

Coronavirus (COVID-19)  
Préparation et réponse  
au 13 mars 2020





## Travailler ensemble

Sodexo est en première ligne dans la lutte contre le coronavirus COVID-19 depuis son apparition en janvier. Nous avons mis en place des plans de continuité des opérations et des procédures de réponse en cas de pandémie, et nous travaillons sans relâche pour nous assurer que nos équipes disposent des informations appropriées et des outils adéquats pour réduire le risque de transmission et limiter le nombre de cas suspectés ou confirmés, que ce soit sur leur lieux de travail ou chez eux.

Sodexo est bien conscient du fait que toutes les entreprises ont un rôle à jouer dans la gestion du COVID-19. En collaborant avec nos clients et en mobilisant tous nos collaborateurs, nous pouvons contribuer à freiner la propagation du virus et à limiter son impact.



## Se prémunir contre le Coronavirus (COVID-19)



Lavez vos mains fréquemment et évitez de serrer les mains



Nettoyez et désinfectez fréquemment toutes les surfaces que vous touchez



En cas de symptômes, restez à la maison et suivez les recommandations des autorités sanitaires locales



Conservez une distance de sécurité avec les personnes qui toussent ou éternuent (> 2 mètres)



Couvrez-vous la bouche et le nez quand vous toussiez ou éternuez



Participez à conserver le calme : ne postez pas de photos ou de rumeurs sur les réseaux sociaux

**Notre engagement en faveur d'une meilleure qualité de vie**

# La santé et la sécurité sont notre priorité n° 1

La santé et la sécurité de nos collaborateurs, de nos clients et des consommateurs sont notre première priorité. La qualité de vie est, aujourd'hui comme hier, au cœur de notre travail. Grâce à nos processus rigoureux, à notre expertise de haut niveau et à l'engagement de nos collaborateurs, nous veillons à consacrer toutes les ressources nécessaires à la protection des personnes.

## Réponse coordonnée de Sodexo au niveau mondial



### Surveillance

Veiller au maintien des flux d'informations entre les équipes d'intervention au niveau mondial, régional et national.

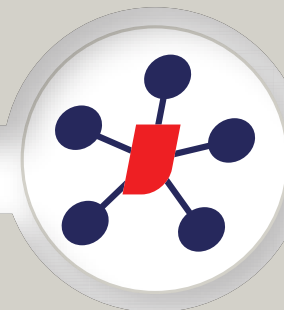


### Hierarchisation des risques

#### Pays :

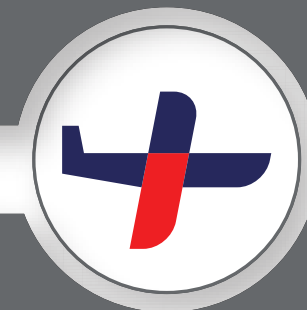
- à risque faible : petit nombre de cas
- à risque moyen : nombre de cas peu élevé, mais en croissance rapide
- à risque élevé : grand nombre de cas

Les segments commerciaux et les activités de Sodexo ont également été hiérarchisés en fonction du risque.



### Développement de ressources

Favoriser une approche multidimensionnelle dans notre communication auprès de nos parties prenantes et renforcer la cohérence de nos communications et ressources utiles.



### Protocoles pour les déplacements et l'environnement de travail

Sodexo a annulé, jusqu'à nouvel ordre, tous les déplacements professionnels non essentiels. Nous avons également mis en place des modalités de travail alternatives et plus souples pour favoriser la continuité des opérations et limiter les risques.

## Prévenir et limiter la propagation du virus

Tout en renforçant nos règles existantes en matière d'hygiène personnelle, de sécurité alimentaire et de prévention des infections, nous nous efforçons également de prévenir et de limiter la propagation du virus. De la limitation des déplacements professionnels au nettoyage et à la désinfection des surfaces souvent touchées, en passant par la formation des équipes sur le terrain, à la gestion des cas suspectés ou confirmés d'infection, nous prenons toutes les mesures possibles pour assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs, de nos clients et des communautés que nous servons.

**Rester en sécurité avec les 5 G** Faites votre part pour lutter contre la propagation du COVID-19 (infection par coronavirus 2019) en suivant la règle des 5 G

- G**érer ma santé  
Surveiller ma santé pour détecter tout symptôme (fièvre, essoufflement, toux ou éternuements)
- G**arder des mains propres  
Maintenir une bonne hygiène personnelle en me lavant régulièrement les mains avec de l'eau et du savon
- G**arder mes distances  
Limiter les contacts avec les personnes malades
- G**arder mes microbes pour moi en mettant un masque si je suis malade  
Et suivre les procédures locales d'accès aux ressources médicales
- G**arder un œil sur les informations

Pour plus d'informations : [Sodexo\\_Net](#)

**sodexo**  
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

### Garder une longueur d'avance sur le COVID-19



#### Priorités

- 1 Limiter les risques pour nos collaborateurs, nos prestataires, nos clients et les consommateurs
- 2 Soutenir les infrastructures de santé essentielles des pays dans lesquels nous opérons
- 3 Assurer la continuité des opérations et limiter l'impact commercial



