



# RAPPORT DE DURABILITÉ 2019

*« Le changement n'est valable que s'il  
est durable et le durable n'est valable  
que s'il implique un vrai changement »*

# EDITORIAL

La transformation d'Iris, initiée en 2016, a permis au groupe de se repositionner sur le marché et d'actualiser sa vision et sa mission. Le nouveau logo, lancé en avril 2019, valide cette évolution.

Outre l'expérience client, le concept Betterness soutient également notre politique de durabilité, dans ses 3 composantes : People, Planet et Profit. Le rapport de durabilité 2019 explicite comment le Betterness est implémenté dans notre plan de développement durable et quelles avancées importantes ont été réalisées.

Chez Iris, l'humain est au centre. En conséquence, notre premier axe de développement durable est le P de People. Nous voulons que l'expérience collaborateur chez Iris soit unique et inspirante. Nous estimons qu'il est extrêmement important que nos clients puissent donner le meilleur d'eux-mêmes sans préoccupation. C'est notre définition de Betterness. Bien sûr, cela n'est possible que si nos propres collaborateurs peuvent travailler dans un environnement de travail unique et stimulant. C'est pourquoi nos employés se trouvent au cœur de notre stratégie. Parce que le Betterness vécu chez nos clients n'est rendu possible que s'il est vécu et transmis par notre propre personnel.

Notre Human Capital roadmap, initiée fin 2018, a pour but d'offrir à tous nos collaborateurs une expérience Iris optimale et ceci à chaque étape de leur cycle de vie professionnelle. Nous avons franchi une étape importante en sélectionnant et en implémentant un outil digital de gestion des talents, MyTalent, avec lequel une grande partie de notre personnel travaillera prochainement.

WeWork, notre nouvel outil digital de gestion des plannings et des prestations a été lancé fin 2019 dans le but de faciliter la vie de nos ouvriers et de nos responsables d'équipes. La technologie WeWork constitue une avancée importante sur notre marché Facility en apportant de l'efficacité, de la transparence et elle représente la première étape digitale d'un nouveau mode de communication et d'interaction avec notre personnel ouvrier.

Nos valeurs définissent les comportements professionnels et constituent la base pour réaliser notre ambition, soutenir notre stratégie et pour aider à faire des choix. Elles reflètent notre identité. En 2019, nous avons clarifié les compétences génériques, qui soutiennent nos valeurs et qui sont un support pour atteindre le niveau d'excellence souhaité.

Notre Health & Safety roadmap est désormais disponible. La campagne I Safe - We Safe, dont le but est de sensibiliser nos collaborateurs sur la prévention, en agissant activement sur la culture de l'entreprise (démarrage du projet Veiligheidsladder), est lancée. Notre Health and Safety roadmap s'articule autour de 3 composantes : People, Process et Technology.

Enfin, Iris contribue efficacement à la création d'un cadre de vie durable pour tous, non seulement en garantissant un lieu de travail physiquement agréable, mais aussi en offrant la possibilité de construire des relations professionnelles épanouissantes dans un cadre sécurisant.

Concernant la dimension Planet, Iris réduit également son empreinte écologique en produisant sa propre électricité au siège social depuis la pose de panneaux solaires. Sur les chantiers, notre application WeRoute permet d'optimiser les trajets de nos équipes mobiles et donc de réduire l'impact carbone de nos déplacements.



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines.

**CEO**

*Patrick Janssens van der Maelen*

# CONTENU

Ce rapport porte sur les données de l'année 2019. Notre modèle de référence pour les sujets liés à la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) est la norme MVO-Prestatieladder (= certification du système managérial de Responsabilité Sociétale Entreprises, avec échelle de performance) (une norme de système de gestion certifiable).

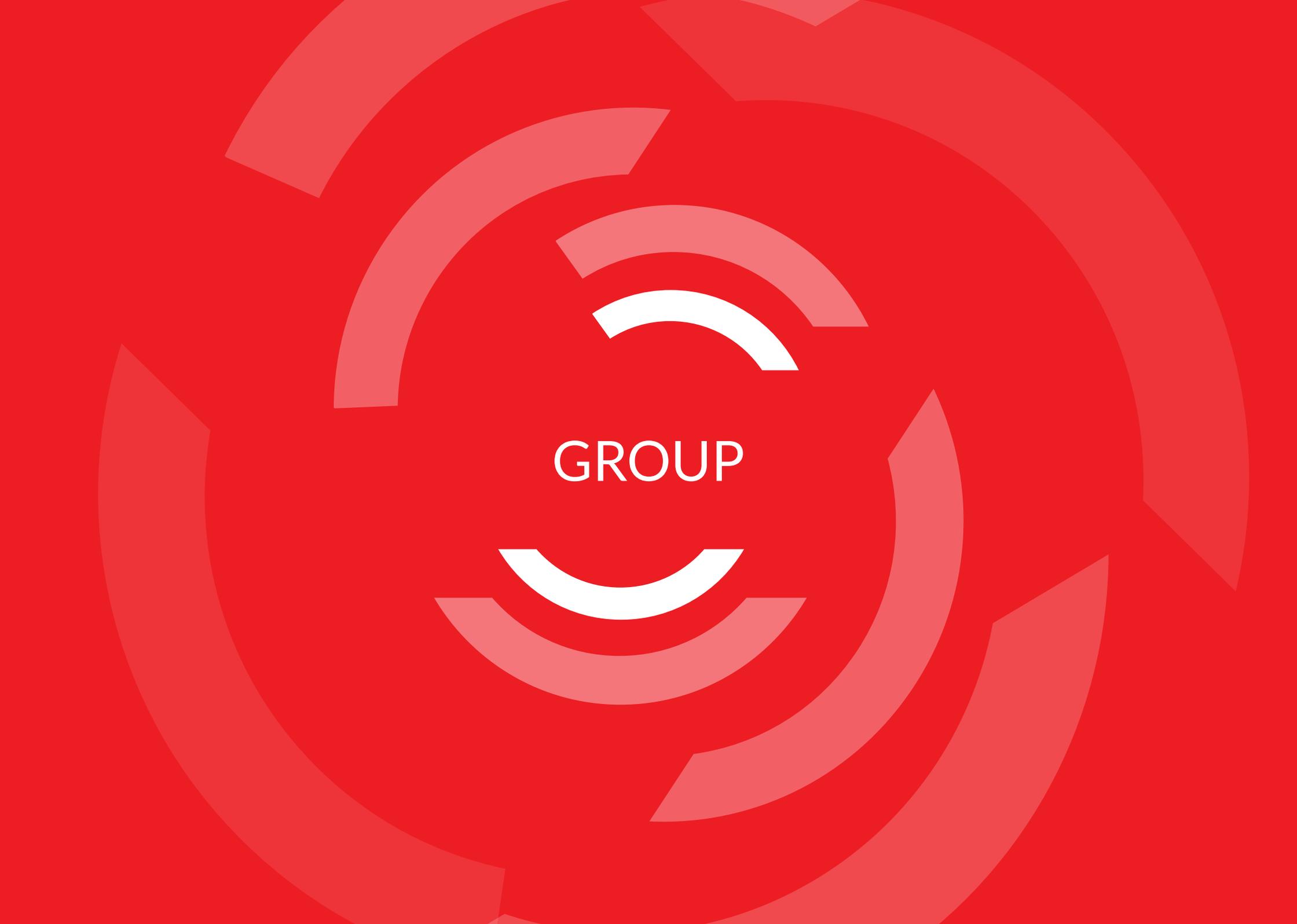
Certaines données sont publiées dans l'historique du rapport de durabilité des années précédentes à retrouver sur [www.iris.be](http://www.iris.be)

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

*Cher lecteur,*

*Si vous désirez obtenir plus d'informations sur un sujet, nous vous invitons à nous en informer par mail à [annualreport@iris.be](mailto:annualreport@iris.be)*

GROUP	4
PEOPLE	19
PLANET	36
PROFIT	45



GROUP

# INTRODUCTION IRIS

Iris est une entreprise familiale fondée en 1946, qui était alors active dans le secteur de la peinture industrielle pour ensuite devenir l'une des sociétés belges les plus importantes dans le domaine des solutions facilitaires et industrielles.

Iris entretient les bâtiments et les installations techniques de ses clients (quelques 10.000 chantiers par an) afin qu'il soient en parfait état.

**Le groupe Iris** se compose de trois différentes businesses, chacun actif dans un domaine spécifique avec une identité propre et ayant pour but d'offrir des services qui contribuent à la tranquillité d'esprit et au bien-être. Notre ambition ? Permettre à nos clients de se concentrer sur leur core business et en conséquence, de donner le meilleur d'eux-mêmes, le tout dans un contexte serein. Voilà notre définition du concept Betterness.

Notre expertise et notre expérience, l'engagement de nos collaborateurs et notre position dominante au sein de nos marchés de référence sont tous des éléments qui soutiennent notre offre dans le secteur des services facilitaires et industriels mais aussi sur le marché des services HVAC.

Nos 11 bureaux régionaux sont implantés à proximité de centres économiques ou industriels importants. Cette proximité offre un maximum de flexibilité et d'expertise à nos clients. Iris Industry Solutions est également actif aux Pays-Bas, en France et au Luxembourg.

