

*Changement n'est valable que s'il est durable et le durable n'est valable que s'il implique un vrai changement.*

# Rapport de durabilité

## 2021

bringing betterness to people's premises

# A PROPOS DE CE RAPPORT

Ce rapport de durabilité concerne le groupe Iris, ayant son siège social situé Avenue de Bâle 5, 1140 Evere. Une mise à jour annuelle du rapport de durabilité est publiée.

Ce rapport porte sur les données de l'année 2021.

Lors de la préparation de ce rapport de durabilité, nous avons utilisé les normes internationales reconnues par la Global Reporting Initiative (GRI), niveau Core.

Outre le cadre de référence international de la GRI pour les rapports de durabilité, nous évaluons également comment nous pouvons contribuer aux objectifs de développement durable (ODD). Tout au long du texte de notre rapport de durabilité, nous faisons référence aux ODD pour lesquels nous pensons pouvoir jouer un rôle.

Certaines données sont publiées dans l'historique du rapport de durabilité des années précédentes à retrouver sur **www.iris.be**.

Le présent rapport a été rédigé afin d'informer nos partenaires des performances du groupe Iris et de leur engagement en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Aucune mention dans le présent rapport ne vise à modifier les obligations actuelles d'Iris vis-à-vis de ses clients, collaborateurs, fournisseurs, actionnaires et investisseurs ou d'autres intervenants.

Pour plus d'informations sur nos défis ou du feedback sur nos performances, veuillez nous contacter par email à l'adresse suivante **annualreport@iris.be**

# TABLE DES MATIERES

A PROPOS DE CE RAPPORT 2
TABLE DES MATIERES 3
MESSAGE DU CEO 5
IRIS, FINALISTE DE L'ENTREPRISE DE L'ANNEE 2021 6

INTRODUCTION 7

VISION, MISSION ET VALEURS 10
RSE & BETTERNESS 16
DECLARATION DE POLITIQUE 17

BETTER PEOPLE 18

1. CHEZ IRIS L'HUMAIN EST AU CENTRE 19
   1.1. Principe
   1.2. Notre ambition
2. UN LIEU DE TRAVAIL INSPIRANT ET ENRICHISSANT 22
   2.1. Bien-être & dialogue
   2.2. Des outils à disposition de nos collaborateurs
3. DES OPPORTUNITES DE DEVELOPPEMENT PERSONNEL POUR TOUS 25
   3.1. Leadership Program
   3.2. Formation et sensibilisation de nos collaborateurs
4. DIVERSITE, INCLUSION ET EGALITE DES CHANCES 30
5. I SAFE – WE SAFE 32
   5.1. Nos défis
   5.2. H&S Roadmap
      5.2.1. Accidents de travail
      5.2.2. Taux de fréquence (Tf) et Taux de gravité (Tg)
      5.2.3. Vision critique de l'objectif
   5.3. Projets Health & Safety 2022
   5.4. La sécurité pour tous
      5.4.1. Sur le chantier
      5.4.2. Sur la route
      5.4.3. Nos sous-traitants

## BETTER CUSTOMER 39

1. BETTERNESS: OFFRIR LA MEILLEURE EXPERIENCE CLIENT 41
   - 1.1. Une offre complète de services facilitaires innovants
   - 1.2. Une stratégie à dimension humaine pour Iris Industry Solutions
2. CLIENTS SATISFAITS, AVEC UNE TRANQUILITE D'ESPRIT GARANTIE 47
3. INNOVATION DURABLE 50
   - 3.1. L'innovation, une valeur forte au sein de la culture d'entreprise
   - 3.2. Innovation, organisation interne
   - 3.3. Notre gamme de services durables
     - 3.3.1. Nous évitons la pollution
     - 3.3.2. Nous réduisons les produits, l'énergie, l'eau et les déchets
     - 3.3.3. Nous évitons l'utilisation de produits dangereux et nocifs
     - 3.3.4. Nous appliquons des technologies, des produits et des pratiques nouvelles de nettoyage et écologiques

## BETTER SOCIETY 62

1. NOTRE ROLE SOCIETAL 63
2. BILANS $CO_2$ 64
   - 2.1. Notre empreinte carbone
   - 2.2. Comment réduire notre empreinte carbone
     - 2.2.1. Mobilité verte
     - 2.2.2. WeRoute
     - 2.2.3. Panneaux photovoltaïques
3. L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'EAU 75
4. GESTION DES DECHETS 76

## BETTER ORGANIZATION 77

1. BONNE GOUVERNANCE 78
   - 1.1. La contribution d'Iris pour une bonne gouvernance
   - 1.2. La matrice des risques
   - 1.3. Notre code de conduite
     - 1.3.1. Signalement des irrégularités
     - 1.3.2. Politique antifraude
     - 1.3.3. Plan de continuité d'activité
     - 1.3.4. Contrôle interne
   - 1.4. Certifications
2. POLITIQUE D'ACHAT 85
   - 2.1. Iris opte pour une sélection responsable de ses fournisseurs
   - 2.2. La charte d'achats durables
   - 2.3. Nos sous-traitants, un monitoring permanent
   - 2.4. Nos partenariats avec nos fournisseurs stratégiques

## APPROCHE RAPPORT DE DURABILITE 91

1. L'ÉQUILIBRE ENTRE LES INTÉRÊTS DES STAKEHOLDERS ET LES INTÉRÊTS COMMERCIAUX 92
2. PARTENARIATS 94
   - 2.1. Associations industrielles
   - 2.2. Partenaires sociaux
3. GRI - INDICE DE RÉFÉRENCE 99

# MESSAGE DU CEO

*En cette année de célébration de nos 75 ans d'existence, Iris a été nommé finaliste du concours « Entreprise de l'année 2021 ».*
*Cette reconnaissance, qui intervient lors de notre anniversaire, est un immense honneur et une belle reconnaissance adressée à l'ensemble de notre personnel.*



*Iris est une entreprise familiale. Mes pensées vont à ma famille et en particulier à mon père Michel Janssens van de Maelen, qui a œuvré toute sa vie au développement de l'entreprise. Sans oublier l'ensemble des actionnaires familiaux, les familles Janssens van der Maelen et Zurstrassen qui ont soutenu notre belle entreprise, année après année.*

*Iris est une entreprise citoyenne. Nos services sont essentiels et nos métiers contribuent à l'inclusion sociale. L'attention du jury du concours s'est portée sur notre approche durable, notre rôle sociétal et bien entendu, nos valeurs d'entreprise.*
*La pandémie aura révélé l'importance de notre rôle sociétal et en particulier, du rôle essentiel du secteur de la propreté pour l'économie.*

*Fort de ces constats, le présent rapport de durabilité 2021 traduit notre nouvelle impulsion en matière de développement durable.*

Patrick JANSSENS van der MAELEN

# IRIS, FINALISTE DE L'ENTREPRISE DE L'ANNEE 2021

**Iris était l'un des finalistes du prix de l'Entreprise de l'année 2021, une récompense unique attribuée à des entreprises tout aussi uniques.**




## MAIS POURQUOI IRIS A-T-ELLE ÉTÉ DÉSIGNÉE COMME FINALISTE ?



Iris est un groupe familial qui célèbre ses 75 ans. Nous aidons nos clients dans l'aménagement et la maintenance de leur patrimoine immobilier et industriel. Nous innovons et développons sans cesse de nouveaux services pour que nos clients puissent se concentrer sur l'essentiel, en toute sérénité. Notre travail passe souvent de manière inaperçue mais, grâce à nous, nos clients peuvent exercer leur activité en toutes circonstances et en toute tranquillité. Ce fut aussi le cas pendant toute la période de la COVID-19 où nous avons mis en place, très rapidement, des équipes de professionnels de la désinfection pour permettre à nos clients de reprendre leur activité.



Iris fête 75 ans de croissance durable, de transformations, d'évolutions, de modernisations, toujours couronnées de succès. Mais nous voulons aussi contribuer positivement à la société. Notre mission est de créer un environnement durable en construisant des relations solides avec nos clients, nos fournisseurs, nos relations et, bien entendu, tous les collaborateurs d'Iris. Nous voulons favoriser le bien-être de chacun. Cette contribution positive n'est pas l'effet du hasard : elle n'est possible que grâce à une excellente organisation et grâce à notre volonté d'innover. C'est une culture dont nous sommes particulièrement fiers.

Cette reconnaissance est le fait de 3.400 collaborateurs professionnels et motivés qui construisent chaque jour la réputation d'excellence d'Iris.

# INTRODUCTION




# INTRODUCTION

Iris est un groupe familial fondé en 1946, qui était alors actif dans le secteur de la peinture industrielle pour ensuite devenir l'une des sociétés belges les plus importantes sur le marché des services facilitaires et leader sur celui de la peinture industrielle.

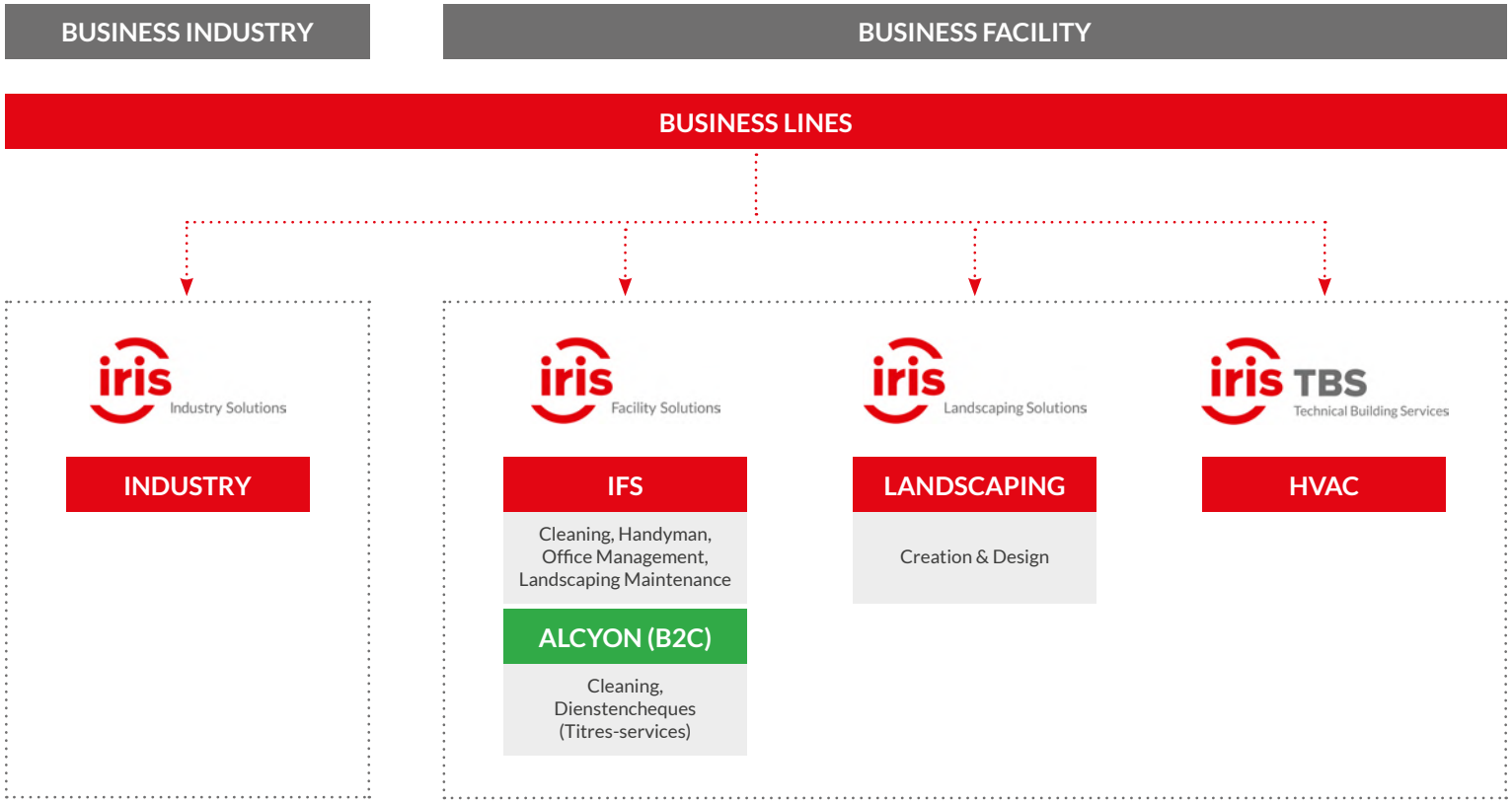
Iris entretient les bâtiments et les installations techniques de ses clients (9.000 chantiers en 2021) afin qu'ils soient en parfait état de marche.

Le groupe Iris est une entreprise multimétiers répartis sur deux principales activités : le business Facility et le business Industry. Sur chacun de ses marchés, Iris se positionne comme un partenaire fiable qui participe à la tranquillité d'esprit et au bien-être. Notre ambition est de permettre à nos clients de se concentrer sur leur activité principale, en toute sérénité. C'est notre définition du **BETTERNESS**.

Pour le business **Facility**, Iris offre une large gamme de services facilitaires aux entreprises : du nettoyage, de l'office management, des services Handyman, de l'aménagement et de l'entretien d'espaces verts et la gestion technique des bâtiments (HVAC).

Pour le business **Industry**, Iris propose des solutions de traitements et de revêtements de surfaces, innovantes et écologiques : peinture anticorrosion et anti-feu, coatings et linings, peinture industrielle.

Pour adresser adéquatement nos 2 Business, Iris dispose de 4 Business Lines.




Nos Business Lines sont déployées dans 12 bureaux régionaux situés à proximité des pôles d'activités économiques belges, ce qui permet d'offrir notre expertise avec un maximum de flexibilité. Iris Industry Solutions est également active aux Pays-Bas, en France et au Luxembourg.

Chaque Business Line détermine sa propre politique commerciale et opérationnelle tout en bénéficiant du soutien du Comité Exécutif ainsi que de tous les Shared Services, tels que CSR, Finance, Health & Safety, Human Capital, ICT, Legal & Risk, Marketing, Procurement et Quality.



# NOTRE **VISION** D'ENTREPRISE

**Notre vision reflète notre rêve d'avenir et de quelle manière nous souhaitons contribuer à la société.**

## Your trusted partner in bringing betterness to people's premises

Iris entend être LA référence et LE partenaire fiable en matière de **BETTERNESS**.



## TRUSTED PARTNER

signifie être le partenaire privilégié et de confiance pour toutes nos parties prenantes, que ce soit nos clients, nos fournisseurs et même notre personnel.



## BETTERNESS

en contribuant à la tranquillité d'esprit (worry less) et au bien-être (well-being) de nos clients et de nos propres collaborateurs, nous leur permettons d'accroître leur productivité. Telle est notre définition de l'excellence.



## PEOPLE

Chez Iris, l' humain est au centre des activités et de sa stratégie. En développant des relations fortes entre les collaborateurs et les clients et en améliorant la satisfaction au travail et la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et des partenaires, nous contribuons à créer du **Betterness**.



## PEOPLE'S PREMISES

trouve son origine dans qui nous sommes en tant qu'entreprise : notre culture d'entreprise mais aussi de notre mission, nos métiers. Dans nos métiers, nous travaillons dans/sur des installations/infrastructures et comme notre culture d'entreprise est humaine, nous avons voulu la traduire en insistant sur le fait que ces infrastructures sont liées à des êtres humains.



# NOTRE **MISSION** D'ENTREPRISE

**Notre mission reflète notre raison d'être. Nous aménageons et nous entretenons le patrimoine immobilier et industriel de nos clients.**

## Developing & maintaining impeccable premises

Nous veillons à ce que les lieux de travail de nos clients soient impeccables, quel que soit l'environnement concerné. Qu'il s'agisse de bâtiments, d'espaces verts, d'infrastructures ou de sites de production, nous nous assurons que les installations de nos clients soient en parfait état. Les actifs immobiliers ou industriels, qui sont le patrimoine de nos clients, nécessitent d'être impeccables, entretenus et performants.

Facility Solutions

**Iris Facility Solutions (IFS)** offre des services facilitaires, en adoptant une approche custom-made. IFS fournit une large gamme de services facilitaires aux entreprises : le nettoyage, l'office management, les services Handyman, l'aménagement et l'entretien d'espaces verts.
Notre rôle consiste à offrir une tranquillité d'esprit (worry less) et du bien-être (well-being) de façon à ce que la productivité des clients reste optimale et qu'ils puissent se consacrer pleinement à leur cœur de métier. IFS entend être un partenaire fiable qui propose des solutions ciblées répondant aux besoins de nos clients.

Landscaping Solutions

**Iris Landscaping Solutions (ILS)** entretient les espaces verts publics et privés, ainsi que les plantes d'intérieur. ILS propose également des travaux d'aménagement paysager (conception et aménagement d'espaces verts, de même que des toitures vertes).
Un environnement bien entretenu, agréable et esthétique, contribue à renforcer le bien-être au travail.

TBS Technical Building Services

**Iris Technical Building Services (TBS)** fournit des solutions globales dans la gestion des infrastructures techniques : services de maintenance technique et d'installation (chauffage, ventilation, air conditionné, plomberie, HVAC).
Une installation correcte et un entretien préventif d'un système HVAC jouent un rôle important dans le bien-être sur le lieu de travail et réduisent les coûts d'exploitation.

Industry Solutions

**Iris Industry Solutions (IND)** dispose des compétences techniques pour entretenir et protéger contre la corrosion les installations techniques de ses clients afin qu'elles résistent à l'usure du temps. La planification rigoureuse des travaux et notre approche qualitative réduisent les coûts des temps d'arrêt des lignes de productions. Les infrastructures de nos clients sont protégées contre la dégradation mécanique, chimique et naturelle. Ces travaux sont réalisés dans le respect strict des règles de sécurité et de protection de l'environnement. C'est notre approche Betterness, déclinée au marché industriel.
Spécialisée dans son domaine, Iris Industry Solutions est un partenaire fiable pour les clients en quête de solutions techniques dans le cadre de coatings industriels.



# NOS **VALEURS** D'ENTREPRISE



## OWNERSHIP

**Un engagement ferme et la prise de nos responsabilités**

Nous disons ce que nous faisons et nous faisons ce que nous disons (avec nos partenaires internes et externes). Nous prenons nos responsabilités et notre engagement est ferme et durable. Montrer l'exemple et donner le meilleur de soi-même tout en gardant une orientation résultat, sont essentiels pour Iris.



## INNOVATION

**Innover et améliorer continuellement**

Nous valorisons la créativité, l'ouverture au changement et l'apport de nouvelles idées. L'amélioration continue, la prise en compte des nouvelles technologies et l'envie de progresser apporteront une plus value chez nos clients et au sein d'Iris.



## ENTREPRENEURSHIP

**Entreprendre et se dépasser**

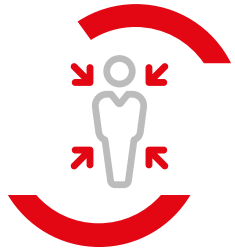
La mentalité "can do" est ancrée dans notre ADN. Nous voyons les opportunités là où les autres voient des problèmes. Nous osons prendre des initiatives et nous restons pragmatiques dans notre approche, aussi bien en interne qu'envers nos clients.



## PARTNERSHIP

**Etre un vrai partenaire et collaborer**

Nous croyons que la collaboration et l'entraide, aussi bien en interne qu'avec nos partenaires externes sont la base d'une entreprise. Des relations respectueuses, solides, loyales et constructives, un partage des connaissances, une communication transparente et une culture du feedback sont clé chez Iris.



## CUSTOMER CENTRICITY

**Apporter des solutions et de la satisfaction**

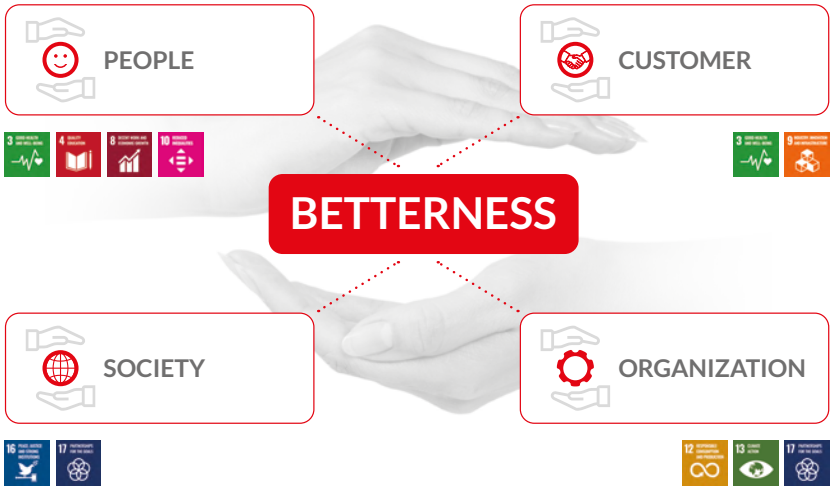
Le client est au centre de nos activités. A travers l'écoute active et la prise en compte des besoins et soucis de nos clients internes et externes, nous leur apportons des solutions à valeur ajoutée et augmentons ainsi leur satisfaction.

# RSE & BETTERNESS

Iris soutient les Objectifs de Développement Durable (ODD) érigés par l'ONU et est signataire de UN Global Compact depuis 2017.

L'objectif des ODD est d'éradiquer la pauvreté sous toutes ses formes et dans tous les pays, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Nous nous engageons sur différents objectifs en particulier : la santé et le bien-être (ODD3), la qualité de l'éducation (ODD4), l'accès à des emplois décents (ODD 8), l'industrie, l'innovation et l'infrastructure (ODD9), réduire les inégalités (ODD10), consommation et production durables (ODD12), la lutte contre les changements climatiques (ODD 13), le renforcement des institutions responsables et efficaces (ODD16) et des partenariats solides (ODD17).

### Create different types of **positive experiences**




En tant qu'entreprise, Iris doit continuellement faire face à de nouveaux défis d'ordre tant environnemental (déchets d'entreprise, économies d'énergie, choix de transport) que sociétal (sécurité et santé, autres valeurs et normes).

Chez Iris, nous traitons consciemment ces dilemmes et les considérations économiques, sociales et environnementales font intégralement partie de notre gestion et de notre mission. Cette dernière consiste en effet à proposer des solutions et des services à nos clients en vue de leur offrir tranquillité d'esprit et bien-être afin que leur productivité soit optimale.

## Bringing Betterness to people's premises

Pour construire un avenir durable, nous devons aller au delà d'une simple réduction de notre propre impact. C'est pourquoi nous apportons des changements à chaque étape de notre chaîne de valeur.

Le développement durable se vit au travers des 4 axes du Betterness. Le concept Betterness est bien plus qu'un slogan chez Iris. En tant qu'acteur facilitaire et industriel, Iris souhaite contribuer efficacement à la création d'un environnement durable pour tout un chacun, non seulement en garantissant un environnement de travail physique agréable mais aussi en permettant de bonnes relations professionnelles dans un contexte serein.

# DECLARATION DE POLITIQUE

## ENGAGEMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable se caractérise par les 4 axes du Betterness (People, Customer, Society et Organization), combinés à notre engagement à contribuer activement aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies (SDG - Sustainable Development Goals).