#### Principes de Gouvernance

- 1 Approche basée sur les risques et s'appuyant sur les données scientifiques disponibles
- 2 Respect des consignes des autorités de santé locales et internationales en vigueur
- 3 Réponse coordonnée au niveau mondial pour les décisions opérationnelles prises au niveau local et régional

**sodexo**  
QUALITY OF LIFE SERVICES

## Sodexo sur les sites de nos clients

### Voici les actions préventives générales que nos équipes doivent strictement mettre en œuvre :

- se laver régulièrement les mains pendant au moins 20 secondes avec du savon et de l'eau en suivant la bonne technique. L'utilisation de gants ne dispense PAS de se laver correctement les mains et de maintenir une bonne hygiène personnelle ;
- éviter tout contact avec des personnes malades, surtout si elles toussent ou éternuent ;
- éviter de se toucher les yeux, le nez ou la bouche ;
- nettoyer et désinfecter les objets et les surfaces qui sont souvent touchés.

**Veillez noter :** avant de commencer toute prestation sur un site client, par exemple le nettoyage d'une zone infectée, rappelons quelques principes. Bien qu'il soit important d'agir vite, nous nous assurons tout d'abord du plus haut niveau de sécurité possible. Avec votre équipe, nous mettrons en place toutes les mesures supplémentaires nécessaires pour assurer la santé et la sécurité de nos équipes, des équipes de nos clients et des consommateurs que nous servons.

Dans les endroits tels que les hôpitaux, où nos collaborateurs sont en contact direct avec des personnes malades, nous suivons des protocoles spécialisés qui respectent les normes les plus exigeantes en matière de protection et de sécurité. Ces protocoles incluent l'utilisation d'équipements de protection individuelle, le respect de procédures de décontamination et l'utilisation de produits chimiques.



**Bien que cela puisse sembler élémentaire, bien se laver les mains est la mesure de prévention la plus efficace.**

## Politique d'isolation

Nous disposons de procédures claires pour isoler et protéger nos collaborateurs lorsque cela est nécessaire. Les collaborateurs de retour d'une région en état d'urgence, en quarantaine ou isolée, ou qui ont été en contact avec une personne dont l'infection par le COVID-19 est avérée doivent :

- Éviter tout contact avec d'autres personnes (rester chez eux) pendant les 14 jours suivant l'exposition supposée
- Maintenir un registre de toutes les personnes avec lesquelles ils ont été en contact rapproché (à environ moins de 2 mètres) et surveiller l'apparition de tout symptôme pendant leur confinement
- Suivre les conseils des autorités de santé locales et contacter des professionnels de santé

**Éviter les interactions sociales est une mesure essentielle pour limiter la propagation du virus.**







## Continuité des opérations et chaîne d'approvisionnement

L'équipe d'approvisionnement experte de Sodexo suit en continu les niveaux d'équipement et de matières premières afin d'assurer la continuité de nos services auprès de nos clients et des consommateurs. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos fournisseurs pour surveiller la disponibilité des produits et respecter les normes les plus exigeantes en matière de qualité et de sécurité. Ce travail inclut :

- La gestion de la chaîne d'approvisionnement afin de confirmer la disponibilité des produits clés pour les collaborateurs et les clients de Sodexo, notamment :
  - » les produits chimiques nettoyants, antiseptiques et désinfectants
  - » le savon et les produits désinfectants
  - » les équipements de protection individuelle tels que les masques
  - » des fournitures médicales, le cas échéant
- La mise en œuvre de plans de limitation des risques pour les produits soumis à une forte demande
- Le maintien d'effectifs suffisants, y compris en répartissant les collaborateurs sur les différents sites de Sodexo si nécessaire

- Le respect des conseils et des consignes des autorités de santé locales
- Malgré notre planification méthodique et tout notre travail de préparation en amont, la situation évolue rapidement et nécessite un suivi et une réponse continus. Nous suivons un plan de continuité des opérations en cinq étapes, qui englobe tous les aspects de la planification et le soutien nécessaire en cas de crise :
  1. Identification et évaluation des risques : suivi et analyse
  2. Analyse de l'impact commercial : procédures essentielles et ressources vitales
  3. Méthodes de travail alternatives : planification des ressources et des sites
  4. Arbre d'appels et communication : contact avec toutes les parties prenantes pour suivre la situation et partager des informations
  5. Test et maintenance : évaluation et apprentissage continus

### Travailler ensemble

En travaillant ensemble, en partageant nos expertises et en tirant parti d'une préparation et d'une planification solides en collaboration avec nos clients, nous sommes convaincus que nous adopterons les meilleures solutions possibles face à cette crise. Nos équipes travaillent de concert avec nos clients et suivent les développements au niveau local, régional et mondial pour anticiper et mettre en place les mesures adaptées pour assurer la continuité de nos services et prévenir et limiter la propagation du virus.

