionales, en el **primer salón virtual del empleo** en Second Life. El acontecimiento muy comentado por el *Wall Street Journal*, el *Washington Post* y otros muchos periódicos y medios de comunicación. La filial consideró que esta iniciativa constituía una oportunidad original para atraer candidatos innovadores y creativos. Más de cien “avatars” interesados por los cargos ofrecidos participaron en las entrevistas virtuales. La iniciativa presentó un interés particular para los candidatos de la Generación Y (nacidos entre 1978 y 1994) en busca de un primer empleo. Este salón virtual también fue visitado por numerosos candidatos más experimentados.



Anthony1 Dagostino (alias Anthony Scarpino), ArieB Nikolaidis (alias Arie Ball), Lexus Mertel (alias Reggie Stewart).



Arie Ball y su avatar, ArieB Nikolaidis. Anthony Scarpino y su avatar, Anthony1 Dagostino.

PUNTOS DE REFERENCIA

PLANTILLA

Evolución de la plantilla

	Empleados	Ejecutivos	Total	
2002-2003	269.075	39.310	308.385	2002-03 <div></div> 308.385
2003-2004	274.189	38.786	312.975	2003-04 <div></div> 312.975
2004-2005	285.296	39.150	324.446	2004-05 <div></div> 324.446
2005-2006	290.500	41.596	332.096	2005-06 <div></div> 332.096
2006-2007	297.761	44.619	342.380	2006-07 <div></div> 342.380

Desglose de la plantilla, por zona geográfica

Zona geográfica	2004-2005	2005-2006	2006-2007	
América del Norte	120.157	121.981	119.242	<div><div></div><div>12% AMÉRICA LATINA</div><div>14% ÁFRICA, ASIA Y OCEANÍA</div><div>12% REINO UNIDO E IRLANDA</div><div>27% EUROPA CONTINENTAL</div><div>35% AMÉRICA DEL NORTE</div></div>
Europa continental	87.593	89.374	90.705	
Reino Unido e Irlanda	47.515	39.079	42.972	
África, Asia y Oceanía	36.403	41.592	46.481	
América Latina	32.778	40.070	42.980	
Total	324.446	332.096	342.380	

Desglose de la plantilla, por actividad

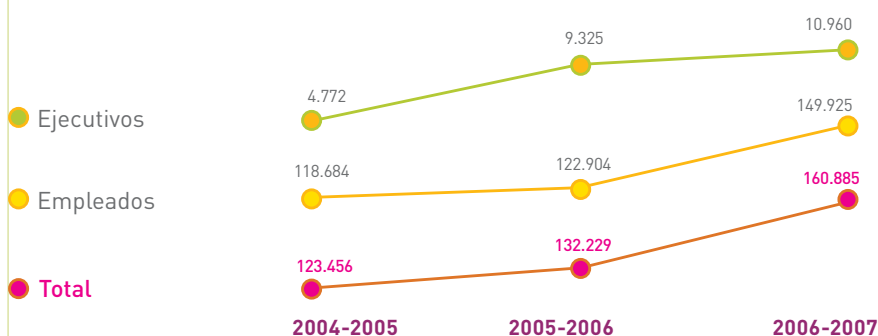
Actividades/segmentos	2004-2005	2005-2006	2006-2007	
Empresas y Administración	137.296	136.232	135.982	<div><div></div><div>8% SITIOS REMOTOS</div><div>2% ESTRUCTURAS COMPARTIDAS</div><div>25% EDUCACIÓN</div><div>4% PERSONAS MAYORES</div><div>15% SALUD</div><div>1% DEFENSA</div><div>4% ESTABLEMENCIENTOS PENITENCIARIOS</div><div>40% EMPRESAS Y ADMINISTRACIONES</div><div>99% SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y DE SITIOS REMOTOS</div><div>1% CHEQUES Y TARJETAS DE SERVICIOS</div></div>
Establecimientos penitenciarios	2.895	3.400	3.022	
Defensa	12.165	12.758	13.482	
Educación	84.303	87.587	86.150	
Salud	46.355	45.817	51.109	
Personas mayores	10.929	10.762	13.954	
Sitios Remotos	21.784	25.998	27.366	
Estructuras compartidas	5.649	6.113	7.625	
Servicios de Alimentación y Sitios Remotos	321.376	328.667	338.690	
Cheques y Tarjetas de servicios	2.776	3.148	3.348	
Sede	294	281	342	
Total	324.446	332.096	342.380	