Le Comité Exécutif s'engage à :

### PEOPLE - BIEN-ÊTRE

- assurer un environnement respectueux sans discrimination fondée sur l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, le handicap, la race, la religion, la nationalité ou toute autre distinction, et promouvoir la diversité comme source d'enrichissement mutuel
- encourager le développement et l'implication de chaque collaborateur par la formation continue
- respecter les droits de l'homme
- créer et entretenir une culture de la sécurité, avec une gestion active des risques, afin que chacun puisse travailler dans des conditions optimales et rentrer chez lui sain et sauf après chaque journée de travail

### CUSTOMER - QUALITE

- faire tout notre possible pour décharger nos clients et répondre à leurs demandes explicites et implicites
- contribuer au bien-être et à la satisfaction du personnel et des visiteurs de nos clients
- rechercher l'excellence opérationnelle

### SOCIETY - ENVIRONNEMENT

- développer et promouvoir notre gamme de services durables et respectueuse de l'environnement
- protéger l'environnement et réduire notre empreinte carbone, entre autres via :
  - l'achat d'électricité verte et la production d'énergie renouvelable
  - la réduction des émissions de $CO_2$ grâce à l'électrification de notre flotte de véhicules
  - l'utilisation et la valorisation des produits de nettoyage biodégradables et des peintures à base d'eau
  - la contribution à une économie circulaire (par exemple : prévention des déchets à la source, tri minutieux des déchets)
  - l'utilisation des techniques de désherbage écologiques pour les activités Landscaping

### ORGANIZATION

- donner le bon exemple selon le code de conduite
- améliorer en permanence notre fonctionnement interne par des audits internes et externes
- respecter toutes les obligations de conformité (y compris la législation et les règlements, les normes de qualité.)
- garantir une bonne gestion opérationnelle en accord avec une gestion active des risques
- formuler des objectifs annuels, mesurer et évaluer en permanence les performances (cf. rapport de durabilité)
- maintenir un dialogue permanent avec les parties prenantes internes et externes
- entretenir des relations équitables, éthiques et durables avec tous nos partenaires (y compris les fournisseurs et les sous-traitants)
- mettre à disposition les ressources nécessaires pour la réalisation de cet engagement

L'image d'Iris et ses services de qualité sont le résultat des efforts quotidiens de chacun.
Nous attendons de chaque collaborateur qu'il respecte et soutienne activement cet engagement.

Patrick JANSSENS van der MAELEN, CEO et le Comité Exécutif

GRP-CSR-FR - 17/06/2022




# BETTER PEOPLE

# 1. CHEZ IRIS L'HUMAIN EST AU CENTRE

## 1.1. Principe

Chez Iris, nous voulons que l'expérience de travail des collaborateurs soit positive et inspirante car :

- Le Betterness vécu chez les clients n'est rendu possible que s'il est vécu et transmis par notre propre personnel
- Le Betterness de nos collaborateurs est un axe de rétention et d'acquisition de talents




Notre stratégie de ressources humaines est construite autour de l'expérience collaborateur, et ce, à tous les stades du cycle de vie professionnel de nos collaborateurs.

**ENGAGEMENT**

*Devenir certifié en tant que Great place to work et/ou Top Employer Belgium.*

Nous avons déjà pu commencer à travailler sur différentes étapes de ce cycle bien que nous ayons pris un peu de retard, entre autres, du fait de la période COVID-19. En effet, certains sujets ont dû être introduits et/ou gérés en priorité :

- Le télétravail structurel pour les employés a été intégré
- La révision de certains aspects liés à la communication interne avec nos ouvriers sur chantiers afin de les protéger et de garder le contact
- La révision de notre programme de formations Leadership Program
- La recherche d'un Employee Assistance Program pour soutenir nos collaborateurs au mieux dans cette période

Créer une expérience positive de travail à toutes les étapes de la carrière d'un collaborateur peut au premier abord paraître simple. C'est un défi dans un environnement professionnel tel que celui d'Iris :

- Nous disposons de catégories de personnel très différentes : des ouvriers non qualifiés, des ouvriers qualifiés, des employés. Tous ces collègues possèdent des niveaux de formation divers et variés.
- Nous sommes actifs dans différents secteurs d'activités qui ont chacun leurs propres qualifications, règles, besoins mais aussi principalement dans des métiers très physiques qui sur la durée ou à un certain âge deviennent parfois très lourds.
- La diversité socio-culturelle est très riche avec plus de 60 nationalités présentes chez Iris. La langue et les codes sont différents. Tous doivent pouvoir travailler ensemble et comprendre les informations de sécurité, de l'entreprise, etc.
- La majorité de nos collaborateurs travaillent sur des chantiers ou sur les sites de nos clients et n'ont pas ou peu de contacts directs avec le siège social et les services de support. Créer une culture d'appartenance est dès lors un défi.
- La fracture numérique est une réalité chez certains de nos collaborateurs. Ceci a différents impacts comme par exemple le bon fonctionnement de la communication interne ou l'utilisation de certains outils de travail.

## 1.2. Notre ambition

Notre ambition est de nous démarquer en tant qu'employeur en :

- travaillant sur l'aspect bien-être et la proximité avec nos collaborateurs
- continuant à offrir un cadre de travail sain et un travail décent
- investissant dans les aspects de développement pour nos collaborateur que ce soit chez Iris ou en externe ou tant de manière horizontale que verticale.
- continuant à intégrer des populations fragilisées et éloignées du marché du travail

Que disent nos collaborateurs :

*J'effectue un stage d'expérience professionnelle au sein du département des ressources humaines d'Iris. Iris m'a fort soutenue pour avoir déjà atteint les objectifs basiques de mon stage. Cela est dû d'une part, à l'accueil dont j'ai bénéficié du point de vue humain (qui a facilité mon intégration au sein de l'équipe) et du point de vue technique (qui m'a aidée à vite me familiariser avec l'outil informatique utilisé). D'autre part, c'est grâce aux valeurs prônées par Iris. Par ailleurs, les réunions quotidiennes et le suivi hebdomadaire me permettent de me sentir dans la peau d'une collègue au lieu d'une stagiaire malgré les restrictions liées à mon contrat de stage. En plus, j'ai l'opportunité d'approfondir et d'adapter les compétences génériques et techniques que j'ai acquises pendant mon cursus, mes autres expériences professionnelles ainsi que la sagesse dans la vie. Je peux dire que j'expérimente la vision Bringing betterness to people's premises d'Iris Group. Sur ce, un stage ne se solde par forcement par la signature d'un contrat ; ce qui est sûr, je sortirai de ce stage bien confiante professionnellement grâce à cette magnifique expérience professionnelle.*

**Christine–Elisabeth Piempie Ngamasata**
stage d'expérience professionnelle

*Iris m'a très bien accueilli, en me présentant Iris, ses différents services, l'équipe, mes tâches, etc. Je peux vous dire que j'ai senti et compris l'importance d'un tel accueil.*
*Je me suis tout de suite senti à l'aise dans mon travail et parmi l'équipe et cela m'a aidé à rapidement trouver ma place. En cas de besoin ou d'une aide, je pouvais facilement faire appel à l'un entre eux et n'ont jamais donné une impression de les avoir dérangés. En plus, grâce au suivi hebdomadaire dont ils m'ont fait part en tant que stagiaire, je n'ai pas eu de sentiment d'isolement, bien au contraire, j'ai eu le sentiment d'un simple employé-collègue et non pas d'un stagiaire qui fait le travail restant.*
*Grâce à ce stage et à l'accompagnement reçu jusqu'à présent, j'ai pu approfondir des compétences que j'avais acquises pendant mon cursus mais aussi en gagner d'autres. J'ai également appris beaucoup de choses. Je sortirai de ce stage avec plus de confiance en moi et aussi de belles rencontres.*

**Abel Halauca**
stage HuCa Administrator

*J'ai intégré Iris fin décembre 2020 en période de pandémie et en partie en télétravail. Autant dire une période compliquée pour quelqu'un qui arrive dans une nouvelle société. Le département Human Capital et ma responsable ont établi un planning pour mon onboarding au cours duquel j'ai pu rencontrer les responsables des autres départements ainsi que les équipes opérationnelles. C'était un premier mois intensif entre réunions, formations et visites chantier mais au final une stratégie payante pour apprendre à connaître tout le monde et être prêt à relever de nouveaux défis rapidement. Tout le monde m'a accueilli avec gentillesse et enthousiasme.*

**Nam Nguyen**
Iris Health & Safety Officer

*Avec un bagage de 15 ans en horticulture dans le secteur privé, j'ai débuté au sein Iris en 2016 au poste de contremaître. Après une formation théorique et pratique approfondie en matière de préservation industrielle, je suis aujourd'hui fier, à juste titre, de faire partie des experts en revêtements d'Iris Industry Solutions. L'apprentissage chez Iris ne s'arrête jamais grâce au soutien quotidien que nous nous apportons en tant que collègues. Ainsi, chacun d'entre nous peut utiliser pleinement ses compétences au bon endroit et au bon moment.*

**Kris Van Den Wyngaert**
Iris Industry Solutions Project Manager

*Chez Iris, j'ai eu l'occasion de me développer deux fois en cinq ans. Cette opportunité a contribué à ce que je reste chez Iris. Je suis toujours à la recherche d'un nouveau défi dès que j'ai maîtrisé le travail et compris la matière. Le fait que cela ait été possible dans le même environnement de travail est pour moi un atout indéniable. Je suis convaincu que le développement de talents au sein même de l'entreprise peut également apporter une valeur ajoutée.*

**Els Pynenborg**
Iris Industry Solutions, Lean & Process Manager

*Le rôle de contremaître a évolué sur les années. En effet, au commencement mes tâches étaient principalement de contrôler les chantiers et gérer les équipes. Au fur et à mesure, nous avons eu plus de tâches administratives, accès aux chiffres et adresse mail. Ces responsabilités supplémentaires nous préparent à un potentiel poste d'OPL. En tout cas ce fut mon cas. Il est certain que c'est très appréciable de savoir que nous pouvons évoluer dans la société et d'être accompagnée dans ce sens. C'est vraiment super pour la motivation.*

**Maud Fourneau**
Iris Facility Solutions Operations Leader

*Depuis plus de 6 ans chez Iris Industry Solutions en tant que Project Coordinator, j'ai pu mener de nombreuses missions et projets. J'aime la diversité du travail que j'y effectue, cela m'a permis d'évoluer professionnellement. Les différentes tâches qui m'ont été confiées depuis mon entrée signent la considération pour mon travail. Je me retrouve dans toutes les valeurs véhiculées par la société ; tant humaines que professionnelles. Les perspectives d'évolution qui m'ont été proposées en tant que Project Manager montrent la reconnaissance que vous m'accordez. Les relations que j'ai avec les clients mais aussi avec mes collègues sont un atout majeur pour continuer ma mobilité interne. Tout cela m'amène à vouloir finir ma carrière au sein de l'entreprise.*

**Thomas Richard**
Iris Industry Solutions Project Manager

*J'ai commencé en tant qu'étudiant chez Iris. Mes efforts étaient toujours appréciés et on m'a offert des possibilités d'évolution en tant que contremaître et maintenant en tant que Operations Leader. Toujours soutenu par l'équipe Human Capital et par mon supérieur direct. Un itinéraire a été élaboré pour moi avec 4 moments de consultation. La formation ciblée sur mes points d'apprentissage et le parcours personnel où les questions et les besoins sont immédiatement pris en compte, me motivent à toujours tirer le meilleur de moi-même.*
*J'ai travaillé pour d'autres entreprises de nettoyage auparavant, mais je n'avais jamais bénéficié d'un suivi aussi personnel, où l'on apprend à mieux se connaître et à donner le meilleur de soi-même. Je suis très reconnaisant à Iris envers ces opportunités.*

**Mike Lenaerts**
Iris Facility Solutions Operations Leader



# 2. UN LIEU DE TRAVAIL INSPIRANT ET ENRICHISSANT

| COLLABORATEURS · 2021 (par entité juridique) | |
|---|---|
| **FACILITY** | |
| IFS | 2.886 |
| AY&AD | 175 |
| IGC | 38 |
| TBS | 14 |
| **INDUSTRY** | |
| IND | 275 |
| **SHARED SERVICES** | |
| SHARED | 40 |
| TOTAL | 3.428 |

| EQUIVALENT TEMPS PLEIN · 2021 (par entité juridique) | |
|---|---|
| IFS | 1.710 |
| AY&AD | 121 |
| IGC | 33 |
| TBS | 14 |
| IND | 250 |
| TOTAL | 2.128 |

**RETENTION PERSONNEL · 2021 (Groupe Iris) (ouvriers & employés)**



**76%**

Légende des entités juridiques :

IFS = Iris Facility Solutions NV/SA
AY = Alcyon BV
AD = Alcyon Dienstencheques BV
IGC = Iris Greencare SRL
TBS = Technical Building Services SA
IND = Iris Industry Solutions NV
SHARED = Iris Group SA




## 2.1. Bien-être & dialogue

Les années du COVID-19 n'ont pas contribué positivement au bien-être et au dialogue avec nos collaborateurs. Cette période complexe a été vécue de manière assez difficile par la plupart de nos collaborateurs au vu de la culture familiale et de proximité bien ancrée chez Iris.

Suite à l'enquête COVID-19 de juillet 2020, différentes actions ont été prises en 2021 :

- La sélection d'un Employee Assistance Program sous forme d'un module d'assistance psychologique et juridique /financière
- L'organisation de certains events en digital pour maintenir la cohésion de groupe
- L'optimalisation du soutien et du suivi de nos plans d'accueil et d'intégration
- Mise en place des différents moyens de communication avec nos ouvriers et nos représentants du personnel.

- Nous avons régulièrement communiqué avec nos ouvriers par sms et via la publication de vidéos.
- Nous avons tenu les organes sociaux au courant de manière digitale.
- Nous avons organisé les visites annuelles de manière digitale pour nos employés et certains niveaux d'ouvriers.

### ENGAGEMENT

*Maximiser notre contribution à la tranquilité d'esprit et au bien-être de nos employés.*



## 2.2. Des outils à disposition de nos collaborateurs

Une des composantes essentielles pour créer une expérience collaborateur est de faire en sorte que notre collaborateur puisse se concentrer sur les tâches à plus-value de son travail et à utiliser ses talents.

Dès lors, il nous a paru essentiel de commencer à investir dans des outils qui permettront :

- de limiter les tâches qui ne lui apportent pas du bien-être
- de lui apporter de nouvelles compétences via l'utilisation d'outils technologiques

Ainsi, par exemple, en 2021, nous avons travaillé sur l'introduction de l'application **MyAttendance** qui nous permet de générer la création et la signature électronique des listes de présence lors des Toolbox. En 2022, il pourra générer ces listes pour les formations également. Cet outil a vraiment contribué à une gestion optimisée de ce volet administratif tant pour les opérationnels que pour le département de formation. Nos ouvriers apprécient aussi cette simplification.

MyAttendance

# 3. DES OPPORTUNITES DE DEVELOPPEMENT PERSONNEL POUR TOUS

| HEURES DE FORMATION PAR COLLABORATEUR • 2021 (par entité juridique) | |
|---|---|
| **FACILITY** | |
| IFS | 13 |
| AY & AD | 11 |
| IGC | 9 |
| TBS | 66 |
| **INDUSTRY** | |
| IND | 75 |
| **SHARED SERVICES** | |
| SHARED | 18 |
| TOTAL | 192 |

Notre ambition est de nous démarquer en tant qu'employeur en investissant dans les aspects de développement pour nos collaborateurs.
Nous voulons continuer à intégrer des populations fragilisées et éloignées du marché du travail et leur fournir des opportunités de carrière et de développement.

Pour ce faire en 2021, nous avons travaillé sur différents aspects de développement.

MyTalent

**MyTalent** est notre solution digitale de gestion de nos talents. En effet, la gestion du développement de nos collaborateurs est cruciale.

**MyFollowUp**, notre processus de suivi des collaborateurs, est intégré dans MyTalent. Ce module est consacré au bien-être, au développement personnel mais également à la qualité de la relation avec le responsable. Le but étant de mettre nos collaborateurs au centre, de faire en sorte qu'ils puissent prendre en mains leur carrière et de permettre à l'aspect relationnel de se développer. Ce qui a déjà donné lieu à plusieurs cas de mobilités internes.

## ENGAGEMENT

*Organiser des formations sur les soft skills (langues, digitalisation, etc.) pour améliorer la résilience de nos collaborateurs.*

## 3.1. Leadership Program

Ce programme combine un mix de formations, de supervisions et de coachings.

Certaines formations ont déjà été planifiées pour toute la ligne hiérarchique, la direction y compris.

En plus des suivis en interne, nous avons créé un partenariat qui démarrera en 2022 avec une entreprise spécialisée dans le coaching.




### LEADERSHIP PROGRAM

Le programme de formation des responsables et sa philosophie ont été complétement revisités en 2020. Pour pouvoir répondre aux besoins de nos collègues, nous avons mis en place un groupe d'amélioration à cet effet. Ensemble, nous avons déterminé les personae, les moyens et le contenu du programme pour l'année 2021. Le nouveau programme démarre effectivement en 2021 et combine un mix de formations théoriques, pratiques et de sessions de coachings.



## 3.2. Formation et sensibilisation de nos collaborateurs

Nous avons commencé à travailler sur l'intégration plus globale de certaines compétences soft en 2021 et sur l'amélioration continue de l'offre de formation pour les compétences hard.

Les challenges pour 2022 sont multiples :

- Continuer à implémenter le module formation de MyTalent et à implémenter les formations soft skills pour tous
- Promouvoir la mobilité interne
- Entamer une réflexion sur des nouveaux canaux de communication pour nos ouvriers, car tous ne possèdent pas un numéro de GSM ou une connexion internet et ils travaillent sur plus de 9.000 chantiers divers

Voici quelques exemples de formations.

## Formation approfondie sur les techniques de nettoyage

Chaque ouvrier doit suivre au moins une formation de base sur les techniques de nettoyage. Cela constitue également une garantie de qualité pour notre client. En 2021, nous avons conclu un partenariat avec le VDAB, permettant à chaque employé de suivre le cours de formation de base près de chez lui. Les collaborateurs qui terminent la formation avec succès et passent les tests théoriques et pratiques reçoivent un certificat.

En plus de la formation de base, il existe des formations spécifiques pour un certain secteur ou pour des tâches spécifiques. Lors du démarrage d'un nouveau site, le formateur interne se rend d'abord sur place pour évaluer la situation et rédiger des instructions pour l'utilisation et le stockage de certains produits. Elle est suivie d'une formation sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques du client.

Nous sensibilisons nos collaborateurs sur les bonnes pratiques et une attitude respectueuse de l'environnement par les moyens suivants :

- A l'embauche, chaque employé reçoit le lien numérique (code QR) pour avoir accès aux documents d'Iris : le règlement de travail, les fiches produits et les vidéos de formation.
- Avec la fiche de paie, le collaborateur reçoit régulièrement un Safety Clip/ Toolbox sur les risques et les instructions de travail. Les sujets sont visuels pour aider à mieux comprendre. Ces clips de sécurité sont préparés par Health & Safety. Des sujets de durabilité sont également abordés.
- Des Techno Clip sont envoyés sur de nouvelles techniques, produits ou matériaux. Ceux-ci sont testés au préalable par la Technical Innovation Team.
- Les modules de nos différents programmes de formation passent en revue les diverses consignes en matière d'environnement et de sécurité.
- Chaque publication de notre magazine d'entreprise qui est distribué à tous les employés contient un article intéressant sur nos opérations commerciales durables.

## Sensibilisation aux économies d'énergie pendant le nettoyage

Nous sensibilisons nos employés aux économies d'énergie par le biais de formations et de Toolbox. En outre, nous accordons une grande attention aux actions suivantes :

- Utilisation d'eau non chauffée pour diluer les produits
- Utilisation de températures et de cycles adaptés aux machines à laver domestiques et industrielles
- Éteindre les lumières après l'accomplissement des tâches et signaler tout problème de consommation excessive d'énergie (eau, électricité), etc.

## Exigences de formation élevées pour nos experts industriels

Nos experts sont formés et certifiés selon les dernières normes techniques en matière de sécurité, de protection de l'environnement, de prévention et d'assurance qualité afin de prendre en charge nos clients de manière professionnelle. Ils sont donc formés de manière intensive et mis à jour en permanence.

De plus, chez Iris, nous insistons pour que nos collaborateurs possèdent les certificats nécessaires pour pouvoir fournir le revêtement industriel le plus professionnel :

- Procédures strictes pour la manipulation de produits dangereux, le travail en hauteur, la haute tension, etc.
- Contrôles médicaux annuels
- Chaque peintre suit en moyenne 2 formations par an

**Info intéressante**

En 2020, Iris Industry Solutions a de nouveau gagné le Brussels Construction Award 2020 dans la catégorie Compétences (20+ collaborateurs) pour les étudiants les plus méritants et les entreprises du secteur de la construction qui offrent le plus d'opportunités aux stagiaires.

## Le certificat BCCA garantit la compétence de nos peintres industriels

La BCCA contrôle et renforce la qualité, la fiabilité et les performances dans le secteur de la construction. Nos peintres industriels pour les travaux anticorrosion sont certifiés BCCA, ce qui confirme leurs compétences pour l'exercice de la profession. La certification est basée sur un test ou un examen.

## Echelle de sécurité étape 3

Iris Industry Solutions a obtenu la certification pour l'échelle de sécurité type 3. Afin de recevoir la certification, le comportement des personnes est évalué.

Cet audit de sécurité cherche à répondre à des questions telles que :

- Les collaborateurs parlent-ils entre eux de la sécurité ?
- Les problèmes sont-ils toujours signalés et résolus ?



# 4. DIVERSITE, INCLUSION ET EGALITE DES CHANCES

La diversité s'est imposée naturellement chez Iris et est soutenue par la direction et le management : elle est riche et bénéfique au bon fonctionnement d'une entreprise.
Nous avons d'ailleurs été à l'initiative de l'intégration de réfugiés et continuons à participer à ce type de projets.

La diversité fait partie de l'ADN d'Iris et nous en sommes fiers.
Nous recherchons avant tout des talents, quelque soit l'origine ou de la personne.

Ceci implique que :

- Nous sélectionnons nos talents sur base de l'adéquation à nos valeurs/notre culture d'entreprise, aux compétences et sur base du potentiel
- Dès l'entrée en service, nous insistons sur l'importance du maintien de cette diversité
- Tous nos collaborateurs reçoivent les mêmes opportunités de formation, de carrière
- Les salaires sont basés sur les barèmes ou sur l'expérience, le talent
- Nous sensibilisons nos clients sur l'importance de la diversité dans nos métiers

## ENGAGEMENT

- *Maintenir la diversité de notre main-d'œuvre (principalement dans l'origine et le genre) et augmenter l'égalité des genres dans le leadership.*
- *Organiser des formations multiculturelles pour créer une culture de la diversité, de l'inclusion et de l'égalité des chances.*

Notre politique se traduit dans les KPIs suivants:

## HOMMES-FEMMES • 2021 (Groupe Iris)

39%

61%

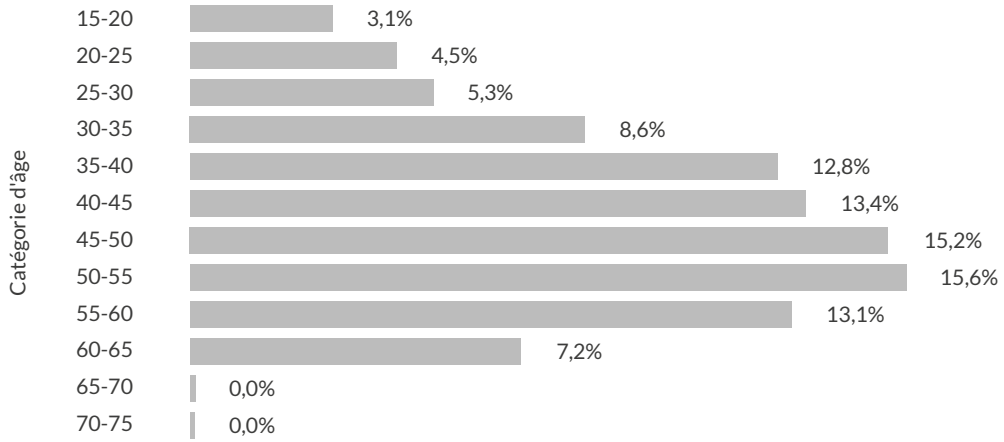
## NATIONALITES • 2021 (Groupe Iris)

67

## ENGAGEMENT

*A l'avenir, nous nous engageons à développer la diversité et l'inclusion en déployant des programmes récurrents et structurels d'insertion destinés aux populations vulnérables (jeunes, réfugiés) en créant des programmes de formation spécifiques.*

## PYRAMIDE DES AGES • 2021 (Groupe Iris)




## REPRESENTATION FEMININE AU NIVEAU HIERARCHIQUE EMPLOYES • 2021 (Groupe Iris)

43%

# 5. I SAFE - WE SAFE

Chez Iris, le Betterness est central. Ce Betterness est liée à quatre domaines :
People, Customer, Organization et Society

La politique de sécurité se concentre également sur ces 4 domaines.
L'ambition d'Iris aspire à ce que :

- les collaborateurs se sentent bien (People)
- les collaborateurs puissent travailler dans un contexte insouciant et sûr (Organisation)
- les collaborateurs contribuent ou collaborent à un environnement de travail sûr dans nos propres installations, mais aussi avec toutes nos parties prenantes (clients).
- les collaborateurs créent une valeur ajoutée pour la société (Society)




## 5.1. Nos défis

Afin de créer ce Betterness, de nombreux facteurs et défis (internes et externes) doivent être pris en compte lors de l'élaboration d'une politique.

