

# Charte Ethique Sogeres

## La Charte Ethique Sogeres vous concerne

Sogeres est membre du Groupe Sodexo depuis 2001 et adhère à ses valeurs. Elles s'inspirent de la philosophie de son fondateur, Pierre BELLON. Pour lui, la promesse de Sodexo "Améliorer la qualité de vie au quotidien" dépasse le cercle de ses clients, de ses collaborateurs et de ses actionnaires. Elle irrigue nécessairement les villes, les régions et les pays dans lesquels le Groupe opère.

En septembre 2003, le Groupe Sodexo a formalisé ses engagements dans un Contrat de Développement Durable. Sogeres l'a adapté à son offre et s'engage à la respecter à son tour pour assumer pleinement sa responsabilité d'entreprise.

Je vous invite à prendre connaissance de la Charte Ethique de Sogeres qui fixe "nos Principes Ethiques et notre Contrat de Développement Durable".

Je compte sur chacun d'entre vous pour la mettre en œuvre, à votre niveau, dans vos décisions comme dans vos gestes quotidiens.

Merci pour votre engagement.

**Michel FRANCESCHI**

Président du Directoire

## Principes Ethiques et Contrat de Développement Durable

### La philosophie de Pierre BELLON, Président Fondateur

#### 1. Les Finalités

- ✕ Sodexo est la communauté de ses clients, de ses consommateurs, de ses collaborateurs et de ses actionnaires. **Sa raison d'être est de la satisfaire.** Pour cela, elle a choisi la croissance interne de ses résultats et de son chiffre d'affaires qui, seule, permet de répondre aux attentes parfois contradictoires de ses différentes parties prenantes.
- ✕ Grâce à la croissance interne, Sodexo est un « ascenseur social », assurant emploi et promotion interne pour les meilleurs.

#### 2. Les Valeurs

- ✕ L'esprit de service
- ✕ L'esprit d'équipe
- ✕ L'esprit de progrès

#### 3. La Vocation

- ✕ Améliorer la qualité de vie au quotidien est une vocation qui nécessite de contribuer au développement économique et social des villes, des régions, des pays où ils exercent leurs activités.
- ✕ Aujourd'hui, Sodexo a décidé d'approfondir, d'élargir et de formaliser ses principes éthiques.

#### Pierre BELLON

Président Directeur Général

## L'engagement de Sogeres

### **Nos principes éthiques et notre Contrat de Développement Durable**

Sogeres est une entreprise citoyenne.

Notre objectif est d'œuvrer pour le développement économique, social et environnemental.

Nos engagements sont repris dans le cadre de notre Charte Éthique qui décline à la fois nos Principes Éthiques et notre Contrat de Développement Durable.

Restaurateur Inspiré

Restaurateur Engagé

## Nos principes éthiques

Un principe éthique prône une valeur morale, un engagement et une mise en application.

Nos principes éthiques reposent sur quatre piliers fondamentaux qui sont :

- ✕ la loyauté
- ✕ le respect de la personne
- ✕ la transparence
- ✕ le refus de la corruption et de la concurrence déloyale

### **1. Loyauté**

Nous partageons avec nos parties prenantes et partenaires des objectifs communs qui nous garantissent des relations de confiance et de loyauté sur lesquelles sont fondés notre organisation et notre fonctionnement.

### **2. Respect de la personne**

En vertu de l'égalité en droits de tous les citoyens, Sogeres assure l'égalité d'accès à l'emploi et à l'évolution professionnelle de tous ses salariés et futurs collaborateurs.

Nous condamnons toute mesure discriminatoire et nous nous engageons à ce qu'aucune personne ne soit écartée du processus de recrutement, de formation ou de promotion professionnelle...

Parce que la personne est digne de respect et de considération, nous garantissons une qualité de vie certaine sur nos lieux de travail.

### **3. Transparence**

Sogeres œuvre pleinement pour développer et encourager la transparence au cœur des relations entretenues avec et entre ses collaborateurs afin de donner et échanger une information identique, exacte, claire et régulière avec l'ensemble de son personnel.

Sogeres veut garantir une qualité de produits et de services en accord avec ses fournisseurs, en faveur de sa clientèle et créer ainsi de la valeur à leur profit.

### **4. Refus de la corruption et de la concurrence déloyale**

Nous condamnons toutes les pratiques de corruption et de concurrence déloyale qui mettent à mal la viabilité de partenariats envisageables et qui trahissent les principes d'honnêteté, d'intégrité que nous soutenons et désirons promouvoir.

## Notre Contrat de Développement Durable

Le développement durable répond aux besoins du présent mais doit aussi répondre aux besoins des générations futures.

Sogeres s'engage auprès de ses parties prenantes :

- × ses clients
- × ses convives
- × ses collaborateurs
- × ses fournisseurs

Dans l'intérêt général, Sogeres s'engage à refléter la diversité de la société française et à élaborer une stratégie économique, sociale et environnementale.

