

‘Comprehensive Service Solutions’

Missie: “De dagelijkse levenskwaliteit v



Sodexo is bekend voor de grote klassiekers, zoals catering en dienstencheques, terwijl de bedrijfsteams continu gediversifieerde en innoverende oplossingen ontwikkelen.

“Met het oog op duurzaamheid worden ook de ingezette middelen regelmatig herzien en verbeterd”.
(A. Cohen, CSS Sales Director).

Facility management wordt doorgaans omschreven als ‘alles wat niet tot de core business van een organisatie behoort’. Als oprichter van Comprehensive Service Solutions zal Sodexo voortaan een actievere rol vervullen. Door actief te luisteren naar de verwachtingen en strategische uitdagingen van de klanten, hun waarden te begrijpen en de impact van veranderingen in hun omgeving te analyseren, werd een veelomvattende werkwijze op lange termijn uitgewerkt.

In opdracht van onze klanten analyseren we hun facilitaire organisatie en stellen we een eerste balans op” zegt Carine De Strooper, CSS Projects Director. “Op basis van de sterke en minder sterke pijlers van hun strategische, tactische en operationele realiteit schetsen we een eerste ontwerp. Daarbij wijzen we hen op mogelijke manieren om de kosten, de methodes en het beheer te optimaliseren”. Tijdens deze verkennende fase zijn beide partijen uitsluitend gebonden door de wil om de processen te verbeteren. Zodra de klant het ontwerp goedgekeurd heeft, stelt Sodexo de globale oplossing van facilitaire diensten op maat voor, oftewel de ‘Comprehensive Service Solution’ (CSS). Wat de aanpak van Sodexo zo bijzonder maakt, is dat het bedrijf per type van klanten, gebruikers en activiteitensectoren werkt. De teams die verantwoordelijk zijn voor de analyses en acties, krijgen op die manier een nauwkeurig beeld van het profiel van de gebruikers, infrastructures, uitrustingen en interne processen. “De overgang van het ontwerp naar de oplossing gebeurt in nauwe samenwerking met de klant” voegt C. De Strooper er nog aan toe. “Want naast de aangeboden serviceprestaties omvat de oplossing ook het beheer van de verandering, de sturing van de prestaties, de systemen en de nodige managementindicatoren”. Het geheel beantwoordt aan de verwachtingen en de eisen van de medewerkers, activiteiten en infrastructures. Het managementmodel dat op die manier uit-

gewerkt wordt, draagt actief bij tot de verwezenlijking van de doelstellingen en uitdagingen van de klanten.

“We komen veel vroeger tussenbeide in de verduidelijking van het probleem” zegt Albert Cohen, CSS Sales Director. “Deze begeleiding en analyse gebeuren bij ons door een team van experts en specialisten dat wij het ‘Projects-team’ noemen”.

De CSS-activiteit stelt in België meer dan 100 mensen tewerk.

Overdracht en uitwisseling van vaardigheden

Het ‘Projects-team’ vormt een volledige afdeling op zich, is verbonden aan de afdeling Ontwikkeling en staat ten dienste van alle segmenten van de onderneming. Bovendien werkt het team nauw samen met de ‘Projects-teams’ van de vele andere landen waar Sodexo actief is. Dankzij deze transversale en internationale uitwisseling van ervaringen en best practices is een geoptimaliseerde versnelling en synchronisatie van de leer- en vooruitgangscurve binnen de groep mogelijk. Zo beheert Sodexo België, dankzij de hulp van interne specialisten van Sodexo UK, een oplossing voor het onderhoud van laboratoriumtoestellen voor een onderneming die actief is op het gebied van farmaceutisch onderzoek.

Eigen waarden en filosofie

Zich in de plaats van de klant stellen is een benaderingswijze waarin Sodexo veel energie investeert. Bovendien is het bedrijf ervan overtuigd dat het leefklimaat en de

verbeteren”



“Er zijn geen grenzen in wat we kunnen realiseren, op voorwaarde dat onze creaties tot stand komen in een welbepaald kader met inachtneming van de waarden van Sodexo”.
(C. De Strooper, CSS Projects Director)

levenskwiteit van de mensen de goede prestaties van de organisaties op natuurlijke wijze zullen verbeteren. “Op basis van deze hypothese plaatsen we het individu in het centrum van de oplossing” benadrukt C. De Strooper.