Chaque business détermine sa propre politique commerciale et opérationnelle tout en bénéficiant du soutien du Comité de direction ainsi que de tous les Shared Services, tels que Finance, ICT, Human Capital, Quality, Health & Safety et Marketing.



**Iris Facility Solutions (IFS)** offre une gamme de services facilitaires aux entreprises : nettoyage, office management, handyman, aménagement et entretien des espaces verts.



**Iris Industry Solutions (IND)** propose une vaste gamme de services et de travaux de revêtements industriels innovants et écologiques : peinture anti-corrosion et anti-feu, coatings et linings, peinture industrielle.



**Iris Technical Building Services (TBS)** fournit des solutions globales dans la gestion des infrastructures techniques : services de maintenance technique et d'installation des infrastructures techniques (chauffage, ventilation, air conditionné, plomberie, HVAC).

# HISTORIQUE



- 1946** Création des “Entreprises Iris”, entreprise de peinture industrielle, anciennement division de GAZELEC (société de distribution de gaz et d’électricité).
- 1956** Iris passe à un actionnariat familial sous la direction de Michel JANSSENS van der MAELEN.
- 1978** Création de Belgian Business Services (BBS), société holding de gestion administrative.
- 1994** Création d’Iris Cleaning Services doté de 20 employés et 800 ouvriers.
- 1995** Patrick JANSSENS van der MAELEN succède à son père.
- 2001** Ouverture d’Iris sur l’Europe avec la cofondation de European Customer Services (ECS) dans le secteur du nettoyage.
- 2004** Création d’Iris Greencare, secteur des espaces verts.
- 2005** Extension des services offerts par le Cleaning avec l’acquisition d’Alcyon.

- 2008** Iris Cleaning signe le prestigieux contrat pour la Commission européenne et embauch plus de 750 ouvriers. Acquisition d’Actief Cleaning.
- 2010** Iris Group atteint les 3.000 collaborateurs.
- 2011** Diversification du Cleaning dans le secteur des soins de santé avec le groupe Chirec.
- 2012** Certification RSE Echelle de performance CO<sub>2</sub> niveau 3 pour le groupe.
- 2013** Iris Anticorrosion remporte le contrat du Maeslantkering (NL).
- 2014** Iris Building démarre son activité Handyman Services. Iris Anticorrosion obtient la certification Echelle de performance CO<sub>2</sub> niveau 4.
- 2015** Création d’Iris Facility.
- 2016** 70 ans du groupe Iris.
- 2017** Iris Cleaning Services ouvre un bureau à Visé (Liège).

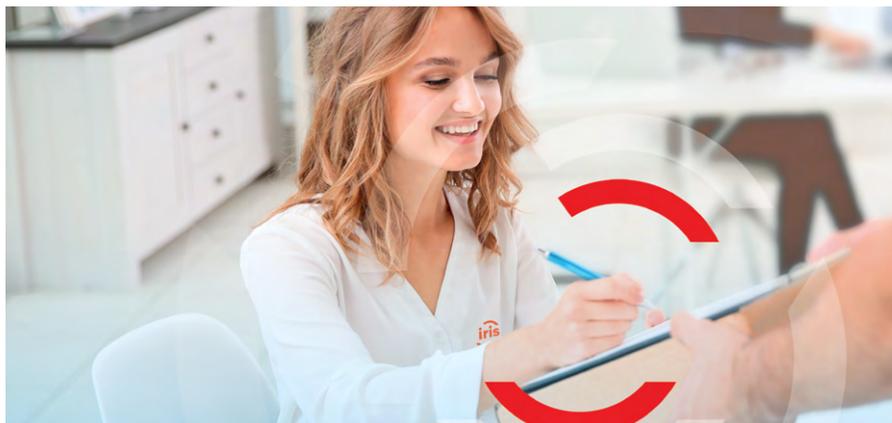
- 2018** Iris Cleaning Services Lummen déménage dans un nouveau bureau pour mieux servir ses clients.
- Belgian Business Services modifie sa dénomination sociale et devient Iris Group et ce dans le cadre d’un rebranding.
- 2019** Iris Group modifie la dénomination sociale de Iris SA en Iris Industry Solutions SA et Iris Cleaning Services SA en Iris Facility Solutions et ce dans le cadre d’un rebranding.
- Go live du nouveau site web avec le nouveau logo et un film corporate dans lequel le CEO, Patrick Janssens van der Maelen, explique notre stratégie Betterness sur les réseaux de médias sociaux.
- Le groupe étend ses services et rachète la société Technical Building Services, reconnue sur le marché du HVAC. TBS installe et entretient des équipements HVAC partout en Belgique, ces services s’intègrent parfaitement dans notre concept Betterness du groupe.



bringing betterness  
to people's premises

## Iris change de logo

Nous souhaitons renforcer notre nouvelle ambition par une nouvelle identité visuelle : "Bringing betterness to people's premises". En effet, notre mission est de garantir que nos interventions sur vos sites apportent de la quiétude et du mieux-être à vos collaborateurs. Car notre raison d'être est de vous permettre de vous concentrer encore plus sur votre core business. Telle est notre définition du Betterness. Notre expertise, notre expérience, l'engagement de notre personnel et notre position dominante sur nos marchés de référence sont des éléments qui soutiennent notre offre de services dans les secteurs du facility management et des services industriels. **Notre ambition Betterness est vécue pas nos 3.100 collaborateurs qui travaillent jour après jour sur vos sites.**



D'une part, nous déployons notre savoir-faire pour optimiser l'efficacité de vos collaborateurs sur leurs lieux de travail (**Facility Solutions**).



Et d'autre part, nous proposons des solutions durables pour préserver vos installations et vos outils de production des agressions du temps sur vos sites industriels (**Industry Solutions**).



## Le groupe Iris rachète TBS

Iris est un nom établi dans les secteurs des services facilitaires et industriels depuis des décennies. Notre division Iris Facility Solutions (IFS), spécialisée dans les services facilitaires, élargit aujourd'hui sa gamme de services multidisciplinaires pour 2 raisons. D'une part, pour mieux répondre aux besoins du marché et d'autre part, pour apporter du Betterness à ses clients. En effet, pour les services facilitaires, notre approche Betterness améliore la tranquillité d'esprit (worryless) et le bien-être (well-being) des collaborateurs de nos clients, ce qui stimule la productivité et améliore l'ambiance de travail.

C'est dans cette optique que nous avons acquis **Technical Building Services (TBS)**. En effet, TBS est une entreprise familiale spécialisée dans le marché de la maintenance et l'installation technique, qui offre des services HVAC (Heating, Ventilation, Air Conditioning). Le confort aéraulique est également l'un des éléments essentiels contribuant à un environnement de travail agréable et en conformité avec les normes de santé et de sécurité établies par la réglementation en vigueur. Il s'inscrit donc parfaitement dans l'ambition du groupe Iris : "Bringing betterness to people's premises".

En bref, IFS et TBS unissent leurs forces pour créer un cadre de vie durable et agréable pour tous.

«Le rachat de TBS nous permet non seulement d'offrir à nos clients un ensemble intégré de services « hard » et « soft ». Il correspond aussi parfaitement à notre concept de Betterness, qui consiste à créer des expériences professionnelles et/ou communautaires positives, en tenant compte des dimensions sociale, éthique et environnementale», commente Patrick Janssens van der Maelen, CEO du groupe Iris.



## ACTIVITES



### Facility Solutions

#### CLEANING

---

- Nettoyage régulier
- Grand nettoyage
- Nettoyage extérieur
- Lavage de vitres
- Désinfection
- Fourniture sanitaires
- Nettoyage escalateurs
- Nettoyage secteur médical & santé
- Nettoyage matériel informatique et équipements de bureau
- Nettoyage industriel et dépoussiérage magasins et ateliers
- Nettoyage après dégâts incendie, dégâts de suie et dégâts des eaux
- Nettoyage nouveau bâtiments
- Nettoyage pierres naturelles : nettoyage à profondeur, impregnation, application d'une couche polymère, traitement de la cire et cristallisation
- Nettoyage parquet : renouvellement de la cire, de l'huile ou de couches de vernis

#### ALCYON

---

Idem CLEANING

#### Services spécialisés :

- Nettoyage et désinfection secteur alimentation (HACCP)
- Titres-services
- Atelier de repassage



## Facility Solutions

### HANDYMAN

---

- Petites réparations
  - Electricité
  - Plomberie
  - Maçonnerie
  - Menuiserie
- Déménagements internes
- Petits travaux à l'extérieur
- Enlèvement graffiti
- Petits travaux de peinture

### OFFICE MANAGEMENT

---

- Services de réception
- Lutte contre les nuisibles (sociétés)
- Services de sécurité
- Distributeurs automatiques (boissons, confiseries)
- Plantes à l'intérieur

### GREENCARE

---

- Entretien
  - Entretien parterres
  - Entretien & tonte de la pelouse
  - Désherbage & lutte contre la mousse
  - Lutte contre les maladies plantes
  - Taillage & abattage des arbres
  - Taillage végétation
  - Ramassage des feuilles mortes & déchets
- Création
  - Pavage terrasses, sentiers de jardin & parkings
  - Création pelouses
  - Création réservoirs d'eau & bassins
  - Terrassements & configurations spatiales et paysages
  - Emplacements grillage



Industry Solutions

- Traitements anticorrosion
- Travaux haute tension
- Revêtements résistants au feu
- Metallisation
- Revêtements de réservoir
- Enlèvement industriel de peinture



# iris TBS

Technical Building Services

- Installation systèmes HVAC
- Entretien préventif des installations techniques
- Réparations installations techniques
- Air conditionné
- Ventilation
- Chauffage
- Réfrigération
- Electricité
- Plomberie

## MISSION & VISION



Notre mission reflète clairement les valeurs actuelles d'Iris et la manière dont chacun de nous doit veiller aux souhaits de nos clients. Elle nous donne l'attention nécessaire pour nous permettre de nous démarquer.

