



# RAPPORT DE DURABILITÉ 2020

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

# SOMMAIRE

Ce rapport porte sur les données de l'année 2020. Notre modèle de référence pour les sujets liés à la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) est la norme RSE-Echelle de performance, norme certifiable de système de gestion.

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

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. En 2021, nous approfondirons nos engagements concrets.

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 4 Business Units du groupe Iris et de leur engagement en matière de 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.

*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)*

# TABLE DES MATIERES

INTRO	4
BETTER ORGANIZATION	13
BETTER PEOPLE	20
BETTER CUSTOMER	35
BETTER SOCIETY	41

# MESSAGE DU CEO

En tant que société de services et de travaux, la place de l'humain est au centre de notre stratégie : d'une part, nous contribuons au bien-être et à la tranquillité d'esprit du personnel de nos clients et celui de nos collaborateurs et d'autre part, nous participons à la protection et à l'entretien du patrimoine immobilier et industriel de nos clients.

En mars 2020, survient la crise du COVID-19. Spontanément, les équipes se mobilisent et nous nous rattachons à nos valeurs et à notre slogan : Protéger notre personnel et celui de nos clients. Apporter du **Betterness** en situation de crise. Soutenir nos clients et démontrer que nous sommes un partenaire fiable **The Trusted Partner**.

En cette crise sanitaire, notre raison d'être est encore plus pertinente.

Un Comité de crise est constitué le 11 mars 2020 et les lignes directrices sont décidées :

- Mesures sanitaires (Better People) : une cellule de soutien collaborateurs est créée, des kits COVID-19 sont distribués à l'ensemble du personnel, une communication soutenue vers notre personnel est mise en place, l'organisation du télétravail est réalisée en 48h, la mise en place des règles de distanciations physiques est ordonnée, la réorganisation du transport de nos équipes vers les chantiers est déployée.
- Mesures commerciales (Better Customer) : rester à l'écoute et mobiliser nos équipes pour répondre aux besoins et aux urgences de nos clients, maintenir nos bureaux ouverts, proposer un service de désinfection ainsi que de nouveaux programmes d'hygiène et de propreté
- Mesures économiques (Better Organization) : Réorganisation simultanée du planning de plus de 11.000 chantiers, mise en chômage temporaire pour Force Majeure de nos collaborateurs actifs sur les chantiers fermés, mise en chômage temporaire partiel du personnel employé instauration de mesures de solidarité, gel des investissements non prioritaires.

La bonne gestion de la crise ne suffit pas à expliquer notre bonne performance de 2020.

L'élément le plus important est l'impressionnante résilience et la mobilisation de notre personnel pour servir nos clients dans des situations incertaines et parfois inconnues.

Je tiens ici à remercier l'ensemble de notre personnel pour son engagement face à cette crise historique.

La pandémie a été un accélérateur de tendances déjà perceptibles dans le passé : des notions tels que le télétravail, le bien-être, la flexibilité, l'agilité, les nouvelles politiques de mobilité, l'importance de l'hygiène étaient bien connues mais peu intégrées dans notre organisation du travail.

En d'autres mots, la crise sanitaire aura révélé le rôle primordial de développement durable dans la stratégie de l'entreprise.

Toutes ces tendances seront intégrées dans notre stratégie 2022-2025, dont la réflexion a débuté en 2021.



CEO

Patrick Janssens van der Maelen

The image features a solid red background. In the center, there is a white smiley face consisting of two curved lines. Below the smiley face, the word "INTRO" is written in a white, bold, sans-serif font.

INTRO



## 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 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 (+11.000 chantiers en 2020) afin qu'ils soient en parfait état de marche.

Le groupe Iris est présent sur 2 marchés : les services facilitaires (Facility) et les services industriels (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 se consacrer à leur cœur de métier, en toute sérénité. C'est notre définition du **Betterness**.