“We vragen ons onder meer af hoe onze oplossing, met strikte inachtneming van de budgettaire verplichtingen en optimaliseringsverbintenissen, kan helpen om de mensen een optimale werk-, woon-, verblijf- en herstelomgeving te bieden”.

Een van de basiswaarden van Sodexo is ook dat de diversiteit van de mensen als een rijkdom beschouwd wordt. Deze waarde komt onder meer tot uiting in het rekruteringsbeleid, door de aanwerving van uiteenlopende profielen, en in de werkwijze: “We houden immers systematisch rekening met alle betrokken partijen van de organisatie - afhankelijk van de activiteitensector gaat het daarbij om de werknemers, de bezoekers, de leveranciers, de lokale gemeenschappen, de beslissers, de artsen, de financiële directeur en de vertegenwoordigers van de erediensdiensten - om de door ons voorgestelde oplossing in te voeren” zegt C. De Strooper. “Het is een bijzondere methode die gebaseerd is op een zeker gevoel voor de mens en die het Sodexo mogelijk maakt om zijn waarden en gevoel voor ethiek uit te drukken en tegelijkertijd die van de klant te implementeren”. Tot slot is duurzaamheid een van de prioritaire aandachtspunten die in aanmerking genomen werden voor de uitwerking van de Comprehensive Service Solutions (CSS).

Sodexo helpt bedrijven en instellingen tijdens hun ontwikkeling naar een ‘duurzame’ benadering van hun activiteit. Deze benadering werd in een concrete vorm gegoten via het Better Tomorrow Plan, een verzameling van alle belangrijke mijlpalen van Sodexo op dit gebied.

Opwaartse spiraal

A. Cohen verduidelijkt de positionering van Sodexo als volgt: “We bekijken de doelgerichtheid van de oplossing alvorens we de middelen bekijken. We bieden een toegevoegde waarde en betekenis die een opwaartse spiraal veroorzaken. De zuivere technocratische methode die geen rekening houdt met het menselijke aspect en de diversiteit van de mens, kan leiden tot storingen die niet in de prestatie-indicatoren (KPI's) staan maar die de duurzaamheid of doeltreffendheid ervan op korte, middellange en lange termijn beïnvloeden”.

De rijkdom van Sodexo is de mens: de waarden zijn voornamelijk immaterieel en worden gestimuleerd door de teamgeest, de zin voor dienstverlening en het streven naar vooruitgang. De klanten meten de resultaten van de samenwerking in de verbetering van de budgettaire, sociale en milieuprestaties maar ook in de motivatie van hun medewerkers.

Het CSS-concept is gebaseerd op de overtuiging dat wanneer een systeem gezond en duurzaam is en het welzijn van de mensen verbetert, dit leidt tot een grotere efficiëntie, een betere productiviteit en betere resultaten.

Het engagement van Sodexo

- Label Gelijkheid-Diversiteit (België)
- Label STOP HUNGER
- 1^e plaats in het klassement 2010 van de 50 beste bedrijven op het gebied van diversiteit en inclusie van het tijdschrift DiversityInc
- Prijs ‘2010 Euro FM Award’ in de categorie ‘Partners zonder grenzen’
- Voor de 6^e keer wereldleider in de sector ‘Restaurants, Hotels, Bars and Recreational Services’ van de Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2010
- Sector Leader 2010 en Gold Class 2010 volgens het ‘Sustainability Yearbook’ 2010 (SAM)

Sodexo is sinds december 2009 opgenomen in de Covalence Index en behoort tot de meest ethische bedrijven ter wereld. Sinds juli 2010 staat het bedrijf in de Ethibel Excellence Index. Het werd geselecteerd om opgenomen te worden in verschillende ratingindexen (ASPI EUROZONE (VIGEO) sinds 2004, DJSI World en DJSI STOXX sinds 2005, ECPI Ethical Index Euro sinds 2008, Index voor maatschappelijk verantwoord ondernemen Business in the Community (BITC) sinds 2007) en werd voor het tweede jaar op rij benoemd tot een van de meest ethische bedrijven in de wereld door het Ethisphere Institute.



Charles Lemairestraat 1 - BE-1160 Brussel
TEL 0032 (0)2 679 12 11 - FAX 0032 (0)2 679 14 54
reception@sodexo.com - www.sodexo.com