## Developing & maintaining impeccable premises

Nous avons pour mission de garantir à nos clients et collaborateurs, tranquillité d'esprit et bien-être de manière à ce qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes dans un contexte serein.

### IRIS FACILITY SOLUTIONS

Iris Facility Solutions (IFS) entend offrir des services facilitaires personnalisés au sein du marché de services. 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.

### IRIS INDUSTRY SOLUTIONS

Iris Industry Solutions (IND) consacre ses compétences techniques de pointe à l'entretien industriel des installations techniques de nos clients afin qu'elles résistent

aux griffes du temps. En combinant nos connaissances et nos compétences en tant que leader du marché, nous pouvons proposer des solutions durables et rentables ainsi que des techniques innovantes afin de protéger les biens de nos clients. Nos experts sont formés et certifiés selon les dernières normes techniques en vigueur en matière de sécurité et de protection de l'environnement afin de décharger nos clients. 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.

### TECHNICAL BUILDING SERVICES

Technical Building Services (TBS) consacre sa vaste expertise technique à l'entretien et au placement d'installations techniques. Bénéficier d'une qualité d'air irréprochable pour les systèmes de chauffage, d'aération et d'air conditionné (HVAC) est l'un des piliers essentiels pour garantir un environnement de travail agréable (well-being). Le bien-être au travail est un pilier essentiel pour garantir un environnement de travail productif et agréable.



## NOTRE **VISION** D'ENTREPRISE

Notre vision décrit les valeurs d'entreprise que nous visons.  
L'on décrit ici le rêve d'avenir d'Iris et la manière dont elle souhaite contribuer à la société.

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

Nous sommes intimement convaincus de pouvoir offrir à tous nos groupes cibles, la meilleure expérience client possible. Iris a pour ambition de se rapprocher davantage de ses clients, et cette proximité se traduit pour nos clients par le concept Betterness.

Iris place l'être humain au centre de son entreprise et de sa stratégie. En développant des relations fortes entre les travailleurs et nos clients et en améliorant la satisfaction au travail et la sécurité des travailleurs d'Iris mais aussi de ses clients et partenaires, nous contribuons à créer du betterness. En contribuant à la tranquillité d'esprit (worry less) et au bien-être (well-being) tant de nos clients que de nos propres collaborateurs, nous leur permettons d'augmenter leur productivité. Voilà notre définition du concept « Betterness ». Iris entend être LA référence et LE partenaire fiable en matière de betterness, tant pour ses collaborateurs que pour ses clients.



## 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.

# DECLARATIONS DE POLITIQUE

## POLITIQUE DE DURABILITÉ



### ENGAGEMENT POUR LA DURABILITE

#### Nous construisons une relation durable avec tous nos partenaires

Notre mission est de délivrer des solutions et des services chez nos clients en veillant à apporter de la tranquillité d'esprit et du bien-être, de sorte que la productivité chez nos clients soit optimale. C'est notre définition du « Betterness ».

#### **"We're bringing betterness to people's premises."**

Le Betterness se déploie dans 4 axes stratégiques : l'expérience client, l'expérience collaborateur, l'expérience organisationnelle et l'expérience sociétale. Ce dernier axe traduit notre engagement pour une société durable.

En conséquence, la direction et le personnel s'engagent à :

- Réduire notre empreinte écologique et de limiter notre consommation d'énergie.

En tant que membre de la direction, nous nous engageons à :

- Mettre à disposition les ressources nécessaires pour concrétiser notre vision.
- Assurer un environnement respectueux dans lequel toutes formes de discrimination sont exclues et qui favorise une collaboration fructueuse entre collègues, indépendamment de leur âge, sexe, orientation sexuelle, handicap, race, religion, nationalité ou toute autre distinction.
- Promouvoir la diversité comme une force et une source d'enrichissement mutuel.
- Stimuler le développement et l'implication de chaque collaborateur, dans le but d'optimiser son potentiel.
- Interdire tout comportement qui pourrait être considéré comme une conspiration ou une tentative de corruption et maintenir des relations équitables et éthiques avec tous nos partenaires.
- Respecter les droits de l'homme, en particulier les droits individuels de tous, les lois et règlements relatifs au travail forcé et au travail des enfants.
- Prendre les mesures qui s'imposent pour se conformer à la législation et collaborer avec les différents organismes officiels en cas de besoin.
- Maintenir un dialogue permanent avec nos principaux stakeholders, dont nos propres collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs stratégiques, etc.
- Contribuer aux Objectifs de Développement Durable des Nations unies (SDG - Sustainable Development Goals).
- Surveiller et améliorer sans relâche notre consommation d'énergie et notre impact sur l'environnement.

Nous attendons de chacun de nos collaborateurs qu'il respecte cet engagement et qu'il le soutienne pleinement.

Patrick JANSSENS van der MAELEN, CEO, ainsi que tous les membres de la direction.

GRP-CSR-01A - rev. 24/04/2020

## POLITIQUE DE QUALITÉ



### ENGAGEMENT POUR LA QUALITE

#### Nous libérons nos clients afin qu'ils puissent se concentrer sur leur activité principale

Notre mission est de délivrer des solutions et des services chez nos clients en veillant à apporter de la tranquillité d'esprit et du bien-être, de sorte que la productivité chez nos clients soit optimale. C'est notre définition du « Betterness ».

#### **"We're bringing betterness to people's premises."**

Combiné à nos 5 valeurs (« ownership », « customer centricity », « innovation », « partnership » et « entrepreneurship »), le Betterness joue un rôle primordial dans la recherche de solutions proactives et la bonne exécution de prestations de services de qualité.

En conséquence, la direction et le personnel s'engagent :

- A mettre tout en œuvre pour soutenir nos clients et tenir compte de leurs exigences explicites et implicites.
- De contribuer au bien-être des collaborateurs et des visiteurs de nos clients.
- De participer à la satisfaction de nos clients.
- De viser à l'excellence opérationnelle.

En tant que direction, nous nous engageons à :

- Mettre à disposition les ressources nécessaires pour concrétiser notre vision.
- Contrôler et améliorer de manière continue nos performances et notre fonctionnement en interne.

En particulier :

- Nous formons nos collaborateurs pour leur permettre d'accomplir leurs tâches aussi bien et efficacement que possible.
- Nous mettons en place nos politiques en matière de qualité, d'environnement, de durabilité et de bien-être.
- Nous effectuons les contrôles et les audits nécessaires.
- Nous respectons la réglementation et collaborons étroitement avec les autorités compétentes.

L'image du groupe Iris et la qualité de ses prestations de services sont le résultat des efforts quotidiens de tous.

Nous attendons de chacun de nos collaborateurs qu'il respecte cet engagement et qu'il le soutienne pleinement.

Patrick JANSSENS van der MAELEN, CEO, ainsi que tous les membres de la direction.

GRP-QUA-110 - rev. 24/04/2020

## POLITIQUE DE SÉCURITÉ ET D'ENVIRONNEMENT



### NOTRE ENGAGEMENT POUR LE BIEN-ÊTRE

Nous considérons que notre tâche la plus importante est de faire en sorte que nos collaborateurs bénéficient d'un excellent service sans souci pour qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes :

#### **"We're bringing betterness to people's premises".**

Le Betterness joue un rôle croissant dans la réalisation du bien-être au travail. Le Employee happiness n'est pas uniquement déterminé par un milieu de travail plaisant, mais également par la possibilité de créer des relations de travail agréables. Le Betterness s'exprime donc non seulement par nos valeurs, nos compétences et notre politique en matière de RSE, mais également par notre politique de sécurité. Pour y arriver, un effort est demandé tant de la part de la direction que de tous les membres du personnel.

Notre vision à ce sujet en tant que groupe Iris :

- Il n'y a pas de succès en affaires sans bien-être.
- Chaque accident peut être évité.
- Nous réalisons ceci ensemble, partout et à tout moment.

En tant que direction, nous nous engageons à :

- Mettre à disposition les moyens nécessaires pour la réalisation de cette vision.
- Donner le bon exemple.
- Créer une culture de la sécurité où :
  - ✓ Tous les collaborateurs se parlent mutuellement du comportement sécuritaire et du bien-être.
  - ✓ Lors de chaque projet, on prend soin de l'humain, de l'environnement et du matériel.