Il s'agit notamment de :

- Taille et diversité des
  - Activités
  - Ressources humaines
  - Les parties prenantes
- Un environnement en constante évolution
  - Nouveaux clients
  - Nouvelles méthodes de travail
  - Nouveaux risques (par ex. COVID-19)

### ENGAGEMENT

- *Nos résultats en matière de Health & Safety sont meilleurs que la moyenne du secteur.*
- *Nous travaillons sans accidents graves sur nos lieux de travail.*
- *Nous réintégrons avec succès nos collaborateurs après une longue absence.*

## 5.2. H&S Roadmap

Afin de poursuivre ce Betterness de manière structurée, une Roadmap a été élaborée, axée sur trois niveaux :

- People
- Process
- Technology

En définissant des actions pour les défis actuels sur ces trois niveaux, Iris souhaite passer d'une approche rétroactive à une approche proactive.

Comme le décrit le Codex sur le bien-être au travail, ces actions ont été incluses dans le Plan de Prévention Global (PPG) quinquennal et le Plan d'Action Annuel (PAA), qui font partie intégrante du Système Dynamique de Gestion des Risques (SDGR).

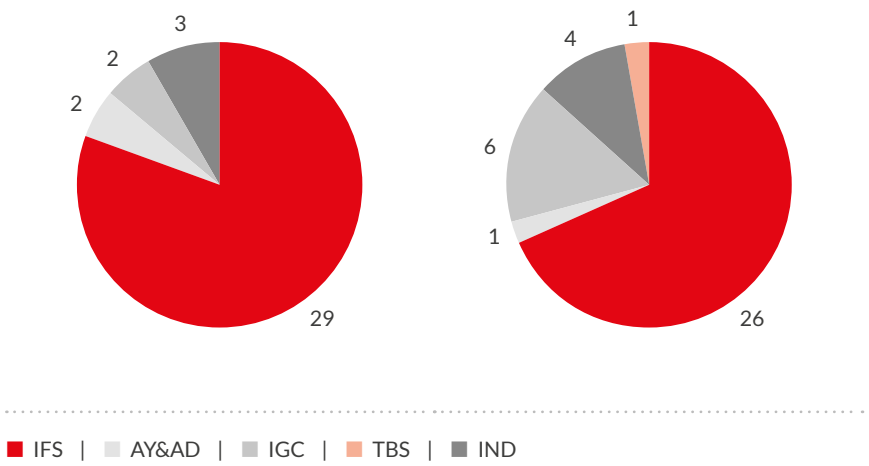
La feuille de route, le PPG et le PAA tiennent également compte des 7 domaines de bien-être décrits dans la loi sur le bien-être.



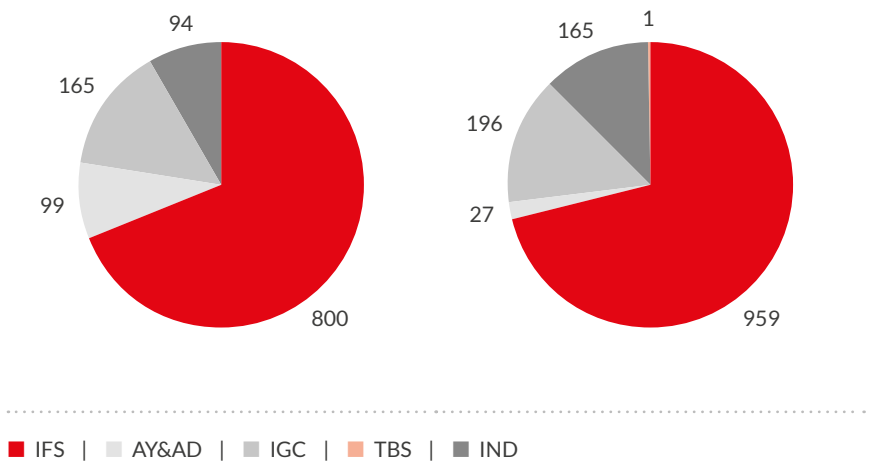
## 5.2.1. Accidents de travail

En 2021, il y a eu une légère augmentation du nombre d'accidents de travail. Les jours d'incapacité de travail sont plus importants dans toutes les entités. Il est à noter qu'il n'y a eu aucun accident grave.

**ACCIDENTS DE TRAVAIL**




**NOMBRE DE JOURS D'INCAPACITÉ**



## 5.2.2. Taux de fréquence (Tf) et Taux de gravité (Tg)

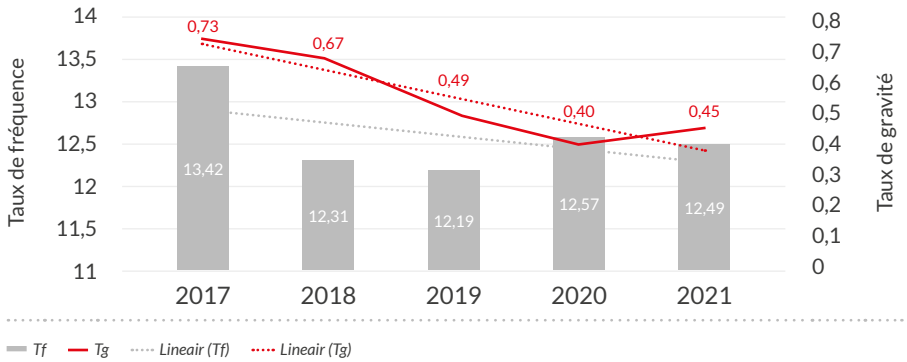
En 2021, il y a eu une légère augmentation du nombre d'accidents de travail alors que le taux de fréquence dimininue suite à l'augmentation du nombre d'heures prestées. Les jours d'incapacité de travail sont plus importants dans toutes les entités et impactent négativement le taux de gravité. Il est à noter qu'il n'y a eu aucun accident grave en 2021 et qu'une tendance à la baisse est observée au cours des cinq dernières années.

**ACCIDENTS DE TRAVAIL • 2021 (par entité juridique)**

| | Taux de fréquence | | Taux de gravité | |
|---|---|---|---|---|
| | Iris | Secteur* | Iris | Secteur* |
| **FACILITY** | | | | |
| IFS | 10,79 | 15,13 | 0,40 | 0,60 |
| ALC | 6,02 | 15,13 | 0,16 | 0,60 |
| IGC | 136,50 | 36,96 | 4,46 | 1,04 |
| TBS | 353,26 | 28,39 | - | 0,77 |
| **INDUSTRY** | | | | |
| IND | 12,17 | 29,81 | 0,50 | 0,91 |
| **SHARED SERVICES** | | | | |
| SHARED | 0 | 0,31 | 0 | 0,01 |

** Info Fedris 2020*

**TENDANCES 2017-2021**




## 5.2.3. Vision critique de l'objectif

En 2021, l'objectif de diminuer le taux de gravité et de fréquence n'a pas été atteint. Les niveaux de gravité et de fréquence sont des lagging indicators (1) typiques et ne constituent pas à eux seuls la mesure des actions entreprises sur le terrain. Nous avons déjà démarré certaines actions pour permettre de construire des leading indicators (2) plus représentatifs tels que :

- notification des observations dangereuses via online tool
- nombre de visites sur sites
- nombre d'heures de formation

Le projet Together4Safety permettra de définir de manière plus précise les leading indicators qui seront utilisés en 2023 avec un impact positif indirect sur le taux de gravité et de fréquence.

*1. Lagging indicators mesurent l'occurrence et la fréquence d'événements qui se sont produits dans le passé, tels que le nombre ou le taux de blessures, de maladies et de décès.*
*2. Un leading indicator est une mesure précédant ou indiquant un événement futur, utilisée pour diriger et mesurer les activités menées pour prévenir et contrôler les blessures. Par exemple : la formation à la sécurité.*

## 5.3. Projets Health & Safety 2022

De nombreux projets ont été identifiés pour 2022. Ces projets ont toujours un lien avec People, Technology ou Process. Un aperçu plus détaillé est donné ci-dessous.

| PEOPLE | TECHNOLOGY | PROCESS |
|---|---|---|
| **Together4Safety** | **Conformité d'infrastructure** | **H&S outil digital (WeSafe)** |
| • Evaluation Safety Culture<br>• Plan d'action<br>• Workshops | • Vérification de la conformité<br>• Budget & Planification<br>• Suite execution plan d'action | • Configuration<br>• Implémentation |
| **Aspects psychosociaux** | **Sécurité incendie sur tous les sites** | **Achat** |
| • Analyse des risques<br>• Partnership Securex & Pulso | • Dossier sécurité incendie<br>• Exercice d'évacuation (annuelle) | • 3 feux jaunes<br>• Partenaires préférentiels<br>• Audits externes |
| **Formation** | **Sécurité contre les risques d'explosions** | **Audit VCA** |
| • Intégration<br>• Rôles & responsabilités<br>• Matrice compétences H&S<br>• Enregistrement MyAttendance | • Dossier ATEX (Geel, Fleurus, Solvay, Inovyn, Balen) | • Audits internes & externes |
| **Equipe Health & Safety** | | **Statistiques Health & Safety** |
| • Maintenir la stabilité dans l'équipe H&S<br>• Recrutement H&S Officer | | • Statistiques mensuelles<br>• Ouvert & transparent |
| | | **Intégration TBS** |
| | | • Intégration dans le système H&S |

Voici quelques réactions pour mettre en évidence les points forts.

## PEOPLE - Together4Safety

*Avec le projet Together4Safety, nous faisons vivre les valeurs de prévention et comportements de sécurité souhaités au sein d'Iris. Concrètement, cela signifie qu'Iris ne veut pas seulement que tous les collaborateurs se conforment aux règles et procédures de sécurité et les appliquent, mais aussi que chacun s'approprie la sécurité de manière proactive à partir de son rôle dans l'organisation. Chacun doit réfléchir à la manière dont le travail peut être effectué en toute sécurité. Une vigilance constante en matière de sécurité doit conduire à une culture de la sécurité dans laquelle chaque décision et chaque action est précédée d'une réflexion critique sur les risques qui peuvent accompagner le travail. L'approche de Prevent pour développer et renforcer la culture de la sécurité vise à créer un contexte dans lequel les cadres et les employés sont encouragés à renforcer leur propre attitude et comportement en matière de sécurité au sein de leur propre organisation. Oser s'interpeller mutuellement sur des situations de travail ou des comportements dangereux doit donc être possible dans un climat d'ouverture et de confiance. Cela devrait créer une culture dans laquelle les cadres et les employés prennent soin de leur propre sécurité et de celle de leurs collègues. L'objectif ultime est que chacun rentre chez lui sain et sauf chaque jour. L'objectif est de sécuriser les résultats et d'assurer la pérennité des initiatives prises.*

Together4Safety

prevent:

**Marc De Greef**
Owner & Managing Director - Prevent

## TECHNOLOGY - Conformité des infrastructures

*Depuis 10 ans, je soutiens le groupe Iris dans sa gestion H&S. Cette démarche est passée du contrôle des obligations légales et de la réalisation d'audits internes à Evere à des audits de conformité légale en matière de santé et de sécurité sur tous ses sites en Belgique. Grâce à l'engagement du Comité Exécutif, aux efforts continus et à l'enthousiasme du Management et des responsables départementaux, la coopération se déroule de manière particulièrement fluide et efficace. Des moments de consultation périodiques et un plan d'action détaillé garantissent un suivi méticuleux des lacunes identifiées et des points d'amélioration possibles. Grâce à notre approche efficace commune, le groupe Iris a fait d'énormes progrès pour atteindre l'objectif de 100% de conformité légale H&S.*

HBPro

**Veerle Baecke**
Bestuurder & Senior EHS Consultant - HBPro

## PROCESS - WeSafe

La valeur ajoutée du conseiller en prévention est d'être activement présent au lieu de travail et de formuler de manière proactive des conseils qui favorisent la sécurité de tous. Malheureusement, il y a beaucoup de tâches administratives qui prennent beaucoup de temps, comme par exemple la préparation des rapports et l'établissement des comptes rendus des visites des postes de travail. L'outil WeSafe de H&S nous permettra de travailler beaucoup plus efficacement et certaines tâches seront automatisées. En outre, cette application digitale soutiendra également la ligne hiérarchique et donnera un meilleur aperçu de toutes les activités qui font partie de la politique de santé et de sécurité.

WeSafe

**Stijn Van der Jeugd**
Health & Safety Manager, Iris

# 5.4. La sécurité pour tous

Chez Iris, nous attendons de chaque collaborateur qu'il soit conscient de sa sécurité, de sa santé, de celles de ses collègues, des clients et de toutes les autres personnes concernées. Nous voulons renforcer davantage ces comportements sur la base du parcours culturel, mais aussi en prenant certaines mesures concrètes.

## 5.4.1. Sur le chantier

- Délimitation efficace des zones de travail en fonction de nos activités :
  - un panneau « Attention sol mouillé » pendant le nettoyage à l'eau de sols glissants
  - blocage d'une partie de trottoir et message « Attention nous travaillons au-dessus » (peinture, rénovation, nettoyage de vitres)
  - protection de travaux de construction afin d'éviter la nuisance de poussière et de diminuer notre impact sur l'environnement
  - des zones exposées pour élimination des mauvaises herbes avec zéro-phyto
- Veiller à ce que les lieux de travail et les dépôts soient propres et rangés, sécurisés au maximum pour minimiser tout risque de chute et de blessure
- Nettoyer à l'eau ou exécuter des travaux quand le lieu est le moins fréquenté
- Etablir des plans de sécurité, de santé et d'environnement qui servent de base à la réunion de lancement d'un nouveau chantier
- Application de l'Analyse de Risques de Dernière Minute et analyses de risques liées aux situations et missions spécifiques
- EPI (Equipements de Protection Individuelle) prévus pour nos collaborateurs mais également pour les tiers qui visitent les installations pendant les travaux
- Analyse des accidents de travail et notifications de situations dangereuses en collaboration avec le SIPPT (Service interne pour la prévention et la protection au travail) du client
- Visite chantiers sur demande du client
- Contrôle annuel par un partenaire externe des trousses de secours
- Contrôle annuel interne des équipements de travail et contrôle technique par un partenaire externe accrédité

## 5.4.2. Sur la route

- Systèmes pour pénaliser les chauffeurs dangereux et récidivistes
- Réunions Toolbox, principalement en rapport avec la pression des pneus, la conduite défensive et les conditions hivernales
- Sensibilisation des risques de la vitesse exagérée
- Limiteurs de vitesse dans les véhicules utilitaires

## 5.4.3. Nos sous-traitants

- Impliquer les sous-traitants systématiquement lors des réunions de démarrage d'un projet
- Evaluation annuelle de leurs statistiques de sécurité et d'assurance
- Evaluation annuelle par les responsables opérationnels d'Iris
- Inspections sur chantier

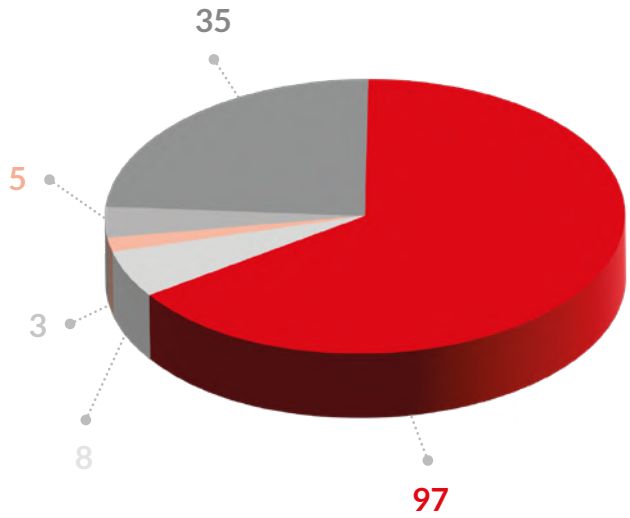



# BETTER CUSTOMER

# CHIFFRES CLES

Nous veillons à ce que vos lieux de travail soient impeccables, quel que soit l'environnement concerné. Qu'il s'agisse de bâtiments, d'espaces verts, d'infrastructures ou de sites de production.

## CHIFFRE D'AFFAIRES (M€) • 2021 (par entité juridique)




TOTAL

**148M €**

- FACILITY SOLUTIONS (IFS)
- ALCYON (AY&AD)
- LANDSCAPING SOLUTIONS (IGC)
- TECHNICAL BUILDING SERVICES (TBS)
- INDUSTRY SOLUTIONS (IND)

## NOMBRE DE CHANTIERS ET CLIENTS • 2021 (par entité juridique)

| | # Chantiers | # Clients |
|---|---|---|
| IFS | 5.060 | 1.336 |
| AY&AD | 3.225 | 2.237 |
| IGC | 114 | 67 |
| TBS | 182 | 130 |
| IND | 690 | 28 |
| TOTAL | 9.271 | 4.098 |

## TAUX DE RÉTENTION CLIENTS IFS • 2021[1]



**97%**

*1. Le taux de rétention n'est pas mesuré par l'IND car il s'agit principalement de projets ciblés.*



# 1. BETTERNESS : OFFRIR LA MEILLEURE EXPERIENCE CLIENT

Notre ambition **Bringing betterness to people's premises** est ancrée dans nos activités commerciales. Cette même ambition est également le point d'ancrage de notre politique de durabilité.

En tant qu'acteur facilitaire et industriel, Iris souhaite contribuer efficacement à la création d'un environnement durable pour tout un chacun, non seulement en garantissant un environnement de travail physique agréable mais aussi en permettant de bonnes relations professionnelles dans un contexte serein.

## VOUS LE SAVIEZ ?

Le concept de BETTERNESS n'est pas nouveau, il a été décrit pour la première fois dans Betterness : « Economics for Humans », un ouvrage de référence d'Umair Haque. Le concept repose sur l'idée que les personnes sont les acteurs clés d'une économie prospère et a pour but de toujours offrir la meilleure expérience client possible.

En fournissant une tranquillité d'esprit à nos clients, nous répondons à trois défis qui prennent de plus en plus d'importance :

| Défis | Comment le Betterness peut aider ? |
|---|---|
| **Temps** | |
| À une époque où tout doit être plus rapide et plus efficace, les entreprises sont constamment à la recherche de moyens pour une meilleure gestion du temps.<br>De plus, il est essentiel pour les collaborateurs de maintenir un bon équilibre entre le temps de travail et la vie privée. | • Iris décharge ses clients des tâches fastidieuses, afin que les collaborateurs puissent se concentrer sur leurs tâches essentielles et profiter d'une vie privée plus équilibrée.<br>• Les collaborateurs et les clients sont toujours au centre de tout ce que nous faisons. Une équipe professionnelle en Facility Management leur fournit une tranquilité d'esprit.<br>• Nous automatisons certains processus répétitifs. Pensez, par exemple, à des technologies telles que l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique. |
| **Perspectives** | |
| Poursuivre et réaliser ses objectifs et ambitions professionnels et personnels est un véritable défi. Cependant, des employés heureux sont aussi des employés productifs et motivés, qui s'efforceront toujours d'atteindre les différents objectifs de l'entreprise. | • Une gestion facilitaire professionnelle contribue au plaisir de travailler. Des coins agréables, des postes de travail et des salles de réunion accueillants favorisent les interactions sociales et un travail agréable et confortable.<br>• Le bien-être comporte divers aspects qui relèvent de l'expertise du Facility Management. Pensez au nettoyage et à l'hygiène, à la restauration, à la gestion et à l'entretien des bâtiments, à la sécurité et à l'accueil.<br>• Dans un contexte industriel, le Betterness contribue à une meilleure productivité des techniciens en charge de la maintenance des outils de production. Nous agissons sur le mieux-être des personnes chargées de la maintenance des installations industrielles. |
| **Préoccupations** | |
| L'inquiétude pour le monde et la société dans lesquels nous vivons est croissante. Pensez à des problèmes sociaux tels que le changement climatique et la nécessité d'un meilleur environnement, l'égalité des sexes, etc. | • Le Betterness et la durabilité sont inextricablement liées. Par exemple, la diversité et l'inclusion sont une donnée de base chez Iris. Nous limitons notre impact climatique, nous investissons dans le recyclage et les techniques écologiques, etc. |

## 1.1. Une offre complète de services facilitaires innovants

**Nettoyage | Landscaping Maintenance | Office Management | Handyman**

Nos spécialistes créent des lieux de travail de qualité afin que nos clients puissent se concentrer sur leurs tâches principales. Un lieu de travail bien équipé incite à être plus productif et permet à chacun de rester en bonne santé. Nous proposons donc une large gamme de services facilitaires tels que l'office management, le nettoyage des bureaux, l'entretien des espaces verts et les services Handyman.

Un exemple de multi-services chez un de nos Key Accounts.

*Plus de 20 ans de coopération étroite avec le concept multiservices d'Iris ont permis une interaction fructueuse entre les deux entreprises en termes d'innovation et de durabilité. Il existe un point de contact central pour tous les services, ce qui facilite le déroulement des rendez-vous et des commandes.*
*Tous les coûts des services sont regroupés dans une seule facture claire et transparente. Cela permet à PPG d'économiser beaucoup de travail administratif fastidieux. Nous sommes donc très satisfaits de la coopération avec le concept multiservices d'Iris.*

PPG We protect and beautify the world™

**Edwin Snel**
Manager General Services - PPG

**PPG* et Iris : du fournisseur privilégié au partenariat de confiance**

PPG Industries est un leader du marché international dans le domaine des peintures et des revêtements. Au départ, Iris était responsable du nettoyage quotidien des bâtiments de l'entreprise. Mais lorsque Sigma Coatings a fusionné avec la multinationale américaine PPG Industries en 2008, un soutien plus large s'est avéré nécessaire. Iris est un partenaire flexible qui sort des sentiers battus. Nos services nous permettent de réagir rapidement aux situations changeantes, aux nouvelles méthodes de travail, aux normes de durabilité plus strictes et aux exigences de qualité.