Desglose de la plantilla por género y por categoría

	2004-2005			2005-2006			2006-2007		
	Ejecutivos	Empleados	Total	Ejecutivos	Empleados	Todo el personal	Ejecutivos	Empleados	Total
Mujeres	16.988	167.016	184.004	18.247	170.873	189.120	19.646	173.340	192.986
Hombres	22.162	118.280	140.442	23.349	119.627	142.976	24.973	124.421	149.394
Total	39.150	285.296	324.446	41.596	290.500	332.096	44.619	297.761	342.380

CONTRATACIÓN

Evolución del número de contrataciones con contratos de duración indeterminada (fuera del personal proveniente de otras empresas), por categoría ⁽¹⁾



Evolución del índice de contrataciones locales ⁽¹⁾

Contrataciones locales	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Índice de contrataciones locales	97,06%	96,92%	96,70%

PROMOCIÓN INTERNA

Evolución del número de cargos ocupados por medio de la promoción interna (con cambio de categoría) ⁽¹⁾

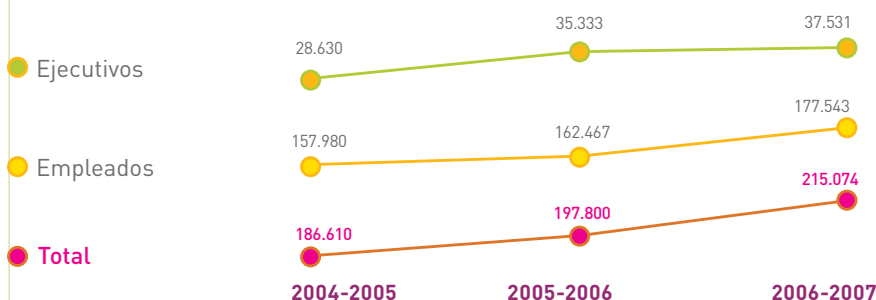
Promoción interna	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Ejecutivos	324	518	375
Responsables de sitio	1.545	1.681	2.470

(1) Perímetro = 100% de la plantilla del Grupo al 31 de agosto de 2007*

* Al 31 de Agosto de 2007 en Francia y al 31 de Julio de 2007 en los otros países.

FORMACIÓN

Evolución del número de personas que participaron en una formación por categoría ⁽¹⁾



(1) Perímetro = 100% de la plantilla del Grupo al 31 de agosto de 2007*

* Al 31 de Agosto de 2007 en Francia y al 31 de Julio de 2007 en los otros países.

SEGURIDAD EN EL SITIO DEL TRABAJO

Evolución del porcentaje de accidentes ocurridos en el sitio del trabajo, por categoría, con respecto de la plantilla media ⁽²⁾

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Total % plantilla media	3,1%	2,5%	2,7%

(2) Perímetro = 97% de la plantilla del Grupo al 31 de agosto de 2007*

* Al 31 de Agosto de 2007 en Francia y al 31 de Julio de 2007 en los otros países.

ACCIONARIADO EMPLEADO

Evolución del número de empleados accionistas

Número de empleados accionistas	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Empleados accionistas	28.270	25.508	27.284

ENCUESTA SOBRE EL COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

La Encuesta sobre el compromiso con Sodexo ⁽³⁾ 2005-2006 se llevó a cabo en octubre de 2005 y abril de 2006 en 35 países.

Índice de compromiso global: 50% en los servicios de Alimentación y Facilities Management
56% en la actividad de Cheques y Tarjetas de Servicios

La próxima Encuesta sobre el Compromiso con Sodexo tendrá lugar en abril y mayo de 2008 y abarcará una población mayor.


(3) Esta encuesta evalúa el compromiso del personal con la empresa. Un colaborador comprometido es un empleado que habla bien de la empresa (Say), desea continuar en la empresa (Stay) y está dispuesto a poner de su parte para contribuir al éxito de la empresa (Strive).

RETENCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Evolución del índice de retención de los empleados

Índice de retención	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Conjunto del personal	65,3%	65,1%	64,2%
Responsables de sitio	87,9%	87,4%	87,2%



Edición por la Dirección de los Recursos Humanos Grupo, Sodexo
Publicado por la Dirección de Comunicación y del desarrollo Sostenible Grupo, Sodexo.
Concepción, creación y realización:  **TERRE DE SIENNE** Paris
Coordinación: Xplicite
Fotos: Corbis, Getty Images, mediateca Grupo Sodexo, X.



sodexo
Hacer de cada día un día mejor