Tout particulièrement :

- Nous intégrons notre politique du bien-être dans tous nos processus.
- Nous formons nos collaborateurs au maintien et à l'amélioration continue de la sécurité.
- Nous effectuons les contrôles nécessaires, nous nous conformons à la réglementation et collaborons étroitement avec les autorités compétentes.

Nous attendons que chaque collaborateur respecte cet engagement et le soutienne activement.

Patrick JANSSENS van der MAELEN, CEO, ainsi que tous les membres de la direction

GRP-SHE-111 - rev. 24/04/2020

# DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS CLIENTS

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 social (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. Elle 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

Le concept « Betterness » se focalise sur 4 domaines stratégiques : l'expérience du client, l'expérience des collaborateurs, l'expérience organisationnelle et l'expérience sociétale. Ce dernier aspect reflète notre engagement pour un environnement durable.

La durabilité n'est rien d'autre que répondre aux besoins actuels en vue de l'avenir sans pour autant menacer ou nuire aux personnes, à l'environnement, à l'économie et à la société. Ces efforts peuvent générer un meilleur environnement, permettre des économies, augmenter la satisfaction des travailleurs et influencer positivement l'image de l'entreprise. La durabilité est déterminée sur la base des 3 P : People, Planet et Profit.

Le concept « Betterness » est bien plus qu'un slogan chez Iris. En tant qu'acteur facilitaire et industriel, Iris souhaite contribuer effectivement 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 au sein d'un contexte sûr.

Iris s'est ainsi engagée à proposer outre les produits de nettoyage classiques, des **produits ProBio** à ses clients. ProBio est une gamme de produits de nettoyage écologiques à base de probiotiques et certifiés par les labels EU Ecolabel et Cradle to Cradle du producteur Greenspeed. Ces produits de nettoyage sont non seulement beaucoup plus écologiques que la gamme classique qui est souvent composée de produits chimiques mais ont également un impact direct sur le bien-être des utilisateurs.

Iris réduit également son empreinte écologique en produisant sa **propre électricité à l'aide de panneaux solaires** et contribue ainsi à un climat plus propre et à un meilleur environnement.

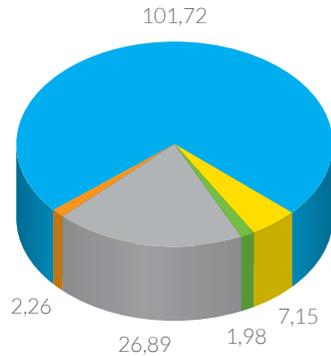
L'équipe d'entretien d'Iris est également active dans la lutte écologique des nuisibles, le service vert se focalise quant à lui sur l'entretien durable des espaces verts. Les collaborateurs peuvent désormais déguster leur café dans des gobelets en carton réutilisables dans des coins café agréables et une analyse des risques peut être réalisée pour analyser la qualité de l'air intérieur chez les clients.

**En proposant de meilleures solutions, Iris souhaite contribuer plus activement à la création de plus de bonheur au travail tant chez les collaborateurs que chez les clients.**



# CHIFFRES CLES

## Chiffres d'affaires par entité (M€) - 2019



CHIFFRES D'AFFAIRES  
TOTAL 2019  
**€ 140M**

● FACILITY SOLUTIONS | ● ALCYON | ● GREENCARE | ● INDUSTRY | ● TECHNICAL BUILDING SERVICES

## Chiffre d'affaires par entité par région (M€) - 2019

	Bruxelles	Flandres	Wallonie	Pays-Bas	France	Total
● FACILITY SOLUTIONS	51,78	39,59	10,36	0,00	0,00	101,72
● ALCYON	0,00	7,15	0,00	0,00	0,00	7,15
● GREENCARE	1,43	0,07	0,48	0,00	0,00	1,98
● INDUSTRY SOLUTIONS	0,00	15,37	6,18	4,11	1,23	26,89
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*	0,90	0,45	0,90	0,00	0,00	2,26
<b>TOTAL GROUP</b>	<b>54,11</b>	<b>62,62</b>	<b>17,92</b>	<b>4,11</b>	<b>1,23</b>	<b>139,99</b>

\* basé sur 6 mois CA



TAUX DE RÉTENTION  
CLIENTS IFS  
**94,3%**

## Nombre de chantiers et clients par entité - 2019

	# Chantiers	# Clients
● FACILITY SOLUTIONS	5.546	1.495
● ALCYON	3.471	1.601
● GREENCARE	151	93
● INDUSTRY SOLUTIONS	731	374
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*		
<b>TOTAL GROUP</b>	<b>9.899</b>	<b>3.563</b>

\* N/A



PEOPLE

# BETTERNESS FOR OUR PEOPLE

Une matrice des comportements professionnels au sein de l'entreprise nous permet d'harmoniser le comportement de tous les collaborateurs et de faire évoluer notre organisation positivement.

Notre matrice des comportements se base sur 5 Valeurs et sur 5 Compétences Génériques (soft skills) communes à l'ensemble du personnel d'Iris. Cette matrice nous soutient dans la réalisation de nos objectifs stratégiques.

- Les **valeurs** reflètent notre identité, ce que nous représentons pour nos collaborateurs et nos clients.
- Les **compétences génériques** nous aident à atteindre le niveau d'excellence que nous souhaitons pour chacun de nos collaborateurs.

Chaque collaborateur d'Iris est un ambassadeur des Valeurs et des Compétences Génériques au quotidien dans l'exécution de sa fonction. Bien qu'elles aient chacune une définition générale, nos Valeurs et Compétences Génériques ont également été traduites en comportements adaptés à chaque niveau de fonctions.

Ce matrix nous permettent entre autres :



de **RECRUTER** les bonnes personnes



d'**EXPLIQUER** à nos collaborateurs ce qui est attendu d'eux



d'**AIDER** nos collaborateurs dans leur développement professionnel



d'**EVALUER** nos collaborateurs



de **SOUTENIR** nos collaborateurs dans leur contribution à l'évolution de l'organisation

Les responsables d'équipe ont un rôle essentiel pour promouvoir ces comportements et montrer l'exemple.



## PROJETS HUMAN CAPITAL

Fin 2018, nous avons démarré la Human Capital Roadmap qui se concentre sur l'expérience collaborateur à tous les stades du cycle de vie professionnel de nos collaborateurs.

La notion de Betterness étant introduite chez Iris en 2019, il nous semblait naturel de traduire l'expérience collaborateur par le Betterness for our People.

- Une **matrice des comportements professionnels** a été implémentée pour s'aligner à la nouvelle Human Capital stratégie et pour incorporer les nouvelles valeurs du groupe Iris. Ceci offre à chacun la possibilité de s'intégrer pleinement dans les valeurs du groupe.
- **WeWork**, un nouvel outil digital de gestion des plannings et des prestations, a été mis en place pour faciliter la vie de nos ouvriers et des responsables d'équipe. Les aspects majeurs de cet outil sont l'efficacité, la transparence et une nouvelle façon de travailler et de communiquer avec nos travailleurs.
- **MyTalent** est le nouvel outil digital de gestion des talents. Divers modules tels que le suivi des performances, la formation, l'intégration des nouveaux employés et de nombreuses autres possibilités rendent cet outil particulièrement intéressant.
- **My FollowUp** est le nouveau processus de suivi de nos collaborateurs.

Ce processus est :

- un nouveau cycle de suivi continu de nos collaborateurs comprenant différents types de réunions pour soutenir au mieux nos collaborateurs aussi bien dans leur travail quotidien que dans leur développement personnel ;
- une nouvelle façon de travailler sur les objectifs. Afin d'améliorer la collaboration au sein d'Iris et entre les différents départements/business, nous allons dès 2020 introduire des objectifs collectifs à côté des objectifs individuels existants.

- Un **outil d'assessment de la personnalité** a été introduit dans l'optique de garder nos collaborateurs au centre de nos priorités.

Cet outil permet :

- de sélectionner des talents qui sont au plus proches de nos valeurs et nos compétences dans le cadre du recrutement ;
  - de soutenir nos collaborateurs dans leur développement personnel ;
  - de réaliser des coachings d'équipe afin d'optimiser le succès de l'équipe ;
  - d'aider nos responsables d'équipe à perfectionner leurs compétences managériales.
- Un **Talent Event** a été organisé en collaboration avec The Shift - la plate-forme belge pour les organisations qui souhaitent réaliser ensemble la transition vers une société et une économie plus durables - et avec Talent2Connect et d'autres entreprises belges pour stimuler le recrutement de nouveaux collaborateurs parmi les groupes d'une population défavorisée.
  - Une **plateforme digitale**, sur laquelle diverses réductions d'achats peuvent être obtenues, a été mis à disposition des ouvriers pour récompenser leurs résultats de l'année 2018.

L'année 2019 a été une année très riche en nouveaux projets et initiatives qui marquent le début de la concrétisation de la Human Capital Roadmap au sein d'Iris.