Outre les services de nettoyage habituels, PPG fait également appel à l'ensemble des services intégrés d'Iris :

- Iris Landscaping Maintenance : de la construction à l'entretien périodique des espaces verts. Une contribution indéniable à l'image positive et verte de l'entreprise.
- Office Management : nous garantissons une tranquillité d'esprit en livrant du soutien pratique dans toutes les succursales, afin que l'entreprise puisse se concentrer sur ses activités principales.
- Handyman on call via WeCare : un système de ticketing convivial qui garantit une intervention rapide de notre service de Handyman.

Et ce pour les 25 centres de service belges et le site de production de Deurne.
En 2019, Iris a gagné un appel d'offres grâce auquel nous sommes devenus le partenaire privilégié de PPG pour la Belgique, les Pays-Bas et la France.

** PPG est également un fournisseur historique d'Iris Industry Solutions avec lequel une relation de partenariat existe.*

## Le premier cobot de nettoyage en Belgique utilisé dans l'hôpital Chirec à Bruxelles

Un cobot ou co-robot est un robot conçu pour travailler avec des personnes dans un environnement de travail partagé. Un cobot diffère des autres robots car il est conçu pour fonctionner de manière autonome ou avec une supervision limitée.

Le reste de l'équipe de nettoyage d'Iris peut alors se concentrer sur d'autres tâches, tout en assurant l'augmentation de la qualité du nettoyage des sols. Iris opte donc pour une amélioration de l'efficacité du nettoyage et de la qualité du nettoyage.

Non seulement la qualité est améliorée, mais il s'agit aussi d'un grand pas en avant pour l'expérience client. En effet, le cobot a un visage digital et s'adresse aux gens de manière amicale. Cela s'inscrit parfaitement dans le cadre de notre concept de BETTERNESS.

*Lorsque nous faisons le nécessaire pour que l'humain et la machine puissent travailler ensemble, nous pouvons alors élever nos services à un niveau supérieur.*
*Nous sommes ravis que l'hôpital Chirec soit aussi intéressé que nous par le développement de services de nettoyage innovants. Iris souhaite ainsi contribuer au développement d'environnements hospitaliers plus propres où les patients ne contractent pas de maladies au sein des services, et nous considérons l'innovation technologique comme un moyen très important pour y parvenir.*

**Daniel Minne**
IFS Operations Manager Healthcare





## 1.2. Une stratégie à dimension humaine pour Iris Industry Solutions

| | |
|---|---|
| **E**XPERT | Nous sommes des experts en Qualité, Santé, Sécurité & Environnement |
| **L**EADER | Nous sommes leader du marché |
| **I**MPROVEMENT | Nous améliorons et innovons en permanence |
| **T**RANSPARENCY | Par la transparence, nous sommes un partenaire de confiance |
| **E**XCELLENCE | Nous excellons dans ce que nous livrons |



WeInspect

Mais comment ces piliers stratégiques se traduisent-ils dans la pratique ?

Voici un bon exemple de la manière dont Iris Industry Solutions propose des solutions en co-création avec ses clients :

## WeInspect : réaliser à distance des inspections transparentes

Dans le cadre de notre mission pour Elia, nous sommes chargés de traiter et d'appliquer de nouveaux revêtements sur les pylônes. Pour répondre au souci de notre client de rendre les inspections en hauteur plus efficaces, plus faciles et plus sûres, nous avons développé conjointement un outil : WeInspect.

L'outil d'inspection à distance est conçu pour permettre une inspection qualitative, sûre et transparente de nos services de maintenance industrielle, tout en minimisant les coûts de transport. Notre client peut faire évaluer la qualité du revêtement existant ou nouveau, mais le recensement des actifs fait également partie des possibilités de WeInspect. Toutes les photos et les résultats des mesures peuvent être visualisés en direct tout en observant à distance le processus d'inspection. Après le processus d'inspection, les résultats et les images sont immédiatement transformés en un rapport d'inspection détaillé et structuré. Toutes les données d'inspection sont disponibles par structure, ligne ou projet et peuvent être analysées en détail pour prendre de meilleures décisions en tant que propriétaire des structures industrielles.

Une solution gagnante pour Elia et Iris : la maintenance et l'inspection sont effectuées simultanément, les inspecteurs ne doivent plus se rendre sur le site mais peuvent toujours analyser objectivement la qualité de l'infrastructure.

# 2. CLIENTS SATISFAITS, AVEC UNE TRANQUILITE D'ESPRIT GARANTIE

Pour rester à l'écoute des attentes et des besoins de nos clients, nous réalisons une enquête de satisfaction tous les deux ans.

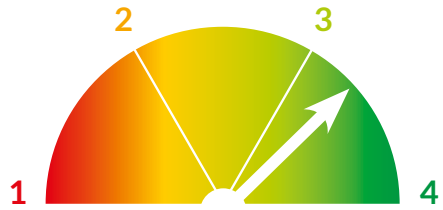
L'enquête de satisfaction la plus récente date du premier trimestre de 2021.

Un nombre important de clients distincts (422 plus précisément) ont participé à cette enquête, équivalant à un taux de participation de 15%.

Dans le cadre du **BETTERNESS**, une des nouvelles questions principales était de savoir si nous réduisons la charge de travail de notre client et leur offrons réellement du Betterness.

**Sur une échelle de 4, notre score est de 3,29 ce qui renforce notre démarche !**

**Réduisons-nous votre charge de travail?**




**1** pas du tout | **2** partiellement | **3** normal | **4** beaucoup



## ENGAGEMENT

- *Maximiser notre contribution à la tranquilité d'esprit et au bien-être de nos clients.*
- *Notre ambition : obtenir un score de min. 3.25/4.*

## NOS CLIENTS SONT NOS MEILLEURS AMBASSADEURS

Pour calculer le Net Promoter Score, nous avons demandé à nos clients d'indiquer sur une échelle de 0 à 10 la probabilité qu'ils recommandent Iris à leurs amis ou collègues.

- 20% ont donné un score de 0 - 6
- 45% ont donné un score de 7 - 8
- 35% ont donné un score de 9 - 10

Sur la base de ces chiffres, le taux de recommandation net officiel est de 16%.

**Pour comparer :**
en 2014 le NPS était de -18% et en 2016 de -9%. Nous évoluons donc positivement.
Et ce malgré un score « moyen » qui n'a que légèrement progressé.

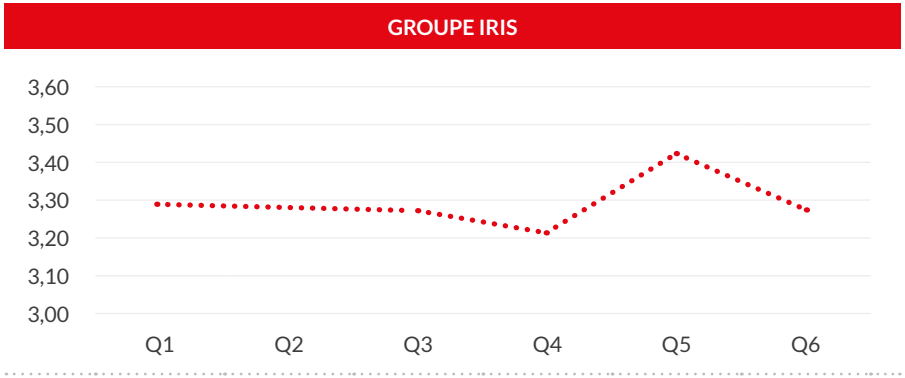



## RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT, LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ

À la question de savoir si nos employés respectent les règlements internes de l'entreprise (sur la sécurité, l'environnement), nous avons obtenu un score de 3,4 sur une échelle de 0 à 4. Nos clients sont donc satisfaits.

Nos clients sont également satisfaits de nos engagements en matière de RSE et d'environnement. Les questions portaient sur les sujets suivants :

| | |
|---|---|
| Question 1 | L'observation des règles de sécurité sur vos sites |
| Question 2 | La limitation des risques (environnement, sécurité, santé) pendant l'exécution de nos activités |
| Question 3 | La conformité à la réglementation environnementale |
| Question 4 | La limitation de l'impact environnemental |
| Question 5 | Le traitement respectueux de vos employés, collèges et tiers |
| Question 6 | La manière de faire des affaires de façon équitable et transparente par notre entreprise |



## TÉMOIGNAGES

*Par la présente je tenais à remercier et féliciter la société Iris, pour le travail et l'amabilité du personnel. Votre engagement est fort apprécié de tous sur ce site.Merci pour l'efficacité et la rapidité !!*

*Des éloges pour les services Handyman mais aussi pour les Operations Leaders après l'évaluation annuelle. Les relations sont bonnes, des services ont été ajoutés. Succès assuré !*

*Le rapport VSR a été évalué positivement à trois reprises par le client.*
*Excellent résultat et excellent travail !*
*Félicitations à l'équipe pour avoir constamment atteint cet objectif.*

*Il y a des gens d'Iris Industry Solutions qui travaillent sur notre site. Je tiens à souligner leur comportement sécurité. On n'a jamais dû leur faire quelconque remarque négative. Toutes les firmes extérieures devraient avoir le même type de comportement.*

*À toute l'équipe d'Iris, merci beaucoup pour vos efforts et votre service rapide ! Après une journée complète de nettoyage, le technicien de surface était encore prêt à effectuer une désinfection par pulvérisation supplémentaire.*




# 3. INNOVATION DURABLE

## 3.1. L'innovation, une valeur forte au sein de la culture d'entreprise

L'innovation fait clairement partie de l'ADN d'Iris : c'est l'un des 5 comportements clés attendus de nos collaborateurs :




L'innovation est reprise dans toutes nos descriptions de fonction et est déclinée à chaque niveau de responsabilité.

Dans un monde en perpétuel changement, l'innovation est vitale et renforce la pertinence de notre offre : elle est créatrice de valeur et renforce notre différentiation.

**L'innovation et l'amélioration continue sont également perçues comme de formidables moyens d'apporter du Betterness à nos collaborateurs : en automatisant les tâches répétitives, on améliore le bien-être au travail de nos collaborateurs, on leur permet de gagner du temps et de pouvoir se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée pour nos clients.**




## 3.2. Innovation, organisation interne

Pour soutenir cette culture d'innovation, Iris s'est dotée en 2018 d'un département spécifique PRINS (**PR**ojects, **IN**novation & **S**trategy) chargé d'apporter les outils et la gouvernance nécessaires.

La sélection des projets d'innovation se fait toujours en fonction de la valeur apportée sur chacun des 4 piliers du Betterness : People, Customer, Organisation, Society.

La cellule PRINS a également créé un cadre méthodologique pour l'innovation et le suivi des projets, et soutient activement le reste de l'entreprise dans la mise en pratique de cette méthodologie.

La méthodologie, basée sur les principes Agile et Lean, est utilisée à la fois dans le cadre de l'amélioration continue et dans le cadre des projets transverses plus importants.

WeRoute | WeKnow | WeConnect | WeInspect

WeControl | WeWork | MyTalent | WeCare



# 3.3. Notre gamme de services durables

## ENGAGEMENT

*Aider nos clients à atteindre leurs objectifs durables. Qu'il s'agisse de l'ODD, de la norme de construction WELL ou de tout autre type de cadre/certification, notre stratégie Betterness veut contribuer aux objectifs de nos clients.*

Nous illustrons ci-dessous comment nous essayons de minimiser notre impact sur l'environnement et d'apporter des contributions positives aux personnes et à l'environnement chaque fois que cela est possible.

## 3.3.1. Nous évitons la pollution

### PRODUCTIVITÉ & BIEN-ÊTRE

Une bonne qualité de l'air intérieur contribue à l'augmentation de la prestation des travailleurs de 10%. Une mauvaise qualité d'air peut entrainer des problèmes de santé (450.000 décès par an dans l'Union Européenne).

### APERÇU

Un rapport détaillé avec les résultats de mesure et des propositions éventuelles pour l'optimalisation de la qualité de l'air est établi.

### REAL TIME & EN CONTINU

Iris mesure tous les types de pollution à l'aide de capteurs, en temps réel et en continu si nécessaire.

### SELON LA LEGISLATION

Les mesures sont effectuées en vue du respect de la nouvelle législation publiée par Décret Royal du 2 mai 2019. Elles sont basées sur des paramètres spécifiques et sur la technologie CNRS certifiée.

### WORRY LESS

Les mesures et l'analyse des riques sont effectuées sans installations spéciales ni gène sur le lieu de travail.

### AIRSCAN LABEL

En cas de résultat positif, le label Airscan est obtenu.

Voici quelques exemples de la manière dont Iris tente activement d'éviter ou de réduire la contamination.

## Eviter la contamination et la pollution des sols, des surfaces et de la qualité de l'air

Les tapis d'entrée présentent de nombreux avantages :

- le sol reste propre, la saleté est retenue (moins de consommation d'énergie, d'eau et de matières premières)
- moins d'usure du sol (durée de vie)
- sécurité : éviter les sols mouillés, aucun risque de glisser (ergonomie)

Les tapis sont durables et fabriqués à partir d'emballages en PET recyclé.

L'importance des surfaces hygiéniques est devenue encore plus évidente pendant la pandémie du COVID-19. Nous équipons les distributeurs de capteurs afin d'éviter la contamination croisée et d'obtenir une meilleure hygiène des mains. Des études montrent que les utilisateurs se lavent les mains jusqu'à 40 % plus souvent si les espaces sanitaires sont équipées de capteurs. Les robinets à capteur réduisent la consommation d'eau jusqu'à 70 %.

Une bonne qualité de l'air est également essentielle pour un lieu de travail sain. Iris effectue des mesures de la qualité de l'air au moyen de capteurs et réalise une désinfection préventive par nébulisation.

## L'antifouling empêche la formation de micro-organismes

L'antifouling est le nom collectif des mesures prises pour empêcher les micro-organismes, les moules et les algues d'adhérer à la coque d'un navire sous la surface de l'eau. On dit qu'un bon antifouling permet de réduire la consommation de carburant jusqu'à 20 %.

## Filtres à poussière pour un air ambiant propre

Les caissons filtrants à poussière sont utilisés pour les travaux de grande envergure qui risquent de dégager des poussières fines. Un filtre à poussière élimine la poussière de la zone de travail et limite la formation de poussière vers l'extérieur et l'environnement par le biais de la sous-pression. L'air pollué est filtré dans le filtre à poussière et soufflé proprement à l'extérieur par un ventilateur, ce qui est bénéfique pour le lieu de travail, l'environnement, la qualité de vie, la santé, les personnes et l'environnement.

Les caissons filtrants actuels garantissent une émission de poussières inférieure à 3 mg/Nm$^3$. En intégrant des filtres Hepa supplémentaires, nous pouvons atteindre 1 mg/Nm$^3$.

À l'avenir, nous envisageons de louer de nouvelles caissons-filtres auprès de notre fournisseur Euromat, avec des filtres HEPA 14 installés à l'intérieur. Le passage de la poussière de ces filtres est 10x plus faible. L'émission de poussières est ainsi garantie inférieure à 0,3 mg/Nm$^3$ d'air libre évacué.

## 3.3.2. Nous réduisons les produits, l'énergie, l'eau et les déchets

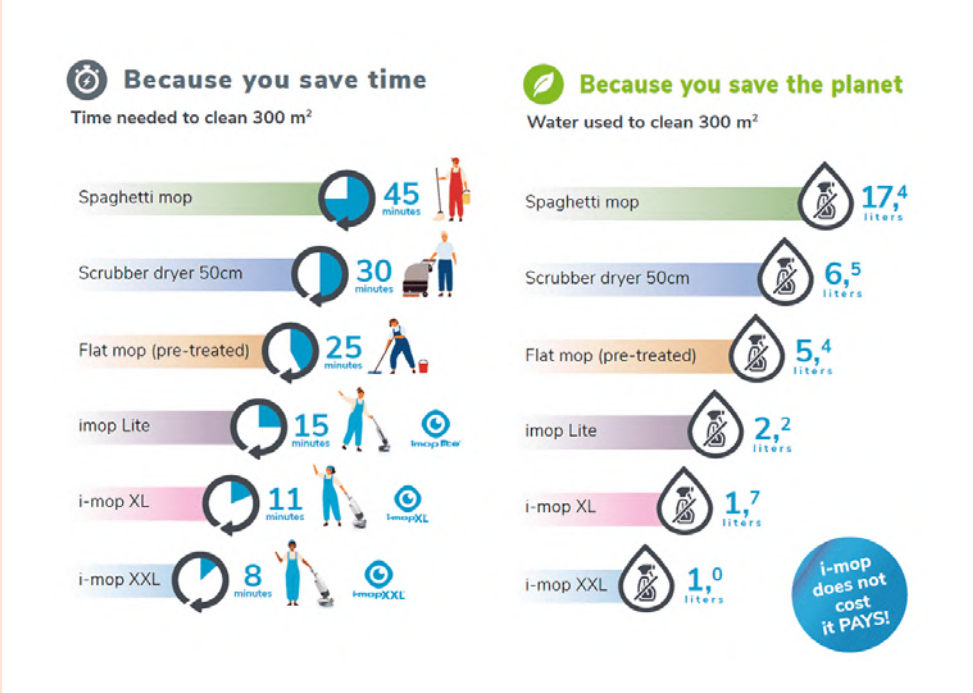
Tant du point de vue de l'environnement que de la sécurité, nous préférons limiter l'utilisation des produits.
Nous prenons des mesures concrètes pour utiliser moins d'eau et d'énergie, doser correctement, trier et recycler les déchets.

### Autolaveuses i-mop économiques

Les matériaux et produits utilisés sont sélectionnés sur la base de l'ergonomie, du respect de l'environnement et de la sécurité. Nous y parvenons sans faire de compromis sur la qualité ou les résultats. Au fil des années, nos autolaveuses sont devenues de plus en plus économiques en termes de consommation d'eau et de produits, et mieux isolées de niveau sonore. Les trois dernières années, nous avons acheté environ 60 machines i-mop. Grâce à la puissante action mécanique combinée à la réabsorption avancée de la solution de nettoyage, il est possible de nettoyer plus en profondeur avec seulement une fraction de l'eau et des produits chimiques nécessaires aux méthodes de nettoyage traditionnelles.

i-team, le producteur des autolaveuses, est également ambassadeur de la Fondation Made Blue dont la mission est : de l'eau potable pour tous ! En utilisant les I-mops, nous gaspillons moins d'eau et, en même temps, nous apportons une contribution positive à la disponibilité de l'eau dans le monde. En effet, i-team remplace chaque goutte d'eau utilisée lors du nettoyage du i-mop. De cette manière, Iris fournissait 369 000 litres d'eau potable en 2021.

Plus d'info : Made Blue





## Utilisation des Twister pads

Twister est un système « vert » révolutionnaire pour le nettoyage des sols. Les feutres pour nettoyer le sol sont équipés de milliards de diamants microscopiques. Au lieu d'utiliser des produits de nettoyage, les Twister pads nettoient et polissent mécaniquement le sol en utilisant uniquement de l'eau. Les Twister pads peuvent être utilisés sur les machines mono disques et les autolaveuses et conviennent à tous les types de sols.

**Avantages :**

- réduire le temps de nettoyage
- pas besoin d'utiliser de produits chimiques
- une longue durée de vie
- l'applicabilité à toutes les machines
- des économies de 40 à 60 % sur les coûts de nettoyage

## Trier les déchets

Le tri des déchets est une obligation légale. Un meilleur tri est un meilleur recyclage. Et le recyclage commence à la source. Souvent, le contenu des poubelles individuelles n'est pas trié. En remplaçant ces poubelles individuelles par des îlots de déchets, les collaborateurs ont la possibilité de trier.

Les îlots de déchets se composent de différentes poubelles avec des couvercles de différentes couleurs, qui rendent la logistique interne des déchets plus efficace et durable. Le tri sélectif du papier et du carton, des déchets ménagers et des PMD permet également de réduire la quantité de déchets industriels et de diminuer simultanément les coûts.

Iris utilise des chariots efficaces et adaptés pour transporter les produits et le matériel nécessaire et pour trier les déchets (double sac). Nos employés sont formés à la pratique par nos spécialistes dans ce domaine.

## Vapor Blasting

Le sablage à la vapeur est une technique qui combine le décapage à sec et le décapage humide pour éliminer une ancienne couche de peinture, de revêtement ou de corrosion sur les structures métalliques. L'abrasif est mélangé à de l'eau dans un réservoir, pressurisé et pompé avec de l'air comprimé par une lance à jet contre la surface. La fine brume créée par le sablage à la vapeur est aussi puissante que le sablage et nettoie la structure métallique sans problème, mais avec une consommation d'énergie moindre. Ce qui reste, c'est une surface propre avec une bonne rugosité comme base pour construire un nouveau système de préservation. Le décapage à la vapeur convient pour le nettoyage de presque toutes les constructions métalliques, de l'acier et du cuivre à l'acier inoxydable, au laiton et à l'aluminium.

**Avantages :**

- Dans le sablage à la vapeur, l'abrasif est encapsulé par les gouttelettes d'eau. Cela évite que le matériau abrasif ne se pulvérise en particules de poussière nocives et polluantes lors de l'impact. Le vapocraquage génère donc 92 % de poussière en moins que le sablage à sec traditionnel.
- Le nettoyage à la vapeur produit environ 80 % de résidus en moins et ne provoque pas de grandes flaques de substances toxiques, car l'eau s'évapore pendant le processus de traitement.
- Grâce à la combinaison de l'abrasif et de l'eau, le décapage à la vapeur ne nécessite pas autant d'eau que le décapage humide classique. Cette technique permet donc une utilisation économique des ressources nécessaires.




### ENGAGEMENT

*L'objectif pour 2025 est d'appliquer la technique de Vapor Blasting dans minimum 50% des travaux de sablage.*



## Induction

L'induction utilise une méthode complètement différente pour décaper les surfaces métalliques des anciens revêtements et couches de peinture. Cette technique est souvent utilisée pour éliminer les couches épaisses de peinture, qui peuvent contenir du plomb, du chrome 6 et de l'amiante. L'induction est une technique qui fonctionne grâce à un processus d'induction électromagnétique par lequel les revêtements sont détachés de la structure métallique par la chaleur.

**Avantages :**

- L'induction fonctionne avec de l'énergie électromagnétique et ne nécessite donc pas de décapage abrasif pour nettoyer la surface métallique. En raison de l'absence d'émission de poussière, le décapage par induction est également beaucoup plus sûr et plus sain pour les personnes qui effectuent le traitement.
- Pas d'abrasif, donc pas de déchets superflus. Cela fait de l'induction une solution très écologique et agréable pour enlever les couches de peinture tenaces des constructions métalliques. La peinture ou le revêtement sont également retirés par bandes, de sorte qu'ils peuvent être recyclés à presque 100 %.
- L'induction utilise une consommation d'énergie réduite pour créer rapidement de la chaleur et émet donc moins de $CO_2$.

## 3.3.3. Nous évitons l'utilisation de produits dangereux et nocifs

Nous préférons utiliser des techniques sans produits nocifs ou dangereux.
Nous préférons les produits probiotiques dans le nettoyage.

### Utilisation de produits ProBiotiques

Iris ambitionne d'utiliser exclusiement des produits ProBio pour le néttoyage des surfaces de bureaux. ProBio est une gamme de produits de nettoyage à base de ProBiotiques, respectueuse de l'environnement et certifiée par l'écolabel européen et le programme Cradle to Cradle.

Ces produits de nettoyage sont non seulement beaucoup plus écologiques que les produits classiques, souvent chimiques, mais ils ont également un impact positif et direct sur le bien-être des utilisateurs et de leur environnement. Cette gamme assure un nettoyage optimal et constitue la solution idéale pour traiter, entre autres, les problèmes d'odeurs dans les zones sanitaires. Les produits ProBio, basés sur les bonnes bactéries, correspondent parfaitement à l'ambition d'Iris : avoir un impact positif sur la santé et l'environnement !