## Les clients

### **Objectif** **Une relation performante, garante de la fidélité de nos clients**

#### **Notre engagement de relation**

##### **1. Écoute**

Chaque client bénéficie d'un interlocuteur privilégié : le Directeur de Clientèle qui l'écoute et lui apporte des réponses personnalisées.

##### **2. Rencontres**

Le suivi de notre performance fait l'objet de réunions régulières. Leur fréquence est définie avec le client, à sa convenance, et stipulée au contrat. Chaque rencontre fait l'objet d'un compte-rendu, plan d'actions correctives à l'appui, rédigé par le Directeur de Clientèle et mis en ligne sous 8 jours sur le portail extranet.

##### **3. Réactivité**

Nous informons le client de tout événement concernant son restaurant et nous répondons à ses demandes dans des délais très courts.

##### **4. Transparence**

Toutes les informations concernant notre prestation et notre relation sont accessibles par le client sur le portail extranet via un code sécurisé. Cet outil permet aussi au client d'accéder directement à toutes les fonctions de Sogeres et d'obtenir par retour l'expertise ou la réponse souhaitée.

#### **Nos indicateurs**

- ✕ Nos engagements de délai (mise en ligne des comptes-rendus, actions correctives) sont suivis automatiquement par le système, qui déclenche l'alerte en cas de non-respect.
- ✕ Le baromètre de la relation compile notre performance en termes de réactivité, nos comptes-rendus et les résultats d'analyses bactériologiques.

- ✕ Le respect de notre engagement de relation est régulièrement contrôlé par un organisme indépendant. À défaut, la certification “AFNOR engagement de service” de Sogeres est mise en cause.

## Les convives

### Objectif

**Une prestation "comme au restaurant"  
qui rompt avec les codes de la cantine**

### **Notre engagement de prestation : Une identité culinaire et une identité de service**

#### **1. L'Identité Culinaire Sogeres**

##### Nos produits

Ils sont rigoureusement sélectionnés pour garantir une qualité supérieure : les viandes, les volailles ainsi que les fruits et légumes qui composent les entrées et les desserts sont exclusivement frais. Les légumes qui accompagnent les plats sont des surgelés de grandes marques.

##### Nos recettes

Mises au point avec les équipes d'Alain DUCASSE Formation, nos recettes anticipent les recommandations du PNNS 2. C'est une cuisine maison de l'entrée au dessert qui utilise la technique de cuisson adaptée à chaque mets pour en sublimer les saveurs.

##### La présentation

Nos mets sont soigneusement dressés dans une vaisselle élégante et présentés, en cas de distribution en self-service, sur des dessertes esthétiques pour garantir le plaisir des yeux.

#### **2. L'Identité de Service Sogeres**

##### Le service

L'équipe est accueillante et disponible pour conseiller les convives dans leurs choix et les servir avec le même enthousiasme jusqu'au dernier convive. Au sein de nos restaurants un ambassadeur du service est particulièrement dédié à l'accueil et l'orientation du client.

##### L'ambiance

Elle allie clarté, simplicité et convivialité pour offrir aux convives un instant de ressourcement au cœur de la journée.

### **Nos indicateurs**

- ✕ Tous les trois mois Sogeres organise sur un panel de restaurants statistiquement représentatif des enquêtes de satisfaction. Ses enquêtes sont réalisées par une société spécialisée et les résultats sont consultables par le client sur l'extranet.
- ✕ Le respect de notre engagement de prestation est régulièrement contrôlé par un organisme indépendant. À défaut, la certification "AFNOR engagement de service" de Sogeres est mise en cause.

## Les collaborateurs

### Objectif

### Susciter l'engagement et mériter la fidélité

#### Nos engagements

##### **1. Rendre au métier toute sa noblesse**

Formation de tous les chefs et les préparatrices hors-d'œuvre et desserts : un retour à l'art culinaire qui valorise la personne et son savoir-faire.

##### **2. Mobiliser les talents et les énergies**

Les projets stratégiques de l'entreprise comme la création de l'Identité Culinaire Sogeres, l'orientation client générale et la Certification de Service fédèrent tous les collaborateurs, donnent du sens à leur mission et favorisent la progression individuelle et collective.

##### **3. Stimuler les compétences et les parcours**

L'entretien individuel d'évaluation et le plan de formation adapté garantissent la progression au sein de l'équipe et de l'entreprise, et renforcent l'employabilité.

##### **4. Garantir la juste rémunération**

La politique de rémunération s'appuie sur des emplois repères et sur des études de marché. Elle optimise le niveau de salaire tout en assurant la viabilité de l'entreprise.

##### **5. Agir pour l'insertion**

La politique des Ressources Humaines favorise le recrutement et l'intégration des publics en difficulté (personnes handicapées, chômeurs de longue durée...), des personnes d'origine étrangère et des jeunes issus des quartiers sensibles.