## IRIS CHOISIT LA DIVERSITE

**68**

NATIONALITES DIFFERENTES

**>3.100**

COLLABORATEURS

**1.146**

HOMMES

**1.971**

FEMMES

### RETENTION PERSONNEL\*\* - 2019



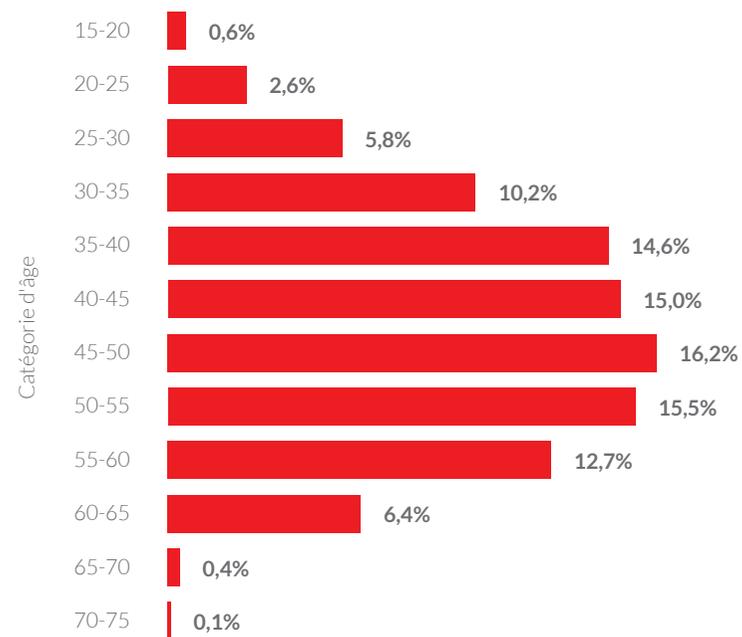
● FACILITY SOLUTIONS	78,2%
● ALCYON	89,4%
● GREENCARE	85,0%
● INDUSTRY SOLUTIONS	88,7%
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*	
● GROUP	89,5%

\* N/A | \*\* ouvriers & employés



## NOS COLLABORATEURS AU PREMIER PLAN

Pyramide des âges Group - 2019





### Collaborateurs par entité par région - 2019

	Bruxelles	Flandres	Wallonie	Total
● FACILITY SOLUTIONS	957	1.197	433	2.587
● ALCYON	0	179	0	179
● GREENCARE	0	5	35	40
● INDUSTRY SOLUTIONS	5	178	92	275
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*				
● GROUP	38	0	0	38
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>1559</b>	<b>560</b>	<b>3119</b>

\* N/A

### Equivalent Temps Plein par entité - 2019

	Nombre ETP
● FACILITY SOLUTIONS	1.655
● ALCYON	118
● GREENCARE	34
● INDUSTRY SOLUTIONS	246
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*	
● GROUP	246

\* N/A



### Recrutement chômeurs longue durée - 2019

	Jeunes <27 ans	Collaborateurs >45 ans	Total
● FACILITY SOLUTIONS	33	408	441
● ALCYON	2	15	17
● GREENCARE	0	2	2
● INDUSTRY SOLUTIONS	6	47	53
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*			
● GROUP	0	1	1

\* N/A



### Heures de formations par entité par personne - 2019

	Nombre d'heures
● FACILITY SOLUTIONS	21,78
● ALCYON	22,56
● GREENCARE	51,14
● INDUSTRY SOLUTIONS	37,71
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*	
● GROUP	22,70

\* N/A

# DIALOGUE SOCIAL



Nous prenons différentes mesures en continu pour optimiser le dialogue social dans nos différentes sociétés et pour améliorer le fonctionnement au sein de nos organes sociaux.

## Général

- Nous contribuons activement au maintien d'un climat social constructif en tenant nos partenaires informés de la vie de notre entreprise et de la conduite des affaires et ce, au-delà des obligations légales.
- Nous impliquons également nos partenaires sociaux dans certaines réflexions tactiques et opérationnelles.
- Nous adoptons une communication ouverte et nous misons sur la transparence des échanges.

## Spécifique

- L'obligation de s'exprimer en néerlandais ou en français et la mise à disposition d'une traduction simultanée pour faciliter la communication et favoriser les échanges et best practices.
- Les présidents des réunions sont toujours présents en binôme : le représentant de l'exploitation, souvent membre de la direction, est toujours accompagné d'au minimum un représentant Human Capital, dans un souci d'équilibre.
- Nous offrons un support administratif au secrétaire membre de la délégation, pour l'élaboration des rapports. Concernant Iris Facility Solutions, nous organisons une permanence syndicale hebdomadaire dans les locaux de notre siège social et nous consignons toutes les questions/sujets afin de faciliter leur suivi.



## Fréquences des différentes réunions de concertation

### Iris Facility Solutions

Conseil d'entreprise (CE)	mensuelle, sauf juillet
Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)	mensuelle
Délégation syndicale ouvriers (DS - Bruxelles)	7x/an (jan/avr/mai/juin/sep/oct/nov)
Délégation syndicale (DS - autres bureaux)	à la demande
Délégation syndicale employés	tous les 2 mois

### Iris Industry Solutions

Conseil d'entreprise (CE)	mensuelle
Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)	mensuelle

### Alcyon

Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)	en fonction du nombre de délégués
--	-----------------------------------



# DISPOSITIONS LEGALES

Ci-dessous, le nombre de procès-verbaux, condamnations judiciaires, amendes et convocations des pouvoirs publics par rapport aux différents thèmes de la RSE.

PEOPLE	Conditions de travail	Santé & Sécurité	NIHIL
PEOPLE	Conditions de travail	Travail forcé	NIHIL
PEOPLE	Conditions de travail	Droits de l'homme	NIHIL
PEOPLE	Conditions de travail	Enfants au travail	NIHIL
PEOPLE	Bonne conduite des affaires	Activité légale	NIHIL
PEOPLE	Bonne conduite des affaires	Corruption	NIHIL
PEOPLE	Bonne conduite des affaires	Ethique publique	NIHIL
PEOPLE	Bonne conduite des affaires	Concurrence	NIHIL
PEOPLE	Protection des consommateurs	Santé & Sécurité	NIHIL
PEOPLE	Protection des consommateurs	Vie privée	NIHIL
PEOPLE	Autres		NIHIL
PLANET	Biodiversité		NIHIL

Le nombre de plaintes formelles pour interventions psycho-sociales déposé auprès du service externe pour la prévention et la protection au travail.

PEOPLE	Demande informelle d'intervention psycho-sociale	nature d'intervention non-connue	4
PEOPLE	Demande formelle d'intervention psycho-sociale		NIHIL

Chaque année, une société externe effectue une mise à jour des réglementations et un audit pour vérifier la conformité de toutes les législations en vigueur.



# ENQUETE DE SATISFACTION

En novembre 2019, nous avons lancé l'enquête de satisfaction que nous réalisons tous les 2 ans. Nous y avons ajouté 4 nouveaux facteurs qui nous semblaient importants dans le cadre du Betterness for our People et du Betterness for our Customers :

- L'attention d'Iris pour le bien-être de ses collaborateurs
- L'attention d'Iris pour la satisfaction de ses clients
- Le sentiment d'appartenance à la famille Iris
- L'utilité du travail

## Détails de l'enquête :

Envoi à 2.900 collaborateurs

Envoi en 5 langues : français, néerlandais, anglais, arabe et turc

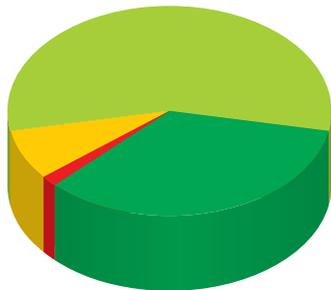
Taux de réponse de 40%

## Présentation des résultats :

### Question 1 : **Comment vous sentez-vous chez Iris ?**

Globalement, nos collaborateurs se sentent bien chez Iris.

**90 %** des répondants se sentent bien ou très bien.



PAS BIEN DU TOUT	1,84%
PAS BIEN	7,87%
BIEN	55,94%
TRES BIEN	34,35%



### Question 2 : **Venez-vous travailler avec plaisir ?**

Le plaisir au travail est un gage de rétention de nos talents et donc de pérennité pour l'entreprise.

**89%** des répondants disent venir travailler avec plaisir.



## Questions 3 & 4 : Facteurs et degrés de satisfaction (score de 0 à 5)

Pour s'améliorer continuellement et être certains de réaliser du Betterness for our People, il est essentiel de comprendre les facteurs essentiels à l'engagement et la satisfaction de nos collaborateurs.