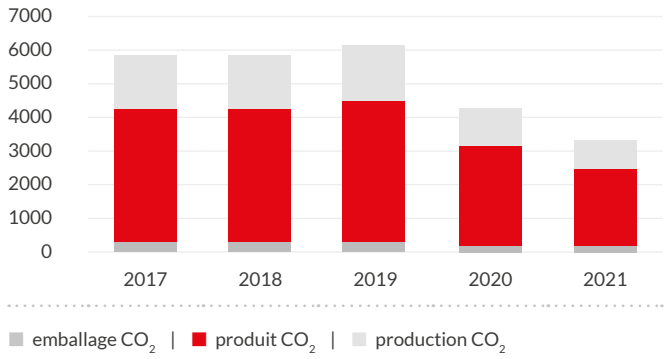
**Cradle to Cradle Certified™ est un programme de certification qui repose sur 5 piliers :**

- l'utilisation de produits non toxiques
- la conception utilisant des matériaux réutilisables et biodégradables
- l'utilisation d'énergies renouvelables
- l'utilisation responsable de l'eau
- une production socialement responsable

**Des avantages incontestables. Les produits ProBio sont aussi efficaces que les produits classiques et présentent plusieurs avantages :**

- Économie : ils sont super concentrés, de sorte que de petites doses suffisent, ce qui permet de faire des économies.
- Santé : ces produits à base de bactéries bénignes ne contiennent pas de symboles de danger.
- Environnement : lorsqu'ils sont relâchés dans l'environnement après utilisation, les micro-organismes contribuent activement à la purification de l'eau et au maintien d'un équilibre microbien naturel. L'emballage est entièrement recyclable.
- La gamme ProBio se compose de seulement 3 produits. Cela minimise le risque de surutilisation et de mauvaise utilisation des produits de nettoyage.

**KG $CO_2$ TOTAL**




En choisissant des nettoyants probiotiques (emballés et fabriqués de manière durable), nous réduisons considérablement nos émissions de $CO_2$ et les déchets d'emballages plastiques.[1]

*1. Calcul effectué par notre fournisseur BOMA sur la base de la méthode de calcul du $CO_2$ et de la base de données de Bilan Carbone. Pour ce calcul, les 3 facteurs d'émission de $CO_2$ les plus importants ont été identifiés : le poids du matériel d'emballage, les litres de détergent (différence entre le passage à des ingrédients d'origine végétale) et l'émission provenant de la consommation d'énergie pendant la production (pendant le mélange et le remplissage des détergents). Les litres totaux et les nombres sont basés sur les nettoyeurs journaliers facturés annuellement de 2017 à 2021. De 2017 à 2019, il s'agit principalement des produits BOMA Trio et, à partir de 2020, des produits Greenspeed Probio.*

**Les principaux avantages environnementaux du passage aux produits ProBio sont les suivants :**

- **Moins de plastique en remplissant des bouteilles de 1 L avec de grands emballages de 5 L :**
  En 2018, on constate un ratio de 47,3 g de plastique / l de produit, qui diminue au fil des années pour atteindre 45 g de plastique / l de produit. Cela a déjà permis d'économiser un total de 156 kg de plastique.

- **Réduction des émissions de $CO_2$ grâce aux recharges et aux emballages recyclés :**
  Les détergents ProBio sont conditionnés dans des bouteilles de 1 litre composées à 75 % de PEHD d'origine végétale et à 25 % de plastique recyclé. Les boîtes de 5 litres sont fabriquées à partir de 50 % de plastique recyclé. L'emballage est également conçu pour être 100% recyclable. Malgré l'augmentation du nombre de litres consommés, nous constatons une diminution des émissions de $CO_2$. Une estimation d'une réduction de 1,2 tonne de $CO_2$, soit de 50 % par rapport à 2017.

- **Impact des ingrédients végétaux :**
  La plus grande amélioration de l'impact environnemental est le choix d'ingrédients naturels et végétaux. En utilisant les données générales de la base de données Bilan Carbone, on constate - malgré une augmentation de 30% de la consommation - une diminution des émissions de $CO_2$ de 16,6 tonnes en 2021 par rapport à 2017.

- **Produit avec de l'électricité verte :**
  Produire avec de l'électricité 100% verte, issue de panneaux solaires, permet de réduire de 3 fois les émissions de $CO_2$ par litre. Par litre, un produit moyen fabriqué de manière efficace a une émission de 0,60 kg de $CO_2$/litre. Ainsi, 7,6 tonnes de $CO_2$ ont été économisées depuis 2017.

La réduction du $CO_2$ (la production, les ingrédients et l'emballage) est le résultat direct du choix d'Iris pour utiliser les produits ProBio.
Cela s'applique au scope 3 de notre approche de la durabilité (émissions indirectes de $CO_2$ résultant de nos activités avec les clients et les fournisseurs).

**2021**

**Produits ProBio**

résultat **76%** ➡ objectif **90%**

**Diminution de la consommation d'acides et de bases**

résultat **13%** ➡ objectif **20%**

*Le choix des produits ProBio a permis une réduction totale de 25,4 tonnes équivalent $CO_2$ en 2021 par rapport à 2017. Il s'agit d'une baisse de > 43% malgré la croissance de 30% de la consommation de litres. Ou 238 600 km (ou 5,6 fois le tour de la terre) en voiture.*

**Nick De Pré**
National Account Manager - BOMA



Nous optons pour des peintures à l'eau dans nos activités Industry.

## Revêtements à base d'eau

Bien que ce soit le client qui détermine les produits à utiliser dans nos travaux industriels, nous avons constaté une croissance constante de la proportion de produits à base d'eau ces dernières années. Le grand avantage de ces peintures est qu'elles contiennent peu de solvants, ce qui signifie une moindre exposition des employés aux COV (Composés Organiques Volatiles) nocifs. En outre, la peinture à l'eau est également meilleure pour l'environnement.

Iris Industry Solutions opte pour le triage des pots de peinture.

## Améliorer la gestion des déchets

Ces dernières années, nous avons déployé beaucoup d'efforts pour mieux trier nos pots de peinture. Après tout, les boîtes de conserves vides peuvent être recyclées, alors que celles qui ne sont pas entièrement vides finissent dans les déchets dangereux.

Les pots de peinture vides sont mis dans le conteneur à fer et recyclées. Les restes de peinture sont recueillis dans un récipient. Nous constatons une diminution de 30 % de l'élimination des pots de peinture contenant des résidus de peinture qui finissent dans les déchets dangereux.

Pour d'autres flux de déchets également, une solution plus respectueuse de l'environnement a été recherchée : les tuyaux en plastique sont réutilisés, les déchets de bois sont mieux triés, etc.

## 3.3.4. Nous appliquons des technologies, des produits et des pratiques nouvelles de nettoyage et écologiques

**Voici quelques exemples pratiques nouvelles et écologiques.**

### Utilisation des microfibres

Iris utilise des lavettes en microfibre pour nettoyer l'intérieur et les sanitaires. Ainsi, la consommation de produits de nettoyage et d'eau est considérablement réduite. Le rinçage des lavettes devient superflu, ce qui constitue un avantage ergonomique. Ces lavettes sont lavées et retrempées dans la machine à laver tous les jours. Elles sortent de la machine à laver prêts à être utilisés.

Dans la région d'Anvers, nous sommes désormais passés au système hygiénique d'essuie-glace et de serpillière Hydra, qui assure un volume de lavage inférieur à celui des serpillières standard. Le système de haute qualité est moins sujet à l'usure et le caoutchouc souple de haute qualité est remplaçable.

### Sacs à déchets écologiques

Depuis le 01/09/2021, Vlarema 8 (Règlement flamand pour la gestion durable des cycles de matières et des déchets) est en vigueur. Les producteurs de déchets industriels doivent veiller à ce que moins de fractions triables se retrouvent dans les déchets résiduels. Afin de pouvoir détecter des erreurs de tri, les déchets des entreprises doivent être collectés dans des sacs transparents à partir du 01/01/22. Depuis Vlarema 7, ces sacs avaient déjà l'obligation de contenir au moins 80 % de plastiques recyclés, dont 50 % de plastiques post-consommation.

Les obligations légales pour la Flandre ont également été mises en œuvre par Iris dans ses bureaux opérationnels wallons.

Iris encourage la mise en place d'îlots de déchets, ce qui permet non seulement un tri correct mais aussi une réduction de la quantité de déchets et, par conséquent, moins de sacs poubelle.

### Vêtements de travail durables

Iris Facility Solutions porte beaucoup d'importance à un bon choix de vêtements de travail. Nous préférons les vêtements solides, pratiques et flexibles. Nous soutenons également les organisations qui réduisent l'impact social et environnemental du secteur textile.

80 % de nos vêtements de travail sont en coton biologique (GOTS), à faible impact environnemental (Nordic Swan) et produits selon des critères stricts de qualité, chimiques (Oeko-Tex) et sociaux (commerce équitable).




# BETTER SOCIETY

# 1. NOTRE ROLE SOCIETAL

Pour construire un avenir durable, nous devons faire plus que gérer les défis et risques inhérents à nos activités et simplement réduire notre propre impact. C'est pourquoi nous cherchons aussi consciemment comment nous pouvons remplir notre rôle social au sens large.

Nous offrons des opportunités aux personnes éloignées du marché du travail et mettons tout en œuvre pour intégrer les populations fragilisées, nous luttons contre le changement climatique et les impacts environnementaux de nos activités et unissons nos forces à celles de nos partenaires pour parvenir à une société plus durable.

Iris est une entreprise qui promeut l'inclusion et la diversité. Iris a déjà pris plusieurs mesures dans ce domaine : l'emploi de réfugiés, pour lequel nous avons reçu un prix, en est un exemple. Un autre exemple est l'organisation d'une journée emploi en collaboration avec Talent2Connect où nous avons rencontré des personnes dites défavorisées que nous avons coachées et à qui nous avons fait une offre d'emploi.



Nous avons mis en place des initiatives de solidarité.
Les collaborateurs d'Iris ont la solidarité dans leur ADN. Nous avons encore pu le constater lors des inondations en Belgique en 2021, où spontanément des équipes ont apporté leur aide aux les victimes et à nos clients impactés par les intempéries.

A l'avenir, notre objectif est d'offrir à nos collaborateurs la possibilité de participer à des actions bénévoles près de chez eux, individuellement ou en équipe, et de capitaliser sur la générosité de nos collaborateurs pour aider les plus démunis.

Nous avons signé un contrat de partenariat avec Give a Day pour permettre la réalisation de cet objectif.

*Avec Iris, Give a Day poursuit la création de son écosystème sociétal. Nous sommes très heureux de ce nouveau partenariat, qui va permettre de faciliter l'engagement des employés d'IRIS au profit des 6.000 associations inscrites sur la plateforme en Belgique et d'agrandir encore le réseau des citoyens engagés. Les projets sont nombreux et passionnants et, IRIS étant une entreprise engagée, avec de vraies valeurs, nous sommes impatients de lancer cette collaboration.*

Give a Day

**Mathieu Jacobs**
Co-fondateur - Give a Day



## ENGAGEMENT

*Offrir à nos collaborateurs la possibilité de participer à des actions solidaires.*



# 2. BILAN $CO_2$

Au niveau environnemental, étant une société de services, notre impact le plus important se situe au niveau de notre empreinte carbone, même si nous sommes également attentifs à notre consommation d'eau, la gestion des espaces verts ou celle des déchets par exemple, chez nous, nos chantiers et chez nos clients. Indirectement, nous pouvons également influencer l'impact environnemental de nos fournisseurs.

Le développement durable chez Iris se veut multidimensionnel : il est décliné de manière équilibrée dans nos 4 pilliers constitutifs du Betterness, à savoir Society, People, Organization et Customer.

Depuis les accords de Paris en 2015 où les gouvernements se sont engagés à contenir l'augmentation de température sous les 1.5°C et les rapports du GIEC (Intergovernmental Panel on Climate Change) nous alertant des impacts catastrophiques du changement climatique, il apparait clairement que le secteur privé a un rôle crucial à jouer. Iris souhaite faire partie de ce mouvement vers une économie zéro carbone en adoptant des ambitions de réduction ambitieuses, en ligne avec la science.

C'est pourquoi Iris a adopté un objectif de réduction de ses émissions absolues (Scope 1 et 2) de 46% pour 2030 par rapport à 2019.



## ENGAGEMENT

*Réduire nos émissions de carbone (scope 1 et 2) de 46% d'ici 2030.*




Par ailleurs, pour la première fois de notre histoire, nous avons reçu en juillet 2021 le certificat $CO_2$ Neutral, qui récompense la réduction de notre impact environnemental et la composition des impacts que nous ne pouvons pas encore supprimer.

Dans ce cadre, nous soutenons le projet Zambia Agroforestry à hauteur de 2600t/$CO_2$.

*Iris is on a credible climate journey based on solid carbon footprint calculations and good $CO_2$ reduction efforts in line with climate science. For their currently remaining $CO_2$ emissions Iris has decided to take responsibility for these emissions by backing up our certified agroforestry climate project in Zambia in order to achieve $CO_2$-Neutrality. We look forward to further drive climate action with Iris in a continuous partnership for the SDG's.*

**Antoine Geerinckx**
co-Founder - $CO_2$logic (part of South Pole)







Avant de nous focaliser sur notre empreinte carbone, nous avons également lancé en 2021 un autre projet environnemental : Le Projet Iris Chiquitania. Chaque client faisant appel à nos services Landscaping pour l'aménagement et l'entretien de ses espaces verts, participe automatiquement à un programme de régénération forestière exceptionnel.

PROJET CHIQUITANIA

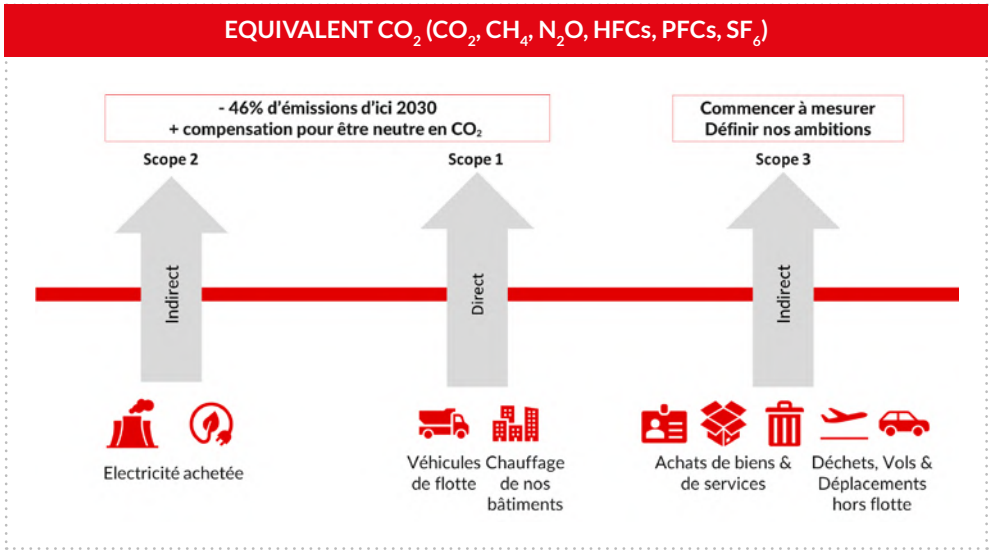
## Optez pour Iris Landscaping Solutions et soyez partenaire d'un projet de régénération forestière exceptionnel !

**SANS AVOIR À CONSENTIR D'INVESTISSEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.**

En nous confiant l'aménagement et l'entretien de vos espaces verts, vous participez automatiquement à un programme de régénération forestière exceptionnel. Iris entend compenser les émissions de $CO_2$ de tous ses services facilitaires et entretien des espaces verts de manière significative, en les convertissant en soutien financier d'un projet de grande valeur. Un projet qui ne se limite pas seulement à planter de nouveaux arbres, mais qui améliore aussi la vie de la population locale : le projet Iris Chiquitania.



## 2.1. Notre empreinte carbone




**L'analyse de notre empreinte carbone 2021 a mis en évidence plusieurs éléments importants:**

- Nos émissions couvrent actuellement le scope 1 et 2.
- Notre ambition pour les années à venir est d'évaluer plus précisément notre impact au niveau du Scope 3, qui ne couvre pas pour l'instant l'achat de produits & services autres que l'achat d'énergie ou de carburants.
- Les résultats du calcul de notre empreinte carbone ne sont pas à la hauteur de nos ambitions pour l'instant. En 2021, Nos émissions se situent à peu près au même niveau qu'en 2019.

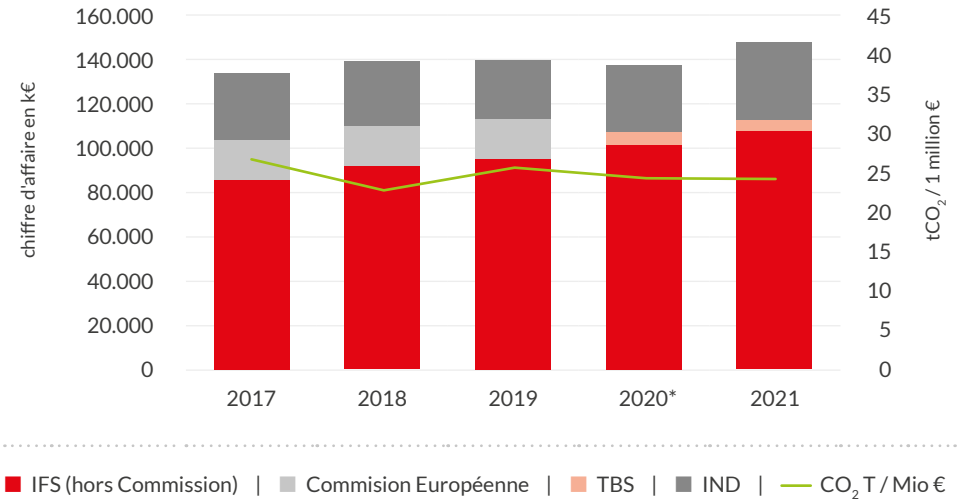
| EMISSION $CO_2$ (tonnes) - Groupe Iris | | | |
|---|---|---|---|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| Scope 1 | 2.742 | 2.550 | 2.739 |
| Scope 2 | 21 | 20 | 0,9 |
| Scope 3 | 885 | 818 | 871 |

| EMISSION $CO_2$ (tonnes) - Groupe Iris | | | |
|---|---|---|---|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| **IRIS GROUP** | | | |
| Bâtiments | 385 | 486 | 520 |
| Flotte | 2.250 | 2.127 | 2.298 |
| Vol aériens | 5 | 1 | 0 |
| Projets | 1.007 | 774 | 793 |
| TOTAL | 3.647 | 3.388 | 3.611 |

| EMISSION $CO_2$ (tonnes) - Groupe Iris | | | |
|---|---|---|---|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| **FACILITY** | | | |
| AY & AD | 0 | 0 | 90 |
| IFS | 1.181 | 1.097 | 1.035 |
| IGC | 220 | 192 | 199 |
| TBS | - | - | 0 |
| **IRIS GROUP** | | | |
| Shared Services | 164 | 146 | 172 |
| **INDUSTRY** | | | |
| IND | 2.081 | 1.953 | 2.115 |
| TOTAL | 3.647 | 3.388 | 3.611 |

Le scope a évolué : Iris ayant étendu ses activités en France et dans le domaine de l'HVAC au travers de l'acquisition de la société Technical Building Services (TBS) en 2019, les données les couvrent progressivement ces nouveaux sites ainsi que leur flotte. Par ailleurs, même si les objectifs à long terme sont absolus, il est toujours intéressant de mettre les chiffres en perspective avec la croissance de notre entreprise. Après un creux de croissance en 2020 suite à l'arrêt de notre client la Commission Européenne mais compensée par les opportunités COVID-19 et Iris Industry Solutions, c'est surtout en Industry que la croissance a été importante depuis 2019 (6,5 % de croissance entre 2020 et 2021).

**L'EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRE & $CO_2$/M€**




** Nous avons corrigé les données 2020 pour mieux refléter la réalité*

## 2.2. Comment réduire notre empreinte carbone

Diverses actions ont été mises en place pour réduire notre empreinte et atteindre notre objectif long terme de diminuer notre empreinte carbone de 46 % sur les scope 1 et 2.

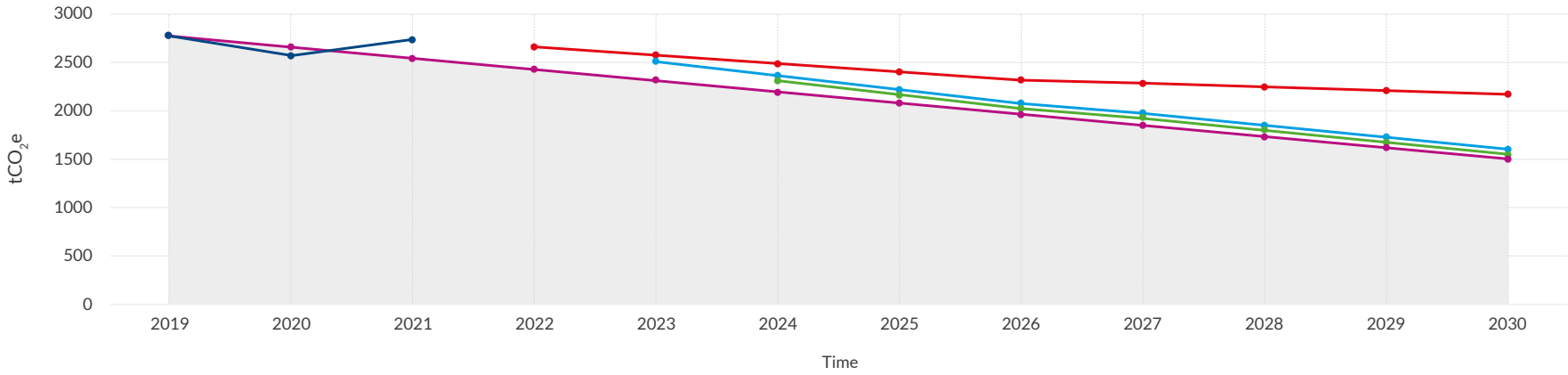
Nous détaillerons dans les pages suivantes comment nos investissements dans une mobilité plus verte combinés à une meilleure performance de nos batiments nous permettrons de les atteindre. Nous expliquons également certaines de nos initiatives prises chez nos clients pour les aider à atteindre leurs propres ambitions.

Diverses actions ont été mises en place pour réduire notre empreinte et atteindre notre objectif long terme.

**Emissions Scope 1 & 2 • 2030**

CLIMATE **-46%**

**TRAJECTOIRE SBTI POUR ATTEINDRE NOS AMBITIONS DE REDUCTION ABSOLUE DE $CO_2$ POUR LE SCOPE 1 & 2**




- Scope 1 emissions ($tCO_2e$)
- Fleet CARS electrification
- Current emissions
- Scope 2 emissions ($tCO_2e$)
- Fleet CARS & VANS electrification
- SBT objectif d'émissions scope 1+2 ($tCO_2e$)
- Investments in Greener Buildings & energy efficiency

## 2.2.1. Mobilité verte



Nos 12 bureaux permettent une forte proximité avec nos clients, ce qui limite les km parcourus par nos équipes. Cependant, notre flotte demeure le principal vecteur d'émission de CO2. En conséquence, le projet d'électrification de la flotte, démarrée en 2021, prend toute son importance.