**Pour le marché 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 enfin, la gestion technique des bâtiments (HVAC).

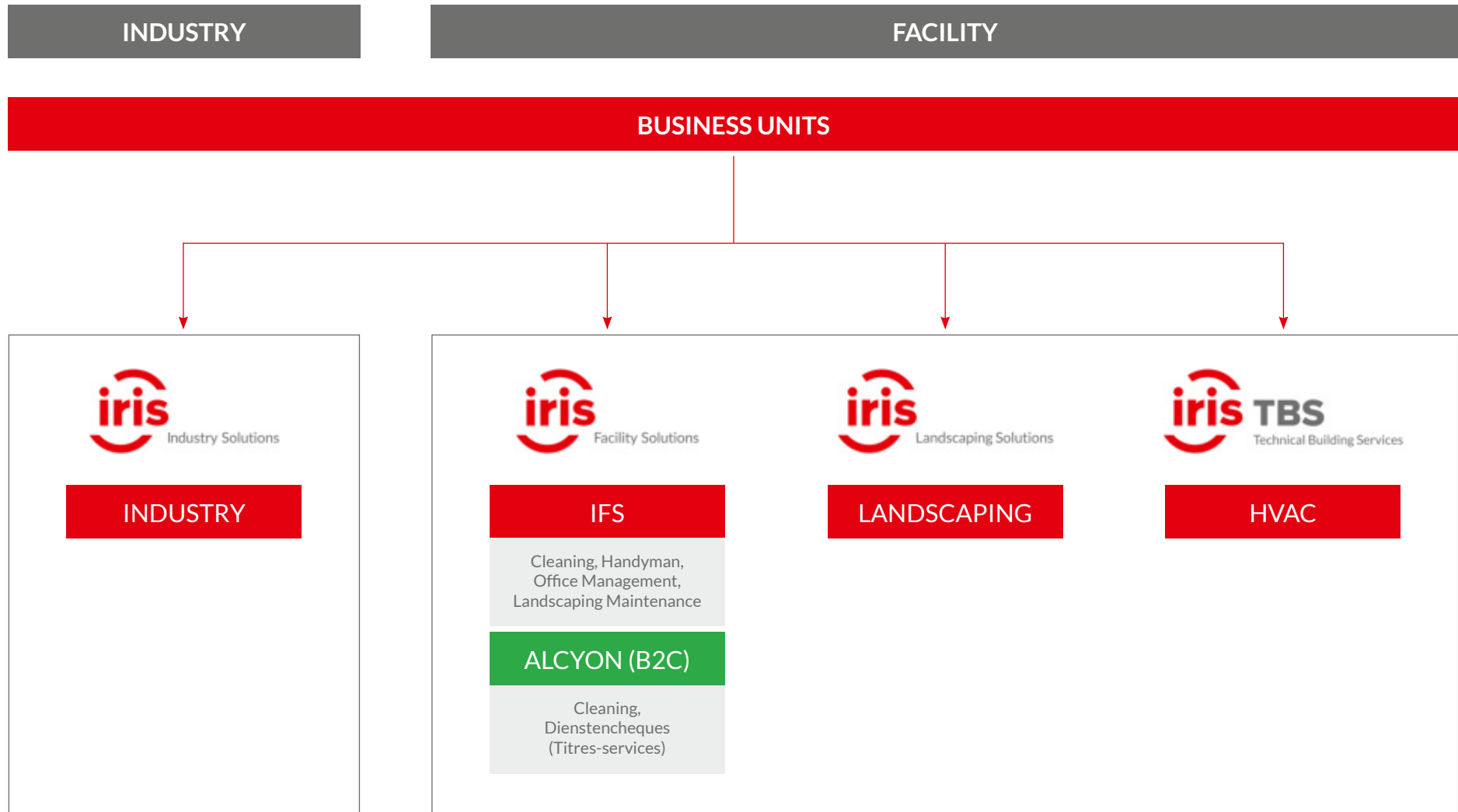
**Pour le marché Industry, Iris** propose des solutions de traitements et de revêtements de surfaces, innovantes et écologiques : peinture anticorrosion et anti-feu, coatings et linings, peinture industrielle.

Pour adresser adéquatement nos 2 marchés, Iris dispose de 4 Business Units (voir structure).

Nos Business Units (BU) sont déployés 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 unit 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, Health & Safety, Human Capital, ICT, Marketing et Quality.

# LA STRUCTURE POUR ADDRESSER LES MARCHES



# CHRONOLOGIE 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 dans les mains des familles Janssens van der Maelen et Zurstrassen, sous la direction de Michel Janssens van der Maelen.
- 1978** Création de Belgian Business Services (BBS), société holding de gestion administrative.
- 1994** Scission de la société Iris en 2 entités : Iris (peinture) et Iris Cleaning Services (nettoyage) en vue de professionnaliser nos métiers.
- 1995** Patrick Janssens van der Maelen succède à son père.  
Iris décroche le contrat de la rénovation du barrage anti-tempête de l'Escaut oriental au Pays-Bas.
- 1996** Iris obtient la certification VCA, l'acronyme de Veiligheids Checklijst Aannemers. Ce certificat prouve qu'une entreprise mène ses activités de manière sûre, écologique et organisée.
- 2001** Création de European Customer Synergy (ECS), un partenariat européen dans le secteur du facility.
- 2004** Création d'Iris Greencare, secteur des espaces verts.  
Iris Cleaning Services obtient la certification ISO 14001, la norme environnementale.
- 2005** Extension des activités de nettoyage vers le marché particuliers avec l'acquisition d'Alcyon dans la région Gantoise.
- 2008** Iris Cleaning obtient le contrat de nettoyage des 67 bâtiments de la Commission européenne et recrute plus de 750 travailleurs.  
Acquisition d'Actief Cleaning.
- 2009** Iris est la seule entreprise de peinture en Belgique à avoir obtenu le certificat VCA Petrochemical.
- 2010** Le groupe Iris compte 3.000 collaborateurs.
- 2011** Diversification de Iris Cleaning dans le secteur des soins de santé avec le contrat de nettoyage pour le groupe Chirec.
- 2012** Certification RSE CO<sub>2</sub> Prestatieladder niveau 3.
- 2013** Iris Anticorrosion remporte le contrat du Maeslantkering (NL).
- 2014** Iris Building démarre son activité Handyman Services.  
Certification RSE CO<sub>2</sub> Prestatieladder niveau 4.
- 2015** Création d'Iris Facility.
- 2016** 70 ans du groupe Iris.
- 2017** Iris Cleaning Services ouvre un bureau à Visé (Liège).  
Iris soutient les Objectifs de Développement Durable (ODD) érigés par l'ONU et est signataire de UN Global Compact.
- 2018** Belgian Business Services modifie sa dénomination sociale et devient Iris Group SA.
- 2019** Iris Group modifie la dénomination sociale de Iris SA en Iris Industry Solutions SA et Iris Cleaning Services SA en Iris Facility Solutions SA.  
Lancement d'un nouveau logo pour positionner la marque Iris en tant partenaire de confiance pour promouvoir le concept Betterness.
- 2020** Le groupe étend ses services vers la maintenance technique par le rachat de la société Technical Building Services, spécialisée dans l'installation et la maintenance des équipements HVAC en Belgique.  
A partir du 1 mars 2020, Iris s'engage à utiliser des produits écologiques ProBio.
- 2021** Lancement de l'activité Iris Landscaping Solutions pour renforcer le positionnement d'Iris dans le secteur de l'aménagement d'espaces verts.  
Iris Industry Solutions ouvre une succursale en France.