Facteurs	Satisfaction
La rémunération (correcte et à temps)	● 3,21
La relation avec vos collègues	● 3,15
La réception dans les temps des documents sociaux (fiche de paie, documents chômage)	● 3,14
La sécurité sur le lieu de travail	● 3,13
Le respect de la diversité (nationalité, race, religion, âge, handicap, choix de vie)	● 3,11
La relation avec votre responsable	● 3,10
L'autonomie dont vous disposez	● 3,09
L'utilité de votre travail	● 3,08
L'environnement de travail	● 3,07
Le respect de l'environnement	● 3,07
L'attention d'Iris pour la satisfaction du client	● 3,06
Le rôle qu'Iris joue au sein de la société belge	● 3,04
Le contenu de votre travail	● 3,00
Le sentiment d'appartenir à la famille Iris	● 2,96
Le matériel qui est mis à votre disposition	● 2,94
L'attention d'Iris pour le bien-être des travailleurs	● 2,87
Les opportunités d'apprentissage et de développement personnel	● 2,87
La reconnaissance que vous recevez pour votre travail	● 2,83
Les informations que vous recevez sur le groupe (qualité et quantité)	● 2,79
Les opportunités pour évoluer vers d'autres rôles dans la société	● 2,73

Les **scores les plus élevés** sont les facteurs suivants :

- L'administration du personnel (la rémunération et la réception des documents sociaux correctes et à temps)
- Les relations professionnelles (les relations avec le responsable, entre collègues)
- Le contexte de travail (la sécurité, l'environnement et le matériel de travail)

Les **scores les moins élevés** sont les facteurs suivants :

- Les opportunités d'évolution, de développement personnel et d'apprentissage
- Le sentiment d'appartenir à la famille Iris et la communication interne
- L'attention d'Iris pour le bien-être des travailleurs et la reconnaissance pour le travail
- Le respect de l'environnement et le rôle d'Iris en tant qu'entreprise belge

### CONCLUSION

L'enquête 2019 a confirmé l'importance de la Human Capital Roadmap et un certain nombre de projets en cours doivent être développés.

- MyTalent qui permettra d'une part de détecter les opportunités d'apprentissage, de développement personnel et les ambitions de nos collaborateurs.
- Simplification administrative et WeWork qui renforceront la satisfaction sur certains facteurs.

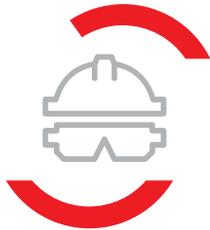
Les résultats de cette enquête débouchent sur un objectif d'équipe pour le Comité de Direction ce qui implique de donner la priorité aux facteurs les moins bien notés et à améliorer le bien-être général de ses employés.

# HEALTH & SAFETY

Les collaborateurs qui se sentent bien dans leur peau, sont un réel atout pour chaque employeur. Le concept « Betterness » joue un rôle de plus en plus important dans la création de bonheur au travail et se reflète non seulement dans nos valeurs, compétences et politique RSE mais aussi dans notre politique de sécurité.

Une roadmap H&S a été réalisée dans le courant de 2019. La campagne **i safe – we safe** a été lancée afin de sensibiliser les collaborateurs à une politique de prévention active (projet Safety Culture Ladder).

## LA POLITIQUE DE SÉCURITÉ CONCERNE



### LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

(prévention et protection contre les accidents du travail, l'incendie, l'explosion)



### LA PROTECTION DE LA SANTÉ

du travailleur



### LA CHARGE PSYCHOSOCIALE

causée par le travail (stress, harcèlement, satisfaction professionnelle)



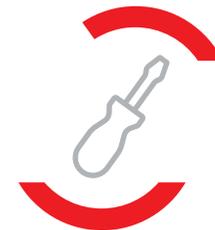
### L'ERGONOMIE

(adaptation des équipements de travail et du poste de travail en fonction des possibilités du travailleur)



### L'HYGIÈNE DU TRAVAIL

(aération, éclairage, température, sanitaires)



### L'EMBELLISSEMENT DES LIEUX DE TRAVAIL

# PROJETS SECURITE

- **Certification Veiligheidsladder (Safety Culture Ladder) échelon 3** pour Iris Industry Solutions – Haute-tension Pays-Bas : dans le cadre de la certification Safety Culture Ladder, l'on ne contrôle pas les documents comme lors d'une certification ISO ou VCA, mais bien le comportement des personnes. S'interpellent-elles concernant la sécurité, les problèmes sont-ils signalés et résolus ?
- Poursuite de l'introduction de **l'utilisation de l'exosquelette** dans l'atelier d'Iris Industry Solutions à Geel.
- **Audit de suivi VCA\*\*** chez Iris Facility Solutions pour le nettoyage des vitres et le nettoyage industriel avec risque aggravé et chez Alcyon pour le nettoyage des vitres, et un audit de suivi VCA\*\* et VCA-P chez Iris Industry Solutions.
- Développement d'**une vidéo d'accueil** pour Iris Facility Solutions.
- Poursuite de l'introduction d'observations au sein d'Iris Facility Solutions. Mise en œuvre d'une **app afin de signaler les situations dangereuses**.
- **Jour de formation** concernant la qualité et la sécurité pour les sous-traitants d'Iris Facility Solutions.
- **Toolbox** mensuelle chez Iris Greencare.
- Différentes **formations de sécurité** : formations BA4-BA5 ligne hiérarchique en collaboration avec assureur accidents du travail, nacelle élévatrice, montage et utilisation d'échafaudages, secourisme, intervention incendie et évacuation, phytotoxicité P1 et P2, formations spécifiques au projet comme Proximus, P&G et Chirec.
- Lancement de la collaboration avec **le nouveau SEPP** (Service externe de prévention et de protection) de Securex.
- Sélection d'**un nouveau partenaire pour les accidents du travail**.
- Développement d'une **roadmap H&S** en collaboration avec le Comité de direction qui constitue la base d'un nouveau plan global de prévention (PGP) et PAA (plan d'action annuel). L'accent est placé sur l'échange entre H&S et les opérations, les formations, la politique d'achat et le comportement.
- Campagne concernant la sécurité avec le slogan **i safe – we safe** (Safety, a language we all speak).



i safe - we safe

# BIEN-ETRE DES CLIENTS

Le bien-être constitue une partie importante des activités commerciales de nos clients, ce qui porte ses fruits :

- Réduction du taux de fréquence et de gravité des accidents sur chantier
- Baisse de l'incapacité de travail et du taux de prime pour l'assurance accidents de travail
- Observation et conseil dans les hôpitaux
- Signalement des situations dangereuses via un outil en ligne
- Présence du SIPPT (Service interne pour la prévention et la protection au travail) sur le chantier
- Sécurité et bien-être comme point permanent à l'ordre du jour de nos réunions
- Certification Veiligheidsladder

## Accidents de travail par entité - 2019

	Taux de fréquence		Taux de gravité	
	Iris	Secteur**	Iris	Secteur**
● FACILITY SOLUTIONS	14,38	18,54	0,65	0,55
● ALCYON	11,30	18,54	0,31	0,55
● GREENCARE	48,98	41,22	3,04	1,05
● INDUSTRY SOLUTIONS	7,27	29,2	0,55	1,10
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*				
● GROUP	0	0,72	0	0,04

\* N/A | \*\* (Info Fedris 2018)





## SECURITE DES TIERS

Nous travaillons sur les chantiers de nos clients, souvent en présence de leurs collaborateurs, visiteurs, clients et autres contractants. Prendre soin du bien-être et de la sécurité des personnes sur le site est une tâche quotidienne.

Ci-dessous vous trouverez un aperçu des mesures qui sont prises pour assurer la sécurité et le bien-être.

# LA SECURITE POUR TOUS



## SUR LE CHANTIER

- Délimitation de notre zone 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
  - Pour élimination des mauvaises herbes avec zéro-phyto
- Veillez 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 Risque de Dernière Minute
- Informer nos clients de situations dangereuses pour qu'ils puissent y remédier
- EPI (Equipements de Protection Individuelle) prévus pour nos collaborateurs mais également pour les tiers qui visitent les installations pendant les travaux
- Analyse de nos accidents de travail, notifications de situations dangereuses en accord avec le client qui peuvent mener à des actions bénéfiques pour les tiers et nos clients
- Visite chantiers par H&S ensemble avec le responsable opérationnel
- Formations par H&S chez les clients
- Contrôle annuel par un partenaire externe des trousse de secours



## 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



## NOS SOUS-TRAITANTS

- Impliquer les sous-traitants systématiquement lors des réunions de démarrage d'un projet
- Interroger et évaluer leurs statistiques de sécurité et d'assurance annuellement



# CERTIFICATIONS

Grâce à son système de qualité, de sécurité, de durabilité et de protection de l'environnement, le groupe 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.

En 2019, nous avons renouvelé nos certifications ISO 9001 et ISO 14001, VCA\*\*, VCA Pétrochimie et l'échelle de performance RSE.

Certificats	IFS CLEANING	ALCYON	INDUSTRY
ABSU-UGBN - Développement durable	●	●	
BCCA - BP810			●
Echelle de performance CO <sub>2</sub> niveau 5 - Réduction des émissions de gaz à effet de serre	●		●
ISO 14001 - Protection de l'environnement	●		
ISO 9001 - Qualité	●		●
MVO - Echelle de performance niveau 3	●		●
SCL - Echelle de performance niveau 3			●
VCA Pétrochimie			●
VCA** - Sécurité et protection de l'environnement	●	●	●
VCAp			●





PLANET



## BILAN CO<sub>2</sub>

L'échelle de performance CO<sub>2</sub>, l'instrument de durabilité par excellence pour réduire notre empreinte carbone dans le cadre de nos projets et dans les chaînes.

Iris Industry Solution vise un développement durable et est intimement convaincue qu'il est uniquement possible d'enregistrer de bonnes prestations si un équilibre est trouvé entre People, Planet et Profit, ou en langage Iris : **Betterness** ! Un principe important dans ce cadre consiste à réduire un maximum l'empreinte écologique. La cartographie annuelle de notre empreinte carbone permet à Iris de suivre ses émissions et de prendre des mesures afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> tout en rendant la gestion d'entreprise plus durable.