**Nous avons pris les actions suivantes :**

- le gel de commandes de nouveaux véhicules
- la mise en place d'une nouvelle car policy et d'un plan de mobilité (affectation libre entre la voiture de société respectueuse de l'environnement, les moyens de transport durables et frais de logement, et de l'argent)
- la mise en œuvre d'installation de bornes de recharges électriques sur nos sites et chez nos collaborateurs

A partir de 2022, toute nouvelle commande de véhicule sera électrique pour les collaborateurs éligibles (possibilité d'installer une borne au domicile et nombre de km parcouru par an limité). Compte tenu du délai de livraison des nouveaux véhicules, l'impact ne se fera malheureusement ressentir qu'à partir de la fin 2022. Enfin, nous comptons piloter le lancement de véhicules utilitaires électriques ou à l'hydrogène dans certaines zones géographiques ou chez des clients.

L'impact total de ces mesures est majeur: durant les 5 premières années, sur base d'un objectif de conversion de 70% des voitures de fonction et 20% des véhicules utilitaires, cela représente une réduction de 1,975 $TCO_2$ au total. Cependant, nos efforts ne s'arrêteront pas au bout de 5 ans : à partir de 2027 (voitures) et 2028 (véhicules utilitaires), et en fonction de l'évolution du marché, nous comptons convertir les 30% de voitures restantes et 30% de véhicules utilitaires supplémentaires afin d'atteindre notre objectif long terme.

### IRIS GREEN DAY

Afin d'informer et d'aider au mieux nos collaborateurs vers la transition aux véhicules électriques, nous avons organisé notre premier « Green Day ». Les employés ont pu voir la nouvelle flotte de véhicules, faire un essai gratuit et obtenir des informations auprès des fournisseurs. Bref, tout était réuni pour que cette journée soit réussie !

Là où cette conversion ne sera pas possible, et au-delà de la limitation de nos camionnettes à 120 km/h, nous envisageons également des cours de conduite axés sur l'écologie et la sécurité, ou l'utilisation de notre application WeRoute pour optimiser les routes. La mise en place d'une nouvelle politique structurelle de télétravail post COVID-19 va également contribuer à limiter les déplacements domicile-bureau.












## 2.2.2. WeRoute

**Une planification efficace des itinéraires permet une réduction des coûts et un accroissement de la satisfaction des clients**

### TRANSPARENCE

Une transparence totale grâce à un contrôle en temps réel des services.

### APERÇU DE L'UTILISATION DU TEMPS

Nous savons où se trouvent nos collaborateurs. Cela nous donne une vue claire sur leur emploi du temps et nous permet d'anticiperdes circonstances imprévues sans que le client ne le remarque.

### MEILLEUR ITINÉRAIRE

Grâce à notre système de suivi et de traçabilité, l'itinéraire de nos collaborateurs est continuellement optimisé. l'impact des travaux routiers et des embouteillages est minimisé. Nos ouvriers prennent l'itinéraire le plus efficace et le plus rapide. Ils ne perdent pas un temps précieux en route. Les coûts sont réduits.

### DIGITAL

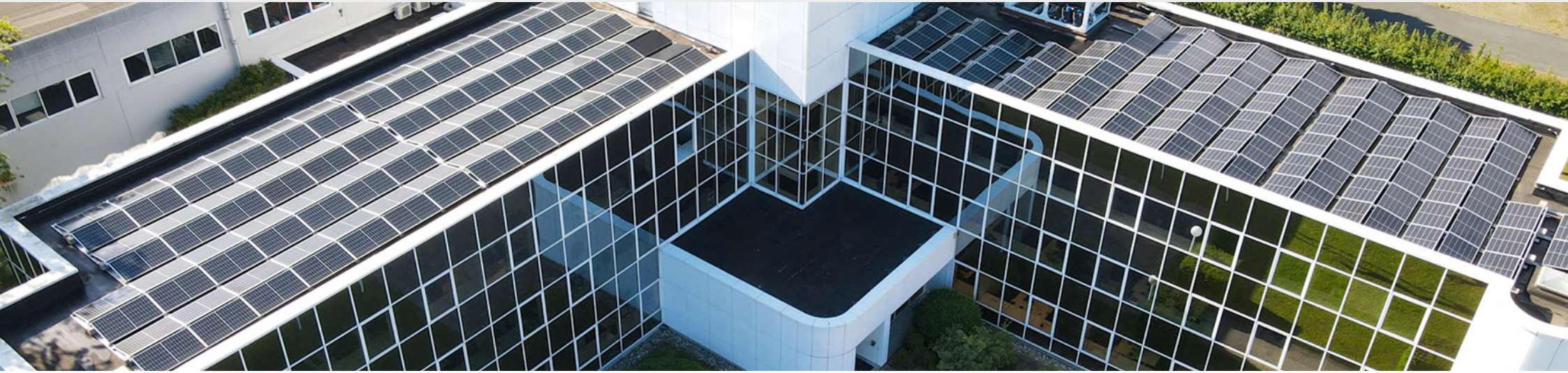
Nos collaborateurs peuvent consulter leurs itinéraires de travail optimisés en temps réel avec leur tablette.

### SPÉCIALISÉ

WeRoute sélectionne automatiquement un collaborateur qui a les qualifications requises pour le travail et qui peut se rendre rapidement sur place, WeRoute prévoit le temps nécessaire à l'exécution de la tâche. De cette manière les temps de parcours et les tâches à exécuter sont optimisés tout en garantissant des travaux exécutés par des collaborateurs compétents dans les domaines concernés.

### LE CLIENT EST AU CENTRE

Grâce au système WeRoute, des interventions adaptées à ceux du client peuvent être effectuées rapidement.



## 2.2.3. Panneaux photovoltaïques

Pour les bâtiments, l'utilisation d'électricité verte est déjà en place depuis des années, nous avons installé des panneaux photovoltaïques où c'était faisable (par exemple dans nos bâtiments à Evere en 2019) et nous mettons en place des certificats verts pour le mazout de chauffage à partir de 2022 avec notre fournisseur. Mais la performance énergétique de nos sites peut encore être améliorée. Celle-ci doit être intégrée dans la nouvelle stratégie de gestion de notre parc immobilier que nous souhaitons mettre en place en 2022 avec pour ambition de réduire l'empreinte carbone de nos sites de 10% par an à partir de 2024.


ENGIE Electrabel

CERTIFICATE GREEN ENERGY

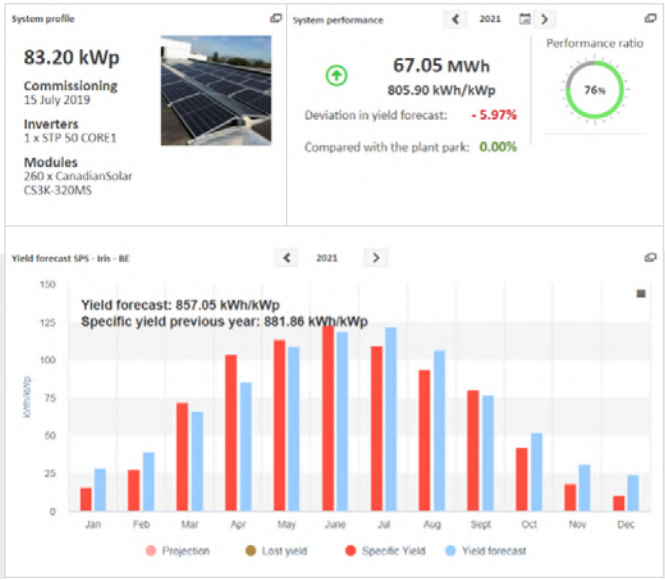
Electrabel SA guarantees that the delivery of electrical energy to IRIS GROUP for the period specified below, is electrical energy that is considered, under current legislation and subject to the conditions of the relevant supply contract, as entirely produced by means of renewable energy labeled by a Guarantee of Origin. This label assures the reliability and traceability of the renewable energy sold to IRIS GROUP.

Period of supply green energy from 01.01.2021 until 31.12.2021

Brussel, 10/01/2021

Head of Sales Belux,

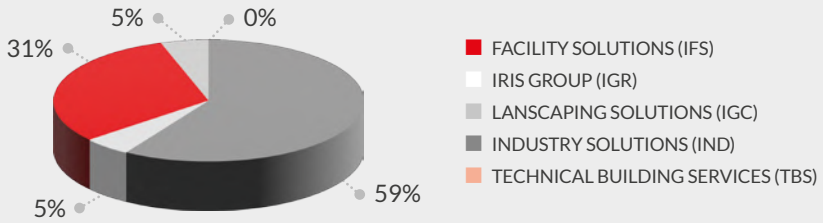
Didier Léchaudé



Concernant nos projets et l'impact direct ou indirect auprès de nos clients, illustrons quelques changements importants et bonnes pratiques de nos différentes business lines :

Les émissions $CO_2$ d'Iris Industry Solutions représentent 59% des émissions totales d'Iris. Il est donc naturel d'y porter une attention particulière.

**POURCENTAGE D'EMISSIONS TOTAL • 2021**
**(par entité juridique)**




C'est pourquoi Iris Industry Solutions a, dans une optique d'amélioration continue, mis en place une certification $CO_2$ Prestatie Ladder il y a plusieurs années déjà et a obtenu le plus haut niveau de certification.

Le site web de SKAO (Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden en Ondernemen) détaille l'échelle de performance $CO_2$. La détermination de l'empreinte carbone se fait conformément à la norme ISO 14064-1 et est décrite dans la procédure interne de réduction énergétique des émissions de $CO_2$.

Par ailleurs, Iris Industry Solution est également membre de Nederland $CO_2$neutraal, un réseau d'entreprise, qui collaborent réellement à la réduction du $CO_2$ et prennent des mesures sérieuses en faveur de la durabilité.

Au delà de l'aspect $CO_2$, les activités de décapage, de peinture, de métallisation génère certains déchets dangereux et rejets dans l'air. Du sable est également utilisé. Afin de minimiser les impacts environnementaux, nous avons pris des actions comme par exemple :

- Investissement dans un nouvel atelier à Zeebrugge qui respecte les dernières normes environnementales et réduit les nuisances (cabine de pulvérisation, cabine de sablage & filtrage, nouveau matériel et compresseurs) tout en améliorant la productivité et la sécurité. Nous avons également été attentif à l'isolation et l'éclairage.

ancien atelier



nouveau atelier



- Le type de peinture évolue également vers des peintures plus écologiques, tout comme les techniques de décapage : chez Iris, lorsque c'est possible, nous utilisons la technique du Vapor Blasting dans nos projets. Malgré des résultats légèrement en dessous de la technique de sablage traditionnelle, nous promouvons cette technique plus respectueuse de l'environnement et continuons d'investir avec notamment l'achat de deux équipements de Vapor Blasting supplémentaires (14 au total à présent). Cependant, en 2021, malgré nos efforts, nous observons une hausse de volume de sablage. Cela s'explique en partie car nous devons suivre le cahier des charges de nos clients mais également par la disponibilité du matériel de Vapor Blasting.

### Iris Facility Solutions

- L'innovation est au cœur de nos discussions avec nos fournisseurs stratégiques dans le nettoyage qui nous propose régulièrement des solutions moins consommatrices d'eau et d'étendre l'utilisation de produits écologiques ou probiotiques.
- Dans le cadre de nos services HVAC ou Handyman, nous identifions les possibilités d'améliorations et suggérons à nos clients leur implémentation.

### Iris Landscaping Solutions

- Nous suivons évidemment les règles concernant l'utilisation de produits phyto et avons adopté une solution à l'amidon ainsi qu'une solution à base d'eau chaude et vapeur comme alternative aux désherbants chimiques et toxiques.
- Nous utilisons des équipements électriques dès que possible.
- Nous proposons à nos clients des prairies fleuries, des fauches tardives, des ruches.

Enfin, soulignons que dans une optique d'amélioration continue, nous évaluons notre performance en matière de durabilité au niveau du groupe Iris (Ecovadis - médaille de bronze obtenue en Octobre 2021) et au niveau environnemental pour nos principales business units (Echelle de prestation $CO_2$ pour Iris Industry Solutions et ISO 14001 pour Iris Facility Solutions). Une fois les actions nécessaires identifiées, elles sont intégrées à un plan d'action plus large concernant l'amélioration de nos sites et l'atteinte de nos objectifs environnementaux.

**Iris Group**

BRONZE 2021 ecovadis Sustainability Rating

**Iris Facility Solutions**

ISO 14001

**Iris Industry Solutions**

$CO_2$ PRESTATIELADDER©

Samen zorgen voor minder $CO_2$

De la même manière, nous avons intégré des questions relatives à la responsabilité sociétale des entreprises à notre enquête auprès de 170+ fournisseurs (envoyée en 2021) afin d'avoir un regard extérieur sur nos initiatives, de collecter de nouvelles pistes d'amélioration et entreprendre des projets d'améliorations en commun avec nos partenaires. C'est également l'occasion d'évaluer leur maturité sur ces thèmes afin de préparer l'avenir (le Scope 3 de notre empreinte carbone).

Même si nous ne mesurons pas encore les émissions carbones liées au scope 3, nous travaillons déjà avec nos fournisseurs afin d'optimiser l'impact environnemental de l'achat de produits & services. En augmentant le montant moyen de nos commandes auprès de Boma par exemple, nous avons pu réduire le nombre de livraisons et en éviter 156.

*Sachant que chaque livraison représente en moyenne 8,75 kg de $CO_2$ et que Boma livre annuellement 5 500 commandes pour Iris, nous cherchons actuellement comment regrouper encore plus de flux de marchandises. Si nous pouvions réduire le pourcentage de livraisons de 10%, cela correspondrait à environ 550 livraisons par an ou à 4 812 kg de $CO_2$ en moins. Nous travaillons déjà ensemble sur ce sujet.*

**Gert Bresseleers**
Sales Director - BOMA

## ENGAGEMENT

*A l'avenir, nous voulons aller encore plus loin dans l'optimisation des livraisons de produits et réduire l'empreinte $CO_2$ de celles-ci par les actions suivantes :*

- *Continuer à réduire les petites commandes et la fréquence de celles-ci*
- *Cartographier les flux de marchandises parallèles pour mieux les regrouper*

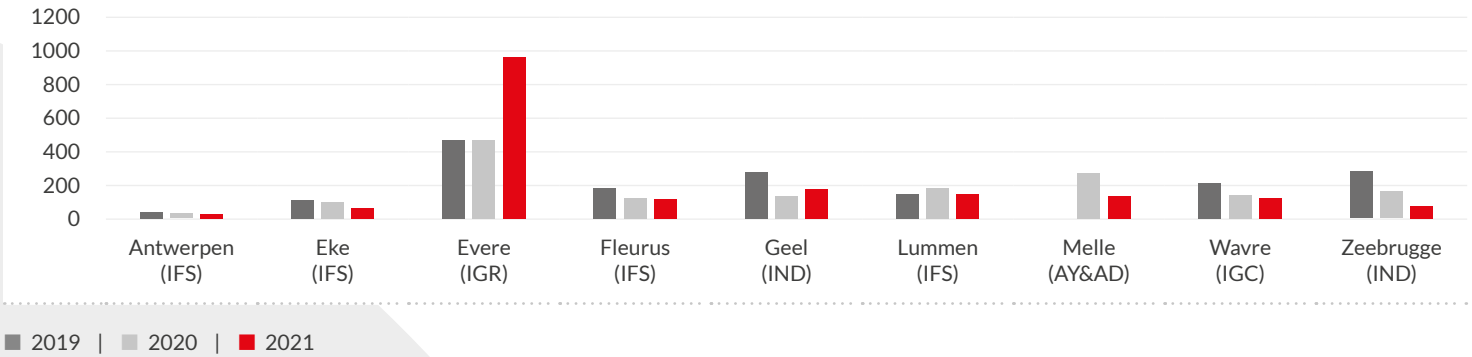



# 3. L' UTILISATION RATIONNELLE DE L'EAU

Le changement climatique et l'eau sont inextricablement liés. C'est pourquoi au-delà de notre empreinte carbone, Iris souhaite mesurer et optimiser sa consommation d'eau, sur ses sites ou chez nos clients.

Sur l'ensemble de nos sites, notre consommation annuelle totale se situe autour des 1740 m³. Dans une optique de réduction de notre consommation, un nouvel audit sera réalisé, en particulier sur le site d'Evere où les données semblent mettre en évidence une augmentation anormale.

**CONSOMMATION ANNUELLE D'EAU PAR SITE (M³)**



# 4. GESTION DES DECHETS

Une bonne gestion des déchets industriels est primordiale pour différentes raisons : entre autre, elle permet d'économiser des ressources, de préserver la santé humaine et l'environnement, elle fait économiser de l'argent aux entreprises et est créatrice d'emplois. Ainsi, Iris contribue activement au développement durable.





L'approche centralisée de la gestion des déchets fait partie de notre roadmap RSE et démarrera dès 2022. La méthodologie Lean 5S a été mise en place chez Iris Industry Solutions et a permis une meilleure gestion des déchets sur nos sites et la réutilisation de certains déchets comme les tubes en plastique dans l'image ci-dessous qui ont tous été réutilisés.

Dans ce contexte, nous sommes en contacts avec des acteurs & experts de l'économie circulaire et dans la mise en place d'une gestion plus proactive et efficace de nos déchets (dangereux, verts ou autres).

D'autres initiatives sont à l'étude, comme l'engagement auprès du Green Deal Anders Verpakt par exemple, mais un niveau supplémentaire de maturité dans la gestion des déchets est d'après-nous indispensable avant de nous engager. L'objectif ultime étant bien sûr de ne plus avoir de déchets du tout.



Mise en place de containers spécifiques pour les déchets dangereux et meilleur triage à la suite de la mise en place de la méthodologie Lean 5S.

## ENGAGEMENT

*Promouvoir l'économie circulaire :*

- *100% des déchets de bureau seront recyclables*
- *90% des emballages de nettoyage seront recyclables*
- *Réduire les déchets (dangereux)*




# BETTER ORGANIZATION



# 1. BONNE GOUVERNANCE

## ENGAGEMENT

*Soutenir une société et économie belge durable par le respect de normes éthiques élevées et la promotion de la transparence.*

## 1.1. La contribution d'Iris pour une bonne gouvernance

Iris a mis en place une gouvernance d'entreprise depuis de nombreuses années et attache de l'importance à s'améliorer de manière continue dans ce domaine. Pour initier une évolution de la gouvernance dans l'entreprise, un Conseil composé de 3 représentants familiaux et 3 administrateurs indépendants a été mis en place en 2008.

Depuis lors, la gouvernance n'a cessé d'être renforcée entre autres, par :

- Un **Conseil d'administration** renouvelé en 2015 incluant trois administrateurs indépendants dont le Président et 3 Comités :
  - Comité de Rémunération
  - Comité d'Audit
  - Comité Stratégique
- La **Charte de gouvernance**, conçue en 2016, a été mise à jour en novembre 2020
- Une **Gouvernance claire** au niveau des organes de décision

*La durabilité est au cœur de nos réflexions chez Iris et est soutenue pleinement par le Conseil d'Administration : de la gouvernance à nos engagements pour la qualité et le bien-être, nous inscrivons dans la durée notre souhait de contribuer efficacement à la création d'un environnement durable pour nos équipes, nos fournisseurs et nos clients.*

**Pascal Bérend**
Président du Conseil d'Administration, Administrateur indépendant



## CHARTE DE GOUVERNANCE

**RESPECT DES VALEURS**
s'impose dans tous processus de délibération et de décision au sein des différents comités

**PRINCIPE DE COLLEGIALITE**
permet à cheque membre des organes de direction de participer aux délibérations, d'exposer ses opinions et d'être entendu quelles que soient la nature du point débattu et la spécialisation de l'intervenant dans l'entreprise

**OBLIGATION DE MOTIVATION**
s'impose aux membres des comités dans leurs prises de position, avis et critiques

**PRINCIPE DE SOLIDARITE**
toutes décisions prises au sein d'un comité doivent impérativement être mises en œuvre et défendues par tous ses membres quel qu'était l'avis personnel de ces derniers lors des débats

**PRINCIPE DE RESPONSABILISATION**
impose à tous membres d'un comité investi d'une mission ou d'une responsabilité de prendre effectivement en charge celle-ci, de la finaliser ou d'en constater l'échec et d'assurer un reporting proactif et non réactif

**PRINCIPE DE SUBSIDIARITE/DELEGATION**
suppose que la responsabilité d'une action doit être allouée à la plus petite entité capable de résoudre un problème d'elle-même

**PRINCIPE DE SUPPLEANCE**
est le corollaire du principe de subsidiarité et veut que l'échelon supérieur a le devoir de soutenir l'entité ou de reprendre la responsabilité lorsque celle-ci excède les capacité de l'entité plus petite. Ces deux principes participent à la recherche du niveau pertinent d'action

## 1.2. La matrice des risques

Iris a développé une matrice de risques qui a été validée en novembre 2020.

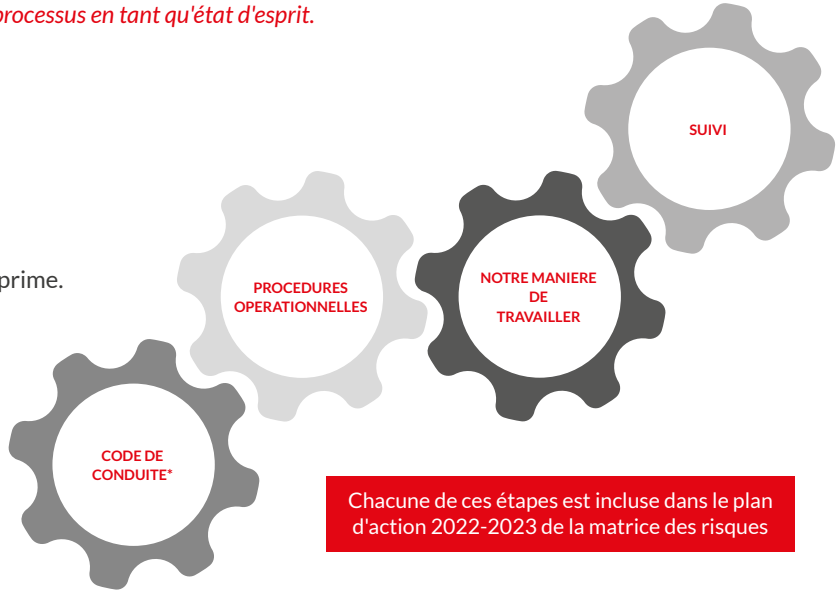
L'identification des risques a été réalisée avec tout le management du groupe (middle et senior) et a abouti sur l'identification de 10 risques principaux qui ont été validés par le Comité Exécutif et le Conseil d'Administration. Un plan d'action 2021-2022 a été établi pour chaque catégorie de risque et par Business en fonction des spécificités et sont en cours d'implémentation.

*Afin de générer une valeur sans cesse croissante pour les clients et les stakeholders, Iris s'efforce d'instaurer une culture dans laquelle les possibilités d'améliorer l'efficacité des processus et la collaboration tout au long de la chaîne de valeur sont constamment recherchées. Iris s'efforce de rationaliser les processus et les structures pour mettre en œuvre sa stratégie.*
*En 2020, une analyse complète des risques a été menée pour identifier et évaluer les risques au sein des processus fondamentaux d'Iris. Des entretiens avec les collaborateurs au niveau de la direction ont permis de mieux comprendre les domaines à haut risque d'Iris et un plan d'action a été élaboré pour renforcer les mesures de contrôle si nécessaire. Ce plan d'action a été largement déployé au cours de l'année 2021. Un certain nombre d'actions s'étendent encore en 2022.*
*En 2022, l'efficience et l'efficacité de ces processus seront poursuivies et une attention accrue sera accordée à l'intégration des mesures de contrôle dans les activités habituelles et au maintien et à l'amélioration continus des processus en tant qu'état d'esprit.*

**Inge Van Noppen**
Risk Management Consultant

L'objectif du plan d'action est de développer une culture risque de manière pragmatique sans créer de bureaucratie inutile dans une culture entrepreneuriale, principalement hands-on dans laquelle le client prime.