# MISSION



## NOTRE MISSION D'ENTREPRISE

Notre mission reflète notre raison d'être. Nous aménageons et nous entretenons le patrimoine immobilier et industriels 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.

#### IRIS 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.

#### IRIS 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.

#### IRIS 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 l'aménagement d'espaces verts, de même que des toitures vertes). Un environnement bien entretenu, confortable et esthétique, offre un sentiment de bien-être au lieu de travail.

#### IRIS 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 aux griffes du temps. La planification rigoureuse des travaux et notre approche qualitative réduisent le coût 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.

## VISION



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**.

**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.

**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 propres collaborateurs, nous leur permettons d'accroître leur productivité. Telle est notre définition de l'excellence.

# RSE & BETTERNESS

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

Cette charte vise à 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), consommation et production durables (ODD12), la lutte contre les changements climatiques (ODD 13), le renforcement des institutions responsables et efficaces (ODD16) et la défense des droits de l'homme (ODD17).

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



## ENGAGEMENT



*Proposer des solutions et des services à nos clients pour leur offrir tranquillité d'esprit et bien-être*

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

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.

# DECLARATIONS

## 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 BIEN-ETRE



### 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

The image features a central white smiley face, represented by two curved lines above and below a horizontal line. The background is a vibrant red color with a subtle, repeating pattern of interlocking gear or cog shapes in a slightly lighter shade of red. The text "BETTER ORGANIZATION" is centered horizontally and vertically, rendered in a clean, white, sans-serif font.

BETTER ORGANIZATION

# GOVERNANCE

## 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

## ENGAGEMENT



*Soutenir une société et économie belge durable par une conduite professionnelle, authentique et responsable*

## CHARTRE 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 chaque 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 capacités de l'entité plus petite. Ces deux principes participent à la recherche du niveau pertinent d'action

# GOUVERNANCE

## La matrice des risques & contrôle interne

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 de Direction et le Conseil d'Administration. Des actions ont été identifiées pour chaque catégorie de risque et par Business en fonction des spécificités et seront implémentées sur une période de 2 ans.

ENGAGEMENT

**La transparence et une conduite des affaires honnête**

Types de risque	Description synthétique	Actions
Marché	Impact des conditions économiques Post Covid-19 sur la croissance	M&A, nouveaux segments, analyse des tendances et réponses
Commerciaux	Faiblesse du processus commercial	Recrutement Direction Commerciale et implémentation d'une nouvelle stratégie commerciale
Exécution des contrats	Risques de pricing, démarrage et exécution des contrats/projets	Renforcement du processus précédent le démarrage d'un contrat
Business Continuity	Discontinuité spécifique aux process payroll et IT	Implémentation du B.C.P. (Business Continuity Plan) , new design Payroll team
Compliance	Traduction des évolutions des législations dans les systèmes, Déclaration de chantier (DUC) & Check-in @ work, Sous-traitance	Projet Fair@Iris basé sur des audits externes de compliance, révision de processus DUC, renforcement processus sous-traitance, GDPR
HSE	Accident mortel, incendie, ...	Implémentation du B.C.P. (Business Continuity Plan)
Sécurité de l'information	Cyber criminalité et protection des données	Audit IT externe, Implémentation Quick-wins, IT security roadmap 22-23
Risques financiers	Intégrité des données financières (data quality)	Data quality & reconciliation, audit trail, sensibilisation, revue processus budgétaire
Fraude	Trésorerie, factures fournisseurs, stocks, collusion	Révision code éthique, Anti-Fraud policy, procédure whistle blower
Risques Opérationnels	Erreurs relatives à la charge de travail et nombre de projets importants	Toolkit pour évaluation de la charge de travail