**CO<sub>2</sub>-PRESTATIELADDER**®

Samen zorgen voor minder CO<sub>2</sub>

## Échelle de performance CO<sub>2</sub>

Iris Industry Solutions est certifiée selon la norme échelle de performance CO<sub>2</sub> niveau 5 et vise à réduire année après année son empreinte carbone.

## Nos mesures de réduction



## Objectifs 2020\*

<b>RÉDUCTION TOTALE</b>	<b>&lt; 31 %</b>
SCOPE 1	< 20 %
SCOPE 2	< 95 %
SCOPE 3	= 50 % sablage à la vapeur

\* année de référence 2012



## TOTAL

81.09 gr CO<sub>2</sub>/million d'euros chiffre d'affaires\*\*

**-991 tonne CO<sub>2</sub> = -30 %**



### PROJETS

32.42 gr CO<sub>2</sub>/million d'euros chiffre d'affaires

1. Vaporblast & induction
2. Eteindre les machines, éclairage, chauffage quand ne pas utiliser
3. Récupération du réseau
4. Commander la bonne quantité de gravier et de peinture



### FLOTTE

39.30 gr CO<sub>2</sub>/million d'euros chiffre d'affaires

1. Pression des pneus
2. Conduite économique
3. Home office & réunions digitales



### BATIMENTS

9.29 gr CO<sub>2</sub>/million d'euros chiffre d'affaires

1. Eclairage LED
2. Chauffage bureaux à Geel

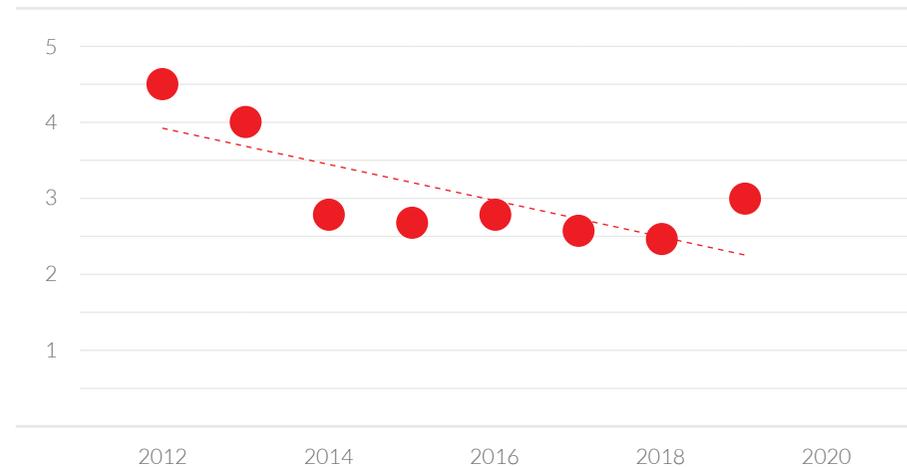


## NOS MESURES DE RÉDUCTION

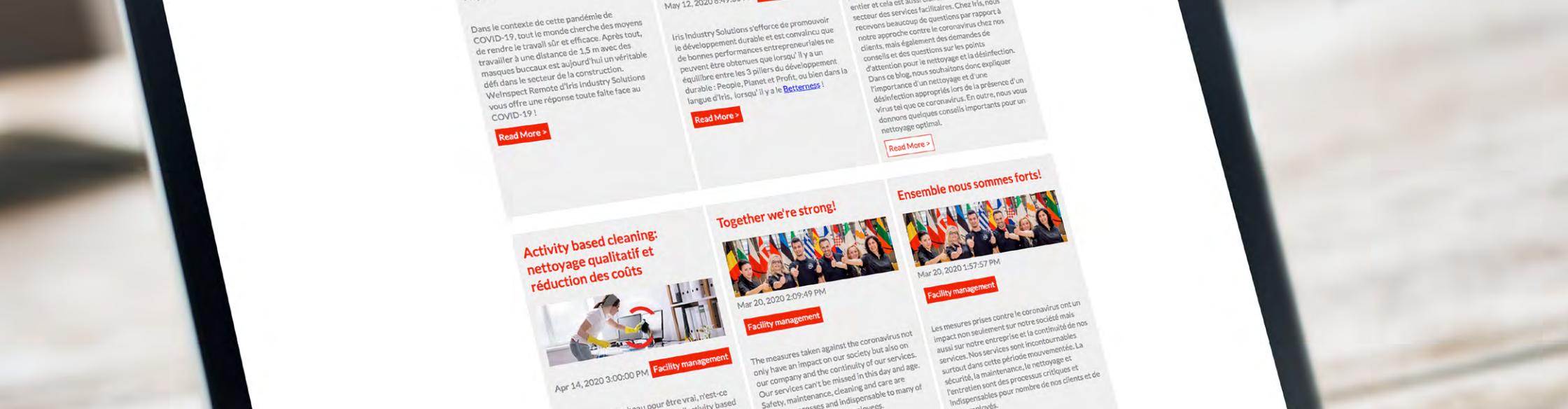
Notre empreinte carbone (scope 1 et 2) continue de dépendre de la quantité de travail et de la méthode de travail suivie pour enlever le coating existant qui peut être appliquée dans le cadre de nos projets. En 2019, Iris Industry Solutions a étendu ses activités en France et aux Pays-Bas mais nos activités internes en atelier ont également connu une hausse. Ceci se traduit par une légère hausse de notre empreinte carbone puisque la consommation d'énergie de nos postes de travail est plus importante que sur les projets.

Bien qu'Iris Industry Solutions émette respectivement 2,97 tonnes de CO<sub>2</sub> par million de chiffre d'affaires généré, l'on constate une baisse de 33 % par rapport à 2012 et ce malgré une hausse du chiffre d'affaires dans tous les départements. Nous avons atteint voire même surpassé notre objectif qui consistait à réduire de 30 % notre empreinte carbone (scope 1 et 2) d'ici 2020 par rapport à 2012.

### Tonnes de CO<sub>2</sub> par million d'euros de chiffre d'affaires



Pour ce qui est des émissions indirectes de CO<sub>2</sub> (scope 3) de nos clients et fournisseurs, nous tentons de réduire continuellement notre empreinte carbone par le biais d'une analyse de la chaîne.



## FOCUS CONSTANT

Les résultats et objectifs de notre système de durabilité sont repris dans le **rapport de durabilité** et notre déclaration de politique met l'accent sur la recherche continue de nouvelles possibilités de réduction.

À l'avenir, nous souhaitons réduire davantage nos émissions indirectes grâce à la technique **vapor blasting** et à l'**induction** et nous nous attendons à voir une sérieuse baisse dans la chaîne par rapport au grenailage.

D'ici 2024, notre objectif est de pouvoir appliquer cette technique dans plus de 50 % des projets d'Industry. Nous avons dans ce cadre réalisé des analyses de chaîne pour améliorer nos connaissances de ces techniques.

## PERSPECTIVES

Un nouvel PGE (3.B.2\_1 Plan d'action de gestion de l'énergie) sera établi début 2020 pour la période 2020-2023, dans le cadre duquel nous donnerons corps à la nouvelle stratégie. La manière de communiquer concernant notre empreinte carbone, les objectifs pour l'année à venir, les actions retenues et réalisées et les mesures de réduction sont décrits dans notre **plan de communication**.

Nous continuons à rechercher activement par le biais de notre Cellule Innovation, des solutions pour soutenir notre stratégie de durabilité au cours des années à venir afin de toujours réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et de déterminer une méthode circulaire. Consultez certainement nos articles de **blog** et nos publications sur **LinkedIn** pour savoir comment nous apportons notre pierre à l'édifice et comment réduire votre empreinte carbone.

La collaboration dans la chaîne reste essentielle pour pouvoir réduire les émissions de CO<sub>2</sub> dans le secteur. En collaboration avec nos partenaires de chaîne - clients et fournisseurs - nous augmentons nos connaissances et développons des produits innovants. Iris Industry Solutions est notamment membre de **Nederland CO<sub>2</sub>-neutraal** car nous sommes convaincus que nous pourrions franchir d'importantes étapes en matière de durabilité avec ce réseau de sociétés qui entend pleinement réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.

Iris Industry Solutions est **certifiée** selon l'échelle de performance CO<sub>2</sub> depuis 2017. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter [notre page sur le site Internet de SKAO](#) (Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden en Ondernemen). Notre empreinte carbone a été établie selon la norme ISO 14064-1 et est décrite dans notre **procédure de réduction énergétique et réduction des émissions de CO<sub>2</sub>**.