## Comment sensibiliser aux risques et au contrôle interne dans une organisation décentralisée




Chacune de ces étapes est incluse dans le plan d'action 2022-2023 de la matrice des risques

** Une mise à jour du code de conduite est en cours de préparation pour 2022*



## 1.3. Notre code de conduite

*La manière dont nous faisons les choses est aussi importante que ce que nous faisons et il existe toujours une façon appropriée d'obtenir un excellent résultat.*
*Notre code de conduite renouvelé en 2021 est basé sur nos valeurs fondamentales et reflète notre engagement à incarner ces valeurs au travers de notre façon de travailler.*
*Le code de conduite guide notre comportement et est conçu comme un cadre de référence et non comme un règlement car il est impossible d'y exposer toutes les situations auxquelles nous pouvons être confrontés.*
*Ce code s'applique à tous les collaborateurs, managers, le Comité Exécutif et membres du conseil d'administration d'Iris, de même qu'aux collaborateurs temporaires et aux personnes opérant contractuellement pour Iris ou agissant en son nom.*

**Sandra de Kerckhove**
CFO




**ENGAGEMENT**

*Propager le code de conduite et sensibiliser les collaborateurs en 2022.*

## 1.3.1. Signalement des irrégularités

Iris attend de ses collaborateurs qu'ils signalent leurs préoccupations éventuelles quant au respect du code de conduite. Le signalement des irrégularités nous aide à protéger nos collaborateurs, nos clients et notre réputation. Si un collaborateur est informé de ou suspecte l'existence de pratiques non éthiques ou d'un comportement inapproprié, il peut faire part en toute sécurité de ces préoccupations ou de ses suspicions à son supérieur hiérarchique ou au coordinateur en charge de l'intégrité.

## 1.3.2. Politique antifraude

La direction du Groupe Iris s'engage à maintenir des normes juridiques, éthiques et morales élevées, à respecter les principes d'intégrité, d'objectivité et d'honnêteté et veut être considérée comme opposée à la fraude et à la corruption dans la conduite de ses activités. La fraude est un délit pénal. Elle n'a pas sa place dans la société en général. Par conséquent, Iris a mis en place en 2021 une politique pour limiter ce risque de fraude et protéger les intérêts de l'entreprise, de ses employés, clients et autres parties prenantes.

**En 2022, Iris mettra un focus sur la formation du code de conduite, la politique anti-fraude, la procédure des irrégularités (Whistleblower) et le Plan de continuité d'activité :**

- Le code de conduite est intégré dans l'outil de formation et dans le programme d'onboarding
- Des formations sous forme de jeux de théâtre seront intégrées durant les 2 jours Iris Way Program
- Des sessions d'information pour tous les collaborateurs impliqués dans le Plan de continuité d'activité sont prévues et seront dans certains cas accompagnées d'exercices

## 1.3.3. Plan de continuité d'activité

Iris a mis en place une nouvelle politique de BCP en 2021 et a défini 3 plans de continuité majeurs afin de gérer les risques principaux susceptibles d'avoir un impact sur la continuité de ses activités :

- **Plan de continuité d'activité H&S :** ce plan détaille les responsabilités et les actions à prendre en cas d'événements ayant un impact sur la santé et la sécurité des membres du personnel ou sur l'environnement.
- **Plan de continuité d'activité IT :** ce plan détaille les responsabilités et les actions à prendre à prendre en cas d'événements ayant un impact sur les systèmes et les applications informatiques du Groupe.
- **Plan de continuité d'activité Fournisseurs Critiques :** ce plan détaille les modes d'évaluation des fournisseurs critiques et les actions à mettre en place pour pallier l'indisponibilité d'un de ces fournisseurs critiques.

## 1.3.4. Contrôle interne

Un contrôle interne pragmatique au sein de l'entreprise est assuré par les principes de ségrégations des tâches, le principe de la double signature, des revues de directions à fréquences régulières et un mécanisme d'audits internes et externes.
Dans le cadre de la certification RSE Echelle de performance, un audit interne nommé Registre Légal qui porte sur le respect des différentes législations (sociales, environnementales, Bien-être au travail) est réalisé annuellement par un expert externe. Le registre est mis à jour annuellement et les actions qui en découlent sont reprises dans le plan d'action de la matrice des risques.

**IRIS WAY PROGRAM**

Chaque année depuis 2015, Iris organise deux journées, réunissant tous les employés et les ouvriers coordinateurs permettant l'alignement à la stratégie, la formation et la sensibilisation sur des thématiques différentes.
En 2022, l'Iris Way Program 7 se tiendra en novembre sur la thématique RSE et Risk.




## 1.4. Certifications

Grâce à son système de qualité, de sécurité, de durabilité et de protection de l'environnement, Iris se focalise sur deux objectifs :

- Utiliser toutes les compétences pour assurer une qualité élevée et constante.
- Développer notre politique dynamique et proactive en matière de prévention et de protection des personnes, des biens et de l'environnement, qui est intégrée dans tous nos processus managériaux.

| CERTIFICAT | | FACILITY | INDUSTRY |
|---|---|---|---|
| ABSU-UGBN | Développement durable | ● | |
| BCCA | BP810 | | ● |
| Echelle de Prestation $CO_2$ niveau 5 | Réduction des émissions de gaz à effet de serre | | ● |
| Ecovadis | RSE | ● | ● |
| ISO 14001 | Gestion de l'environnement | ● | |
| ISO 9001 | Gestion de qualité | ● | ● |
| RSE | Echelle de Performance | ● | ● |
| SCL | Echelle de Sécurité niveau 3 | | ● |
| VCA** | Sécurité et protection de l'environnement | ● | ● |
| VCA Pétrochimie | Sécurité et protection de l'environnement liéé au secteur de la pétrochimie | | ● |

** lavage de vitres et clients avec risques élevés*

### ENGAGEMENT

*Maintenir au moins un certificat externe sur la qualité, l'environnement, la santé et la sécurité.*

# Iris adhère aux engagements du Global Compact de l'ONU

En 2017, Iris s'est engagé auprès du Global Compact des Nations Unies.

Présent dans plus de 170 pays du monde, le Global Compact des Nations Unies est une initiative internationale qui rassemble près de 13 000 entreprises, organisations, agences des Nations Unies, acteurs du monde du travail et de la société civile, autour de dix principes universellement reconnus. Ces principes sont relatifs aux droits humains, à l'environnement, aux normes internationales du travail et à la lutte contre la corruption. Ils fournissent ainsi une véritable feuille de route à toutes les organisations qui souhaitent faire progresser leurs pratiques et leur démarche de responsabilité sociétale.

Dans un objectif d'amélioration continue de sa responsabilité sociétale, Iris s'engage, par cette adhésion, à intégrer les 10 principes dans sa stratégie, sa culture organisationnelle et ses opérations.




United Nations Global Compact

## ENGAGEMENT

*Iris souhaite obtenir la certification BCorp d'ici 2025 afin de démontrer une performance sociale et environnementale élevée selon une norme internationale reconnue et basée sur un processus d'obtention rigoureux.*

# 2. POLITIQUE D'ACHAT

## 2.1. Iris opte pour une sélection responsable de ses fournisseurs

Iris est convaincue que via nos achats, nous pouvons avoir un rôle actif et créer un impact positif en unissant nos forces pour accélérer la création d'un monde juste et à faibles émissions de carbone. En effet, Iris est un acteur important au niveau belge et peut avoir une certaine influence auprès de ses fournisseurs (et des leurs indirectement). D'autre part, il est essentiel de développer des relations durables avec les plus critiques d'entre eux afin de garantir la pérennité de nos services mais également de développer un avantage compétitif ou d'identifier des réductions de coûts par exemple.

Pour cela, nous nous devons de montrer l'exemple, en intégrant la durabilité dans notre vision et nos valeurs ainsi que dans nos critères de décision en matière d'achats. L'approche TCO (Total Cost of Ownership) est mise en place pour notre flotte de véhicule en est un exemple qui a permis d'adopter une politique de mobilité plus respectueuse de l'environnement. Idem pour l'achat d'énergie qui ne se focalise plus uniquement sur le prix d'achat mais où nous avons fait le choix de passer à de l'énergie verte. Progressivement, cette dimension de durabilité est prise en compte à tout niveau et se décline aussi au niveau du produit (par exemple la peinture ou les produits de nettoyage que nous utilisons).

Une sélection responsable de ses fournisseurs passe également par l'identification des risques dans notre chaîne afin de mettre en place le Plan de continuité d'activité.

Par ailleurs, nous capitalisons sur le partenariat mis en place avec nos fournisseurs stratégiques pour trouver des solutions plus durables, innover et créer de la valeur pour la société au sens large.

Nous sommes aussi conscients qu'Iris ne peut développer des solutions seule, et c'est pourquoi nous collaborons avec nos fournisseurs et avec d'autres acteurs importants via des associations comme The Shift en Belgique par exemple.

> *Il est intéressant de noter qu'outre le fait qu'Iris soit active dans des pays ou le risque d'infraction aux droits de l'homme, du travail ou des législations et normes environnementales sont limités (Belgique, France & Pays-Bas), la grande majorité de nos fournisseurs le sont également.*
>
> **Gregory Gil Suarez**
> Iris Sustainable Procurement Manager

## CE QU'EN DISENT NOS FOURNISSEURS PRIVILÉGIÉS ET NOS KEY ACCOUNTS :

*Boma opte pour un ancrage local. Cela nous permet de réagir de manière proactive à une législation plus stricte. En proposant une offre globale, nous pouvons regrouper le plus grand nombre de marchandises possible et réduire en même temps la pression sur le trafic et le climat.*

**Gert Bresseleers**
Sales Director -
BOMA Group

*La durabilité est une valeur clé au sein d'Essity. Nous innovons avec des systèmes circulaires et écologiques tels que le Tork Paper Circle, le savon 100% biodégradable, les matières premières en cellulose, les serviettes et les lavettes de nettoyage biodégradables, etc.*
*Nous considérons Iris comme un bon partenaire pour présenter ces solutions écologiques et de réduction de la consommation à ses clients finaux et nous espérons pouvoir aborder le marché de manière plus proactive à l'avenir.*

**Yannick Willems**
Account Manager -
Belux Industry & Commercial -
Essity Belgium

*CWS défend les solutions durables, ainsi nous contribuons à un avenir plus sain et plus sûr. Nous optimisons l'hygiène des mains, des toilettes et de l'air et soutenons ainsi le concept Betterness d'Iris. En continuant à mettre l'accent sur la santé au travail au lendemain de la pandémie, mais aussi en réduisant l'empreinte écologique de nos produits et en investissant dans des systèmes circulaires et respectueux du climat.*

**Gitte Jonckheere**
Key Account Manager -
CWS Hygiene Belux

*Nous produisons des revêtements, des matériaux et des technologies qui prolongent la durée de vie des produits et aident nos clients à réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions, à protéger leurs employés et à minimiser la consommation de déchets et d'eau. Notre objectif est que 40 % de nos ventes soient constituées de produits et de processus devenus plus durables par rapport aux produits qui seront remplacés en 2025. Nous atteindrons 35 % des ventes en 2020.*

**Marco Cuypers**
Account Manager -
PPG Industries Protective &
Marine Coatings

## 2.2. La charte d'achats durables

Iris a élaboré une charte, afin de clarifier nos attentes vis-à-vis de nos fournisseurs, mais surtout de les motiver à s'associer à notre action et à développer un programme d'amélioration continue.

En outre, la charte invite les fournisseurs à encourager leurs propres fournisseurs à faire eux aussi progresser la responsabilité environnementale et sociale.

**La charte couvre 4 grands points :**




Cette charte est communiquée lors de la sélection, où la performance des fournisseurs sur le plan environnemental et social est prise en compte, et lors de laquelle on informe tout fournisseur que le non-respect de ces valeurs pourra être considéré comme un manquement à ses obligations contractuelles, de nature à entraîner son éviction.

En 2022, l'objectif est de mettre en place un nouveau processus afin de s'assurer que nos attentes soient claires & exhaustives, communiquées aux bonnes personnes et comprises, et que les fournisseurs s'engagent officiellement à les respecter. La mise en place d'un système de contrôle ou d'évaluation est également à l'étude. Nous adopterons plus que probablement une approche ciblant les fournisseurs les plus critiques et les plus stratégiques ainsi que les nouveaux fournisseurs.

### ENGAGEMENT

*Promouvoir notre charte d'achat durable :*
*100 % de fournisseurs critique et stratégiques auront signé la charte d'achat durable.*



## 2.3. Nos sous-traitants, un monitoring permanent

Si l'on analyse nos achats, on s'aperçoit que la sous-traitance représente à elle seule près de la moitié de nos dépenses car utilisée pour gérer des pics de production et prestations exceptionnelles, tel que les services de désinfection suite à la crise du COVID-19. Iris privilégie cependant toujours l'engagement sur le payroll.
Notre approche avec nos sous-traitants est donc particulièrement importante. En effet, ils représentent également Iris auprès de nos clients et notre champ d'action doit s'élargir en conséquence.

Un monitoring permanent annuel est réalisé pour veiller à ce que nos sous-traitants respectent les lois en vigueur et soient en règle en matière de dettes sociale et fiscale, d'assurance et de sécurité (lois sur le bien-être).

Une fiche de chaque sous-traitant est dressée et maintenue, dans laquelle nous établissons le profil de l'entreprise de manière générale, puis de manière plus spécifique concernant les accidents de travail, la sécurité, l'environnement, les conditions de travail et le respect des droits de l'homme.

Nous leur communiquons également régulièrement les liste d'analyse des risques et instructions de travail, à signer et à discuter avec leur personnel.



**ENGAGEMENT**

*Contrôler nos 100% de nos sous-traitants chaque année.*

## 2.4. Nos partenariats avec nos fournisseurs stratégiques

2 raisons nous amènent à consulter régulièrement nos fournisseurs stratégiques :

1) l'échange d'expertise : nous avons besoin d'eux pour répondre aux challenges sociétaux
2) le partenariat : nous souhaitons établir et renforcer une relation Win-Win. Cette consultation se traduit par des enquêtes régulières de nos fournisseurs chez qui les achats sont supérieurs à 100.000 euros.

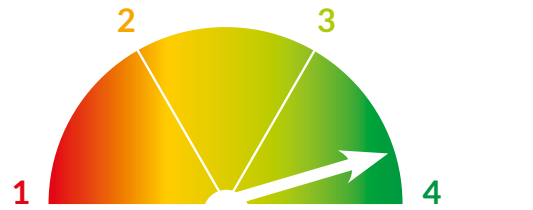
En 2021, 27% des fournisseurs ont répondu à l'enquête, ce qui témoigne de leur volonté de prendre le temps de nous donner du feedback.

**Globalement la satisfaction est très bonne avec un score de 3.73 sur 4.**

L'enquête couvre plusieurs aspects tels que la communication avec nos équipes ou le paiement à temps de nos factures, mais également des aspects comme l'innovation, les risques et les opportunités qui concernent chaque année un peu plus des aspects environnementaux ou sociaux.

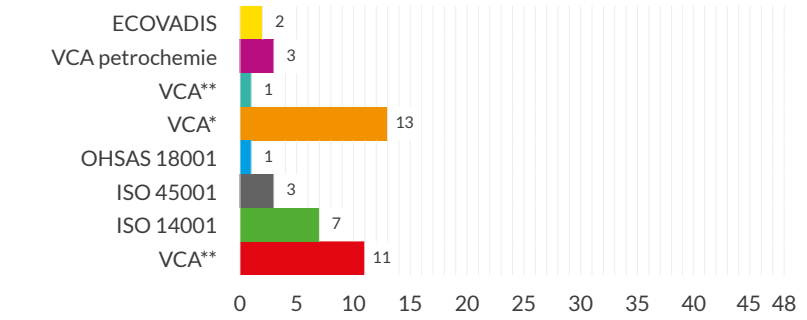
Cette enquête nous permet également d'apprendre à mieux connaître nos fournisseurs, ou leur maturité dans certains domaines, avec notamment des questions concernant les certificats qu'ils possèdent, s'ils ont une politique anti-corruption, anti-discrimination, leur capacité à fournir l'empreinte $CO_2$ de leur entreprise ou du produit qu'ils fournissent, le lieu de production des marchandises achetées, leur capacité à certifier avec 100% de certitude que les produits fournis à Iris sont produits et transportés sans violation des droits de l'homme, sans recours au travail des enfants, et sans discrimination ni exploitation de la main d'œuvre.

**Satisfaction générale de nos fournisseurs**

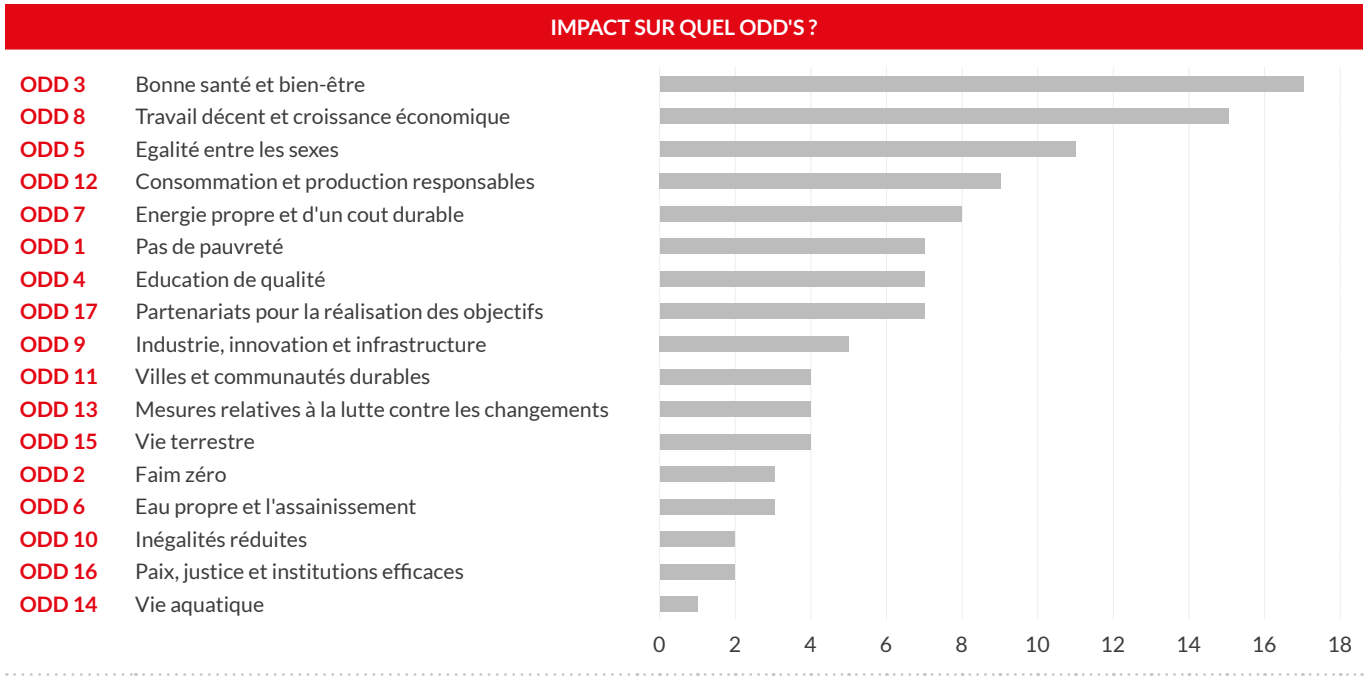



1 PAS DU TOUT | 2 PARTIELLEMENT | 3 NORMAL | 4 BEAUCOUP

**CERTIFICATION DE 48 FOURNISSEURS**



A la question concernant l'impact qu'ils ont sur les ODDs, on remarque un bon alignement avec l'analyse de matérialité d'Iris.







De nombreuses suggestions nous sont remontées par ce biais concernant l'amélioration de notre politique de RSE, par exemple :

- Recycler ou acheter des vêtements de protection (gants ou chaussures) recyclés
- Cours d'éco-conduite et de conduite préventive pour nos collaborateurs
- Produits de nettoyage innovants ou nouvelles techniques

Nous avons également régulièrement des discussions en dehors de cette enquête, au travers de revue annuelle, semi-annuelle ou plus fréquente où figurent à l'agenda l'implémentation ou non de telles actions.

# APPROCHE
## RAPPORT DE DURABILITE

# 1. L'EQUILIBRE ENTRE LES INTERETS DES STAKEHOLDERS ET LES INTERETS COMMERCIAUX

**Le processus de définition des points principaux de notre stratégie de durabilité a été réalisé en six étapes :**

1

## ETAPE 1

La base de notre stratégie actuelle en matière de RSE a été établie via l'échelle de performance RSE. Il s'agit d'une norme de certification basée sur les lignes directrices internationales pour la durabilité (ISO 26000), la gestion des parties prenantes (AA1000) et les indicateurs et rapports (GRI).

L'échelle de performance RSE repose sur trois piliers : un système de gestion, 31 thèmes et l'implication des parties prenantes.

2

## ETAPE 2

Dans le cadre de la révision de la stratégie RSE et de la mise à jour des priorités RSE, une session de brainstorming interne a été organisée avec le Comité Exécutif en août 2021 autour des questions clés :

- Quelle est la valeur ajoutée d'Iris ?
- Où Iris fait-elle la différence pour le client, ses employés, la société, l'environnement et pour sa propre entreprise ?
- Pour quelles tendances/défis (sociaux) Iris souhaite-t-elle proposer une solution ?

Nous avons ainsi obtenu une longue liste de sujets pertinents qui ont été vérifiés par rapport à la matrice de matérialité de la RSE, aux indicateurs élaborés pour l'échelle de performance de la RSE, aux tendances récentes en matière de RSE et aux engagements des concurrents.

3

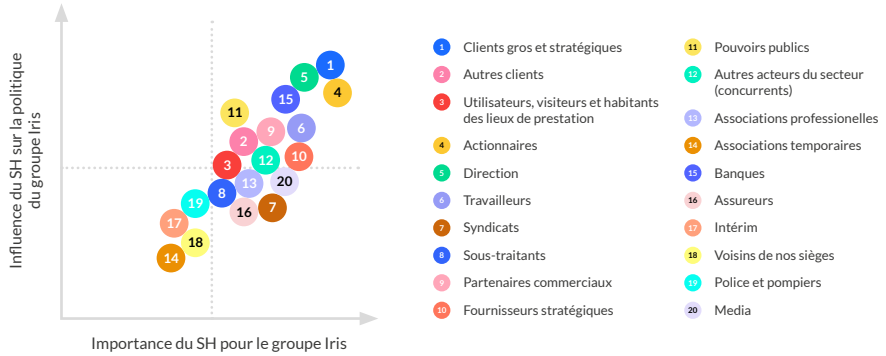
## ETAPE 3

Afin de mieux comprendre qui sont nos stakeholders, quels intérêts elles représentent, quel impact elles ont sur nos opérations et si elles soutiennent ou non nos objectifs organisationnels, nous avons déterminé leur pertinence (stakeholder mapping) en tenant compte des critères suivants :

- Quel est l'impact/influence de la partie prenante sur Iris ?
- Quel est l'intérêt de la partie prenante pour Iris ?

Ceci a résulté en une matrice stakeholders, dont une deuxième édition actualisée a été produite. Les stakeholders situées dans le coin supérieur droit (haut degré d'influence et d'importance) sont prioritaires pour Iris. Nous les considérons comme nos partenaires les plus importants pour l'identification et la réalisation de nos ambitions en matière de durabilité.

**STAKEHOLDER MATRIX**



## ETAPE 4

Le dialogue avec les stakeholders est un élément essentiel de notre approche RSE depuis de nombreuses années.