#### Nos indicateurs

- ✕ L'outil de "gestion des compétences" et le plan de formation de l'entreprise.
- ✕ Les Comités Carrières pour gérer les projets professionnels des salariés et constituer un vivier de compétences.
- ✕ Les partenariats avec l'Education Nationale, des lycées hôteliers et des écoles d'apprentissage.
- ✕ L'enquête d'engagement des salariés menée par le cabinet Hewitt en 2010.

## Les fournisseurs

### Objectif

### Construire des relations responsables et durables

#### Nos engagements

##### 1. Loyauté

L'organisation des achats sépare clairement le référencement de la négociation et garantit l'absence de tout compromis sur la qualité au nom du prix.

##### 2. Haute qualité

La politique achats privilégie les produits frais pour leurs valeurs nutritionnelles et gustatives, et garantit l'origine et la qualité de tous les produits.

##### 3. Proximité

La politique achats privilégie les filières courtes qui garantissent fraîcheur et traçabilité, et valorisent les producteurs locaux.

##### 4. Responsabilité

Sogeres fidélise ses fournisseurs à travers des engagements réciproques et profite de sa puissance d'achats pour promouvoir les pratiques :

- ✕ respectueuses de l'environnement (l'agriculture raisonnée de Bonduelle, l'approvisionnement de proximité des volailles LCD qui réduit les kilomètres parcourus et les émissions de CO<sub>2</sub>),
- ✕ respectueuses de l'animal (les élevages de veau de l'Aveyron),  
et sources d'équité pour la société (les produits du commerce équitable).

#### Nos indicateurs

- ✕ Le pourcentage très élevé de produits frais servis dans les restaurants. Exemple : 100 % pour les viandes et volailles.
- ✕ Le nombre réduit d'intermédiaires dans le cycle production-consommation.
- ✕ La durée et la portée des partenariats avec de grandes marques (10 ans de partage de savoir-faire avec Bonduelle).

- ✕ Des fiches techniques fournisseurs et produits attestant de leur connaissance approfondie.
- ✕ Une mercuriale maîtrisée, adaptée à chaque secteur de restauration et mise à la disposition de tous les chefs Sogeres.
- ✕ Le niveau d'engagement de nos fournisseurs au travers d'un questionnaire RSE.

## L'engagement de la Direction

**Michel FRANCESCHI**  
Président du Directoire

**Denis GAUTIER**  
Directeur des opérations  
Régions

**Pierre AIME**  
Directeur Informatique

**Guilhem BOUTAN**  
Directeur du Plan et  
IS et T

**Philippe BUREL**  
Directeur R et D et  
Ingénierie

**Olivier DA ROLD**  
Directeur Négociation &  
Approvisionnement

**Anne Cathy DE TAEVERNIER**  
Chef de service

**Marc FREUND**  
Directeur des Ressources  
Humaines

**Gérald GAND**  
Directeur de la Formation

**Jean Joël GUILLOUZIC**  
Directeur des Etudes

**Patrice JACOMET**  
Directeur Juridique

**Chantal LEQUERRE**  
Directeur de l'Audit Interne

**François MARTINEZ**  
Directeur Développement  
santé et scolaire

**Gilles MICHELET**  
Directeur du Contrôle de gestion

**Thierry PERSON**  
Directeur Financier &  
Juridique

**Jean-François PREVOTAT**  
Directeur Qualité et Fidélisation

**Laurent RAULT**  
Directeur Marque et  
Développement  
entreprise

**Louis BACCHIALONI**  
Directeur Régional  
Côte d'Azur

**Jérôme BOUGARD**  
Directeur des Opérations  
Scolaires Ile-de-France

**Patrick CHANARD**  
Directeur Régional  
Sud Ouest

**Franck CHANEVAS**  
Directeur des Opérations  
Entreprise  
Ile-de-France

**Jean Pierre COLLIN**  
Directeur Exploitation  
entreprise Ile-de-France

**Daniel ETCHEGARAY**  
Directeur Exploitation  
entreprise  
Ile-de-France

**Patrick GEMIN**  
Directeur Régional  
entreprise  
Ile-de-France

**Pascal GIMONET**  
Directeur Régional  
Centre -Bretagne

**Marc LAFFONT**  
Directeur Régional  
Rhône Alpes

**Dominique LECROART**  
Directeur Régional  
Santé Ile-de-France

**Laurent PASTEUR**  
Directeur d'Agence  
Normandie-Nord

**Jean-Marc VON ESSEN**  
Directeur Régional Provence

## Charte Ethique de Développement Durable et d'engagement sociétal

### LETTRE DE RECONNAISSANCE

Je soussigné(e), \_\_\_\_\_ [Nom et Titre],

Déclare avoir lu la Charte Éthique de Développement Durable et d'Engagement Sociétal Sogeres.

Je reconnais l'avoir entièrement comprise et assure m'y conformer à tout moment.

Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Merci de retourner cette lettre complétée à la DRH ou RRH de votre région.