# EVOLUTION DE L'EMISSION CO<sub>2</sub>

## Emission CO<sub>2</sub> par entité (tonne)

	2012	2019
● FACILITY SOLUTIONS	1.338	1.259
● ALCYON	33	24
● GREENCARE	322	218
● INDUSTRY SOLUTIONS	2.326	2.094
● TECHNICAL BUILDING SERVICES*		
<b>TOTAL</b>	<b>4.019</b>	<b>3.595</b>

\* N/A

## Emission CO<sub>2</sub> Group (tonne)

	2012	2019
🚚 VEHICULES	2.240	2.104
🏢 BATIMENTS	613	341
🏗️ CHANTIERS	1.215	1.054
✈️ TRAFIC AERIEN	1,9	4,9
<b>TOTAL</b>	<b>4.070</b>	<b>3.505</b>



2019



## ACTIONS & OBJECTIFS

### ACTIONS EFFECTUÉES EN 2019

- Nouveaux vêtements de travail Label FairTrade
- Installation de panneaux photovoltaïques sur le toit à Evere
- Implémentation du système OPTIFLOW pour optimiser les routes des ouvriers travaillant sur différents sites
- Produits ProBio Cleaning
- Achat de 3 machines complémentaires vaporblasting avec les conseils d'utilisation pour l'activité Industry
- Installation de l'éclairage LED à l'atelier de Geel avec détecteurs de mouvement
- Fusion des parcs à déchets sur le site de Geel

### ACTIONS PRÉVUES POUR 2020

- Révision de la politique de mobilité et actions spécifiques pour une conduite économique avec les voitures
- Analyse approfondie de la consommation de la flotte de véhicules et actions correctives adéquates
- Révision de la politique de télé-travail (NWOW – new way of working)
- Promotion des outils en ligne pour les réunions à distance (moins de déplacements)
- Audit d'efficacité énergétique pour identifier les actions nécessaire à la réalisation des objectifs en matière de CO<sub>2</sub>
- Sensibilisation des collaborateurs à la consommation d'énergie au travers de formations spécifiques et toolbox
- Evaluation et décision concernant les investissements à réaliser à l'atelier de Geel pour le système de chauffage défectueux

### OBJECTIFS POUR 2020

La tendance à la baisse des émissions CO<sub>2</sub> devrait se poursuivre pour notre parc automobile et nos bâtiments.

Nous avons pour ambition de réduire encore les émissions indirectes de CO<sub>2</sub> de 5 % d'ici 2024 par rapport à 2019.

Concernant les émissions de CO<sub>2</sub> indirectes provoquées par notre activité chez nos clients et fournisseurs, le Groupe Iris commandera une analyse de chaîne pour pouvoir encore les diminuer.

Pour l'activité Industry, la technique vaporblasting sera proposée dans 50 % des projets où nous devons enlever le coating (revêtement) sur place chez le client.



## Iris s'investit pleinement pour l'environnement

En tant qu'acteur important dans les secteurs des services facilitaires et industriels, Iris contribue à un environnement de vie durable pour tous.

Ainsi, Iris s'est engagée à n'utiliser que des produits **ProBio**. ProBio est une gamme de produits d'entretien écologiques à base de probiotiques fabriqués par la marque Greenspeed. Ils portent l'Ecolabel européen et sont certifiés Cradle to Cradle. Ces produits de nettoyage sont non seulement beaucoup plus écologiques que les produits classiques (souvent chimiques), mais ont aussi un impact positif et direct sur le bien-être des utilisateurs et de leur environnement. Cette gamme de produits assure un nettoyage optimal et constitue la solution idéale pour traiter, entre-autres, les problèmes d'odeurs dans les locaux sanitaires. Les produits ProBio, à base de bonnes bactéries, correspondent parfaitement à l'ambition d'Iris : avoir un impact positif sur la santé et l'environnement !

Iris réduit également son empreinte écologique en produisant sa propre électricité grâce à des panneaux solaires et ses collaborateurs boivent désormais leur café dans des tasses en carton réutilisables, contribuant ainsi à un climat plus propre et à un meilleur environnement.

Iris offre des solutions durables à ses clients, tout en respectant l'environnement. Que ce soit dans la lutte contre les nuisibles, l'entretien des espaces verts ou en offrant un éventail d'autres services. Alors, pourquoi ne feriez-vous pas appel à Iris pour analyser la qualité de l'air au sein de vos bâtiments/locaux pour le bien-être de tous au travail ?

Bref, Iris contribue activement à plus de bien-être au travail tant auprès de ses clients et leurs collaborateurs, qu'auprès de son propre personnel.



PROFIT

# STAKEHOLDERS

Le dialogue avec les stakeholders est un élément clé dans notre démarche RSE. Il nous permet de définir les éléments suivants :

- Quels sont les points les plus importants de la norme, et dans quelle mesure nos actions ont un impact sur ceux-ci
- Les actions prioritaires à mener
- Le niveau d'importance de chaque sujet de ce rapport de durabilité

Stakeholders	Frequence	Prochaine consultation
Collaborateurs/Direction/ Administrateurs	tous les deux ans (années impaires)	2021
Clients	tous les deux ans (années paires)	2020
Fournisseurs	tous les trois ans	2021
Autres stakeholders	ad hoc	ad hoc

## Matrice de matérialité des indicateurs



## Matrice des stakeholders



# ECS PARTNERSHIP

Iris est cofondateur (2001) de European Customer Synergy, un fournisseur paneuropéen de services facilitaires.

Ce groupement européen est reparti dans 41 pays avec 400 bureaux. Il offre aux clients tous les services facilitaires dans toute l'Europe et au-delà, à travers un seul point de contact.

ECS peut ainsi répondre à des appels d'offres internationaux dans ses pays membres. Pour ce faire, l'organisation s'appuie localement sur des National Directors qui ont pour mission de coordonner les services entre le pays membre qu'ils représentent et la direction d'ECS. Ils ont également la charge de trouver des partenaires locaux pour répondre à des services demandés dans des appels d'offres qui ne sont pas couverts par l'activité des sociétés partenaires.



Plus d'informations sur [www.ecsynergy.eu](http://www.ecsynergy.eu)



# MEMBERSHIPS

## 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](http://www.theshift.be)

## 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.onderhoudnl.nl)

## 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](http://www.talent2connect.be)

## 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](http://www.ohgpi.com)

## La Confédération Construction



La Confédération Construction a été fondée en 1946, à titre d'organisation patronale, couvrant 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](http://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](http://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](http://www.apac-corrosion.be)

## FMB

Federation des métalliseurs de Belgique



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

[www.metalliseurs.be](http://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](http://www.bcca.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](http://www.vom.be)

## ION

Vereniging Industriel 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](http://www.vereniging-ion.nl)

## SIÈGE SOCIAL

### Iris Group

Avenue de Bâle 5 - 1140 EVERE  
Tél 02 204 03 00 - [info@iris.be](mailto:info@iris.be)



 Iris Group  Iris Group  [www.iris.be](http://www.iris.be)

## BUREAUX RÉGIONAUX

### Facility Solutions

**Antwerpen**  
Jules Moretuslei 91 - 2610 WILRIJK  
Tél 03 216 42 86 - [ifs.antwerpen@iris.be](mailto:ifs.antwerpen@iris.be)

**Bruxelles**  
Avenue de Bâle 5 - 1140 EVERE  
Tél 02 204 03 00 - [ifs.brussels@iris.be](mailto:ifs.brussels@iris.be)

**Liège**  
Route de Maastricht 102 - 4600 VISE  
Tél 04 379 36 71 - [ifs.sud@iris.be](mailto:ifs.sud@iris.be)

**Limbourg & Brabant Flamand**  
Industrieterrein Zolder - Lummen 1007  
Dellestraat 30 - 3560 LUMMEN  
Tél 013 78 06 20 - [ifs.limburg@iris.be](mailto:ifs.limburg@iris.be)

**Flandre Orientale & Occidentale**  
Industriepark  
Begoniastraat 38 - 9810 EKE  
Tél 09 382 71 96 - [ifs.vlaanderen@iris.be](mailto:ifs.vlaanderen@iris.be)

**Wallonie**  
Rue du Progrès 2 - 6220 FLEURUS  
Tél 071 81 54 44 - [ifs.sud@iris.be](mailto:ifs.sud@iris.be)

**Zeebrugge**  
Car Ferry Terminal  
Doverlaan 7 - 8380 ZEEBRUGGE  
Tél 050 55 27 09 - [ifs.vlaanderen@iris.be](mailto:ifs.vlaanderen@iris.be)

### Alcyon

Brusselsesteenweg 493 - 9090 MELLE  
Tél 09 232 04 32 - [ifs.sud@iris.be](mailto:ifs.sud@iris.be)

### Greencare

Avenue Fleming 8 - 1300 WAVRE  
Tél 010 47 14 50 - [greencare@iris.be](mailto:greencare@iris.be)

### Industry Solutions

**Eke**  
Industriepark  
Begoniastraat 38 - 9810 EKE  
Tél 09 382 71 86 - [industry@iris.be](mailto:industry@iris.be)

**Fleurus**  
Rue du Progrès 2 - 6220 FLEURUS  
Tél 071 82 27 40 - [industry@iris.be](mailto:industry@iris.be)

**Geel**  
Industrieterrein Winkelomheide  
Winkelomseheid 219 - 2440 GEEL  
Tél 014 86 74 21 - [industry@iris.be](mailto:industry@iris.be)

**Zeebrugge**  
Lanceloot Blondeellaan 21 - 8380 ZEEBRUGGE  
Tél 050 55 05 50 - [industry@iris.be](mailto:industry@iris.be)

### Technical Building Services

Rue Ilya Prigogine 5 - 7850 ENGHIEU  
Tél 02 395 79 71 - [info@tbs-sa.be](mailto:info@tbs-sa.be)