Cela nous permet de :

- Déterminer les sujets les plus importants et dans quelle mesure nos actions ont un impact sur eux.
- Mettre en œuvre les actions les plus importantes.
- Définir l'importance des sujets abordés dans ce rapport de durabilité.

| STAKEHOLDERS | FREQUENCE | PROCHAINE CONSULTATION |
|---|---|---|
| - Collaborateurs<br>- Direction<br>- Administrateurs | tous les deux ans | 2022 |
| Clients | tous les deux ans | 2023 |
| Fournisseurs | tous les trois ans | 2024 |
| Autres stakeholders | ad hoc | ad hoc |

## ETAPE 5

Quels défis sont également des aspects matériels ?
Ce sont les aspects qui sont importants pour la stratégie à long terme d'Iris ainsi que pour répondre aux attentes (raisonnables) de nos stakeholders.

Le développement durable est caractérisé par les 4 axes de la Betterness.
Chez Iris, les considérations économiques, sociales et environnementales font partie intégrante de nos activités et de notre mission.

Nous touchons à ce sujet également dans le chapitre RSE & Betterness.

## ETAPE 6

En tant qu'entreprise, Iris est constamment confrontée à de nouveaux défis, tant dans le domaine environnemental (déchets industriels, économies d'énergie, choix des transports) que dans le domaine social (santé et sécurité, valeurs et normes).

Nous remettons donc en question notre stratégie de durabilité, à travers les éléments suivants :

- Dialogue avec les stakeholders (voir étape 4) et partage des connaissances avec les fournisseurs, les clients et les autres partenaires.
- Partenariats.
- Certification et recherche de l'amélioration continue.
  Nous touchons à ce sujet dans le chapitre Organization.
- Dialogue avec la nouvelle génération, à travers les évaluations critiques des étudiants en gestion de l'environnement et de la prévention et du Master of Science international business economics and company policies.

# 2. PARTENARIATS

**Iris est cofondatrice (2001) de European Customer Synergy, un prestataire paneuropéen de services facilitaires.**

Ce groupement européen est réparti dans 41 pays avec 400 bureaux. ECS propose des services facilitaires en Europe et ailleurs par l'intermédiaire d'un point de contact unique.

ECS permet à ses membres de répondre à des appels d'offres internationaux.
En effet, ECS est composée d'une équipe commerciale qui effectue la prospection de nouveaux clients et la gestion des contrats existants.
Localement, chaque pays dispose d'un National Director, responsable pour la production (délivrer la qualité requise et assurer la coordination des services prestés) et le reporting.

**MISSION D'ECS :**
La mission d'European Customer Synergy est d'être le premier fournisseur local de services facilitaires paneuropéen. L'organisation veut être reconnue pour offrir un haut standard de qualité accompagnée de tranquilité d'esprit et une vraie valeur ajoutée pour les propriétaires et occupants d'immeubles.

**VALEURS D'ECS :**
Les valeurs d'ECS sont au cœur de l'organisation et sont utilisées chaque jour pour faire la différence pour tous les employés, les clients et les communautés dans lesquelles l'organisation opère. Ces valeurs sont : Customer focus, Entrepreneurship et Partnership.



ecs
EUROPEAN CUSTOMER SYNERGY S.A.
"Shareholders and preferred suppliers"

Plus d'informations sur www.ecsynergy.eu

## 2.1. Associations industrielles

### BECI
Chambre de Commerce & Union des Entreprises de Bruxelles

Egalement connue sous le nom Maison des entreprises, BECI est l'alliance entre la Chambre de Commerce et l'Union des Entreprises de Bruxelles. BECI représente deux tiers de l'emploi bruxellois et compte plus de 35.000 entreprises membres. BECI défend les intérêts individuels et collectifs des entreprises bruxelloises et leur offre une vaste gamme de services.
www.beci.be

### FEB
Fédération des Entreprises de Belgique

La FEB, porte-parole des entreprises en Belgique, œuvre à la création d'un cadre favorable à l'entrepreneuriat et défend les intérêts de plus de 50.000 entreprises, grandes et petites, au niveau fédéral, européen et international.
www.vbo-feb.be

### UGBN
Union Générale Belge du Nettoyage

L'UGBN réunit toutes les entreprises professionnelles du secteur du nettoyage et de la désinfection, du nettoyage industriel et du secteur de l'enlèvement de déchets et du ramonage. Elle est la fédération représentative des autorités, des syndicats et de la Fédération Européenne du Nettoyage Industriel (FENI).
www.absugbn.be

### VOKA
Chambre du commerce et de l'industrie flamande

Voka est un réseau d'entreprises flamand. Il représente plus de 18.000 sociétés implantées en Flandre et à Bruxelles, qui totalisent 65% du marché de l'emploi privé et 66% de la valeur ajoutée en Flandre.
www.voka.be

### IFMA Belgium
International Facility Management Association

IFMA Belgium est une association professionnelle qui rassemble plus de 6.000 professionnels actifs dans le monde du Facility Management et des Services Facilitaires. IFMA Belgium veut fonctionner en tant que centre de connaissances pour ses membres actuels et futurs. Sa philosophie "knowledge based" est partagée via une plate-forme de réseau active. IFMA Belgium transmet la connaissance par la formation et les événements à thème, et l'alimente à travers des événements, des réseaux professionnels, des contacts internationaux ainsi qu'une collaboration internationale.
www.ifma.be

### FBEP
Fédération Belge des Entrepreneurs Paysagistes

La FBEP est la seule organisation nationale professionnelle, représentative de l'ensemble du secteur Aménagement de Jardins. Elle défend les intérêts du secteur au niveau régional, fédéral et européen.
www.bfg-fbep.be

## OnderhoudNL

OnderhoudNL est une association néerlandaise de sociétés de restauration, peinture et entretien industriel. Avec plus de 2.600 sociétés membres dans 5 segments de marché, OnderhoudNL est la plus grande association pour l'entretien et la rénovation de bâtiments, d'installations industrielles et d'ouvrages d'art aux Pays-Bas.
www.onderhoudnl.nl

## OHGPI
Office d'Homologation des Garanties de Peinture Industrielle

Lors de la conclusion de marchés relevant de leurs prestations, OHGPI homologue les garanties contractuelles d'anticorrosion proposées par ses adhérents, au bénéfice des Maîtres d'Ouvrage et des Maîtres d'Œuvre. OHGPI participe aux travaux de divers organismes et groupes de travail traitant de la protection des métaux contre la corrosion, au sein des commissions et comités de normalisation et de certification, en France et à l'étranger.
www.ohgpi.com

## La Confédération Construction

La Confédération Construction a été fondée en 1946, à titre d'organisation patronale, coupole pour toute la Belgique. Elle fédère près de 15.000 entreprises du secteur de la construction : des indépendants, des PME et des grandes entreprises, actives dans tous les domaines de la construction. La Confédération Construction assure la défense des entrepreneurs auprès des pouvoirs publics, des décideurs économiques et des acteurs de la construction. Elle est présente aux niveaux local, régional, national et européen. Elle représente le secteur de la construction auprès de nombreuses organisations et instances telles que la FEB, les commissions paritaires sectorielles (ouvriers et employés), les organismes non paritaires et paraprofessionnels et les autres fédérations liées au secteur. Elle est aussi présente dans de nombreuses instances de concertation et de conseil qui influencent directement ou indirectement les intérêts des entrepreneurs.
www.confederationconstruction.be

## Réseau Entreprendre

Réseau de chefs d'entreprises qui accompagnent bénévolement des nouveaux entrepreneurs pour les aider dans leur développement.
www.reseau-entreprendre-bruxelles.org

## APAC
Association Assurance Peinture AntiCorrosion

APAC est une association sans but lucratif (asbl) dont Iris est membre du conseil d'administration. Les conseillers techniques experts APAC proposent des solutions de peinture anticorrosion, des applicateurs experts approuvés APAC ainsi que des fabricants de peinture APAC. APAC offre, depuis 1954, une garantie anticorrosion reconnue. En effet, APAC vise à assurer ses membres contre la corrosion de structures protégées par revêtements organiques.
www.apac-corrosion.be

## FMB
Federation des métalliseurs de Belgique

FMB représente des sociétés spécialisées dans le traitement de surface: grenaillage, métallisation et peinture pour une protection adéquate de l'acier. Iris occupe une fonction dans le conseil d'administration de FMB.
www.metalliseurs.be

## BCCA
Belgian Construction Certification Association

BCCA est une association sans but lucratif (asbl) ayant une mission claire : l'amélioration de la qualité dans le secteur de la construction. Ceci en tant qu'organisme de certification pour le secteur de la construction. Iris occupe une fonction dans le conseil d'administration de BCCA.
www.bcca.be

## CSTC
Centre scientifique et technique de la contruction

Le Centre scientifique et technique de la construction est un institut de recherche fondé en 1960 à l'initiative de l'organisation professionnelle et dont l'objectif est de promouvoir la recherche appliquée dans le secteur, afin d'améliorer la compétitivité de ce dernier.
www.cstc.be

## VOM
Beyond treatment of surfaces

La mission de VOM consiste à fournir des informations générales et techniques concernant toutes les disciplines du traitement de surface, et à représenter le secteur auprès des autorités et de l'industrie. Les objectifs de VOM : promouvoir les technologies de traitement de surface, diffuser les connaissances techniques et informer nos industriels, défendre les intérêts de nos industries auprès des instances publiques et être le porte-parole de nos industries. Iris est un membre actif du VOM.
www.vom.be

## FRIXIS
Union belge du froid et du contionnement d'air

Frixis est l'association royale belge pour le froid et le traitement de l'air. C'est l'unique association professionnelle qui regroupe tous les installateurs, fabricants, importateurs, distributeurs, centres de formation, écoles, bureaux d'ingénieurs et experts du secteur du froid et du traitement de l'air en Belgique.
www.frixis.be

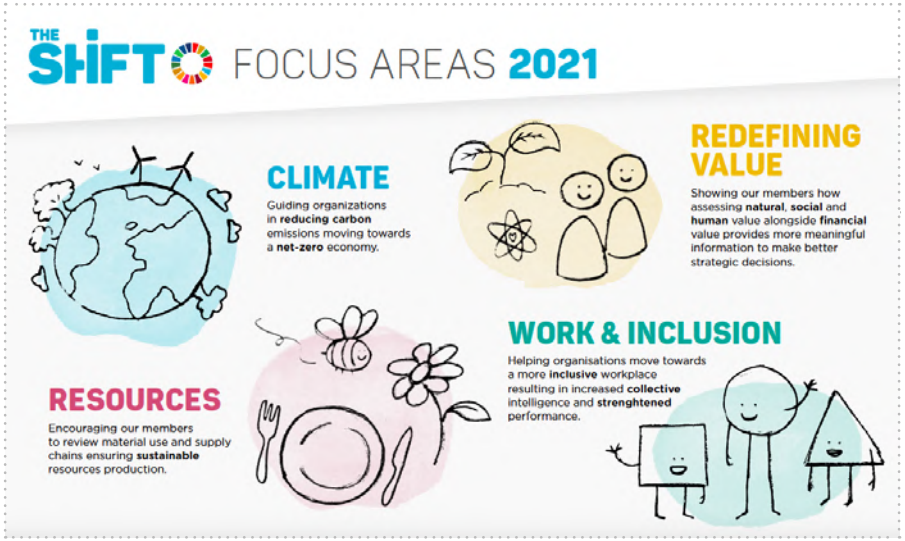
## ION
Vereniging Industrieel Oppervlaktebehandelend Nederland

L'Association ION est l'organisation de référence pour toute personne active dans l'industrie du traitement de surface (entrepreneurs, fournisseurs, sociétés intégrées). Il s'agit d'entreprises actives dans le prétraitement chimique/mécanique, la galvanisation, l'émaillage, le revêtement par poudre, le vernissage (humide), l'anodisation, la galvanisation à chaud, la préservation des métaux.
www.vereniging-ion.nl

## 2.2. Partenaires sociaux

### The SHIFT

Iris est membre de The SHIFT, réseau belge dans le domaine de la RSE.
Cette organisation compte plus de 300 membres issus d'entreprises de toute taille, d'ONG et du secteur du service public. Sa mission est d'informer, d'aider et de rassembler ses membres afin d'évoluer vers une économie et une société durable.
www.theshift.be




### Talent2Connect

Iris est membre fondateur (2017) de Talent2Connect et participe, en tant qu'employeur, à cette plate-forme numérique innovante qui a pour but d'aider des talents à trouver l'employeur qui correspond exactement à leurs besoins et inversement.
Différents employeurs du secteur public, privé ou social s'unissent pour relever ce défi complexe. Grâce à cette approche collective et il devient plus facile de comprendre les ambitions professionnelles des talents, de les aider à définir leurs compétences. En cas de besoin, grâce à des organisations privées ou sociales, ils peuvent recevoir une formation sur mesure pour les aider à atteindre leur objectif professionnel.
Les jeunes peu qualifiés, les personnes à mobilité réduite, les personnes d'un certain âge, les migrants, les personnes cherchant à faire du bénévolat ayant un ou des talents peuvent s'inscrire en ligne sur le site et ainsi bénéficier de l'aide de Talent2Connect.
www.talent2connect.be

### Give a Day

Give a Day est une coopérative à finalité sociale. Cela signifie que nous ne distribuons pas de dividendes, mais que nous développons néanmoins une activité économique. Notre mission consiste à développer le bénévolat et l'aide de proximité, à encourager 11 millions de héros potentiels à s'engager dans des actions solidaires et à inviter tous les acteurs de la société à unir leurs efforts pour un réel impact social. Pour ce faire nous avons développé des outils adéquats (tels que le site www.impactdays.co pour l'aide de quartier en période de crise covid ou la plateforme de matching intelligent du volontariat www.giveaday.be ou encore le VRM, l'outil d'automatisation de la gestion administrative des bénévoles) que nous proposons aux communes, écoles, citoyens et associations, participant ainsi à faire se rencontrer les bénévoles et les associations qui en ont besoin, en soutenant les initiatives positives dans le cadre du bénévolat, en développant une approche méthodique de gestion du volontariat et en offrant des formations modernes et de qualité.
www.giveaday.be

# 3. GRI - INDICE DE REFERENCE

## GRI 102 INFORMATIONS GENERALES

| Standard GRI | | Référence |
|---|---|---|
| **1. Profil d'entreprise** | | |
| 102-1 | Nom de l'entreprise | p 2 |
| 102-2 | Marques, produits et/ou services principaux | p 8-9 |
| 102-3 | Lieu du siège social de l'entreprise | p 2 |
| 102-4 | Nombre de pays ou l'entreprise est active | p 8 |
| 102-5 | Structure de propriété et statut juridique | p 8-9 |
| 102-6 | Marchés | p 9 |
| 102-7 | Taille de l'entreprise | p 22, 40 |
| 102-8 | Collaborateurs | p 22, 31 |
| 102-9 | Chaîne d'approvisionnement | p 85-90 |
| 102-10 | Changements significatifs au cours de la période de référence pour l'entreprise et sa chaîne d'approvisionnement | / |
| 102-11 | Décrire le principe de précaution | p 80-84 |
| 102-12 | Chartes, principes ou autres initiatives de RSE développés à l'extérieur auxquels l'entreprise a souscrit | p 2, 6, 16, 84 |
| 102-13 | Affiliation aux associations dans lesquelles l'entreprise exerce des fonctions, apporte des contributions financières ou considère stratégique | p 94-98 |
| **2. Stratégie** | | |
| 102-14 | Une déclaration du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'entreprise et sa stratégie | p 5 |

| | | |
|---|---|---|
| **3. Éthique et intégrité** | | |
| 102-16 | Déclarations de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes relatifs à la RSE développé en interne | p 10-17 |
| **4. Gouvernance** | | |
| 102-18 | Structure de gouvernance | p 78-79 |
| **5. Engagement des stakeholders** | | |
| 102-40 | Liste des groupes de parties prenantes pertinents engagés par l'entreprise | p 93 |
| 102-41 | Pourcentage de collaborateurs couverts par des conventions collectives de travail | p 22 |
| 102-42 | Base d'identification et de sélection des stakeholders | p 93 |
| 102-43 | Approche de l'engagement des parties intéressées, y compris sa fréquence par type et par groupe de parties intéressées | p 23, 47-48, 93 |
| 102-44 | Principaux commentaires des parties intéressées et comment l'entreprise a réagi | p 20-21, 23, 37, 43-44, 47-49, 85-90 |
| **6. Méthode de rapportage** | | |
| 102-45 | Structure opérationnelle, délimitation du rapport | p 2 |
| 102-46 | Description du processus pour définir le contenu du rapport et l'application des principes de reporting | p 16-17, 92-93 |
| 102-47 | Liste des aspects matériels | p 16 |
| 102-48 | Réaffirmation d'informations fournies précédemment | / |
| 102-49 | Changements significatifs par rapport aux périodes de référence de rapports précédentes | / |
| 102-50 | La période de référence | p 2 |
| 102-51 | La date du dernier rapport | p 2 |
| 102-52 | Le cycle de rapportage | p 2 |
| 102-53 | Point de contact pour les questions concernant le rapport et/ou son contenu | p 2 |
| 102-54 | Établissement de rapports conformément aux normes de la GRI | p 2 |
| 102-55 | GRI table des matières | p 99-102 |
| 102-56 | Contrôle externe | p 65, 83 |

# SUJETS MATERIELS

| Standard GRI | | Référence |
|---|---|---|
| **1. Economique** | | |
| **Prestations économiques** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 16 |
| 201-1 | Valeurs économiques directes générées et distribuées | p 40 |
| **Politique d'achat** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 85-90 |
| **Anti-Corruption** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 81-82 |
| **Comportement anti-compétitif** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 81-82 |
| **2. Milieu** | | |
| **Matériaux** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 54-61 |
| **Energie** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 64-74 |
| 302-1 | Energie (consommation et production) au sein de l'entreprise | p 68 |
| **Eaux** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 75 |
| **Emissions $CO_2$** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 64-74 |
| 305-1 | Emissions directe GES (Scope 1) | p 67-68 |
| 305-2 | Emissions GES d'énergie indirecte (Scope 2) | p 67-68 |
| 305-3 | Autres émissions GES indirecte (Scope 3) | p 67-68 |
| 305-4 | L'intensité des émissions GES | p 68 |
| 305-5 | La diminution des émissions GES | p 69 |

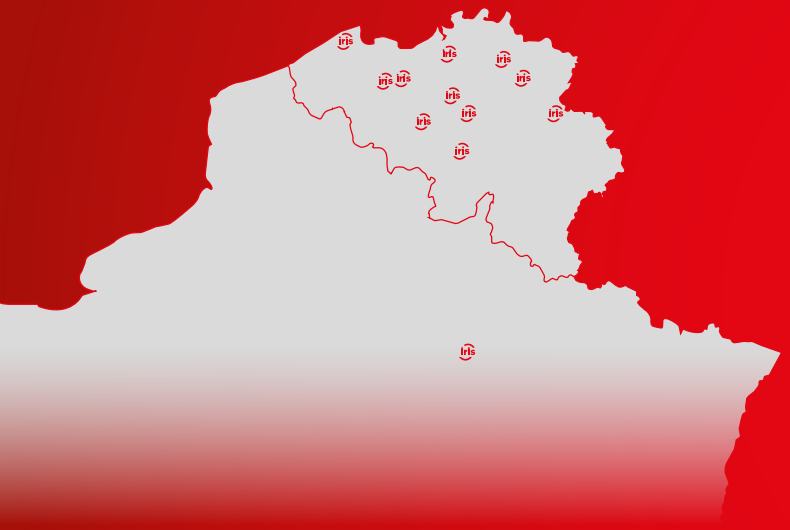
| | | |
|---|---|---|
| **Déchets & Eaux usées** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 76 |
| **Évaluation environnementale des fournisseurs** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 85-90 |
| 308-2 | Impact environnemental négatif potentiel dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | p 54-61, 85-90 |

| | | |
|---|---|---|
| **3. Social** | | |
| **Emploi** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 19-24 |
| 401-1 | Rotation du personnel et nouveaux engagements | p 22 |
| **Santé et Sécurité** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 32-38 |
| 403-2 | Taux d'accidents, de maladies professionnelles, de journées perdues et d'absentéisme, et nombre de décès liés au travail, par région et par genre | p 34-35 |
| **Formation et Education** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 25-29 |
| 404-1 | Heures de formation par collaborateur par an | p 25 |
| **Diversité et Egalité des chances** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 30-31 |
| 405-1 | Diversité des organes de gouvernance et du personnel | p31 |
| **Communauté locale** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 63 |
| 413-1 | Activités avec engagement de la communauté locale, évaluation de l'impact et programmes de développement | p 63 |
| **Evaluation sociale des fournisseurs** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 85-90 |
| 414-2 | Impact social négatif potentiel dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | p 38, 54-61, 85-90 |
| **Santé et sécurité des consommateurs** | | |
| 103 | Approche de la gestion | p 41-61 |
| 416-1 | Évaluation des impacts des produits sur la santé et la sécurité en vue de leur amélioration | p 41-61 |

## SIÈGE SOCIAL

### Iris Group

Avenue de Bâle 5 - 1140 EVERE
Tél +32 (0)2 204 03 00 - info@iris.be



iris bringing betterness to people's premises

Iris Group | Iris Group | www.iris.be

## BUREAUX RÉGIONAUX

### Facility Solutions

**Anvers**
Jules Moretuslei 91 - 2610 WILRIJK
Tél +32 (0)3 216 42 86 - ifs.antwerpen@iris.be

**Bruxelles**
Avenue de Bâle 5 - 1140 EVERE
Tél +32 (0)2 204 03 00 - ifs.brussels@iris.be

**Liège**
Rue de Maestricht 102 - 4600 VISE
Tél +32 (0)4 379 36 71 - ifs.sud@iris.be

**Limbourg & Brabant Flamand**
Industrieterrein Zolder - Lummen 1007
Dellestraat 30 - 3560 LUMMEN
Tél +32 (0)13 78 06 20 - ifs.limburg@iris.be

**Flandre Orientale & Occidentale**
Industriepark
Begoniastraat 38 - 9810 EKE
Tél +32 (0)9 382 71 96 - ifs.vlaanderen@iris.be

**Wallonie**
Rue du Progrès 2 - 6220 FLEURUS
Tél +32 (0)71 81 54 44 - ifs.sud@iris.be

**Zeebrugge**
Car Ferry Terminal
Doverlaan 7 - 8380 ZEEBRUGGE
Tél +32 (0)50 55 27 09 - ifs.vlaanderen@iris.be

### Alcyon

Brusselsesteenweg 493 - 9090 MELLE
Tél +32 (0)9 232 04 32 - info@alcyon.be

### Landscaping Solutions

Avenue Fleming 8 - 1300 WAVRE
Tél +32 (0)10 24 61 77 - landscaping@iris.be

### Industry Solutions

**Eke**
Industriepark
Begoniastraat 38 - 9810 EKE
Tél +32 (0)9 382 71 86 - industry@iris.be

**Fleurus**
Rue du Progrès 2 - 6220 FLEURUS
Tél +32 (0)71 81 54 44 - industry@iris.be

**Geel**
Industrieterrein Winkelomheide
Winkelomseheid 219 - 2440 GEEL
Tél +32 (0)14 86 74 21 - industry@iris.be

**Zeebrugge**
Lanceloot Blondeellaan 21 - 8380 ZEEBRUGGE
Tél +32 (0)50 55 05 50 - industry@iris.be

**France**
62 Route de Vitry en Perthois
51300 VITRY LE FRANÇOIS
Tél +33 9 88 07 74 75 - industry@iris.be

### Technical Building Services

Rue Ilya Prigogine 5 - 7850 ENGHIEN
Tél +32 (0)2 395 79 71 - info@tbs-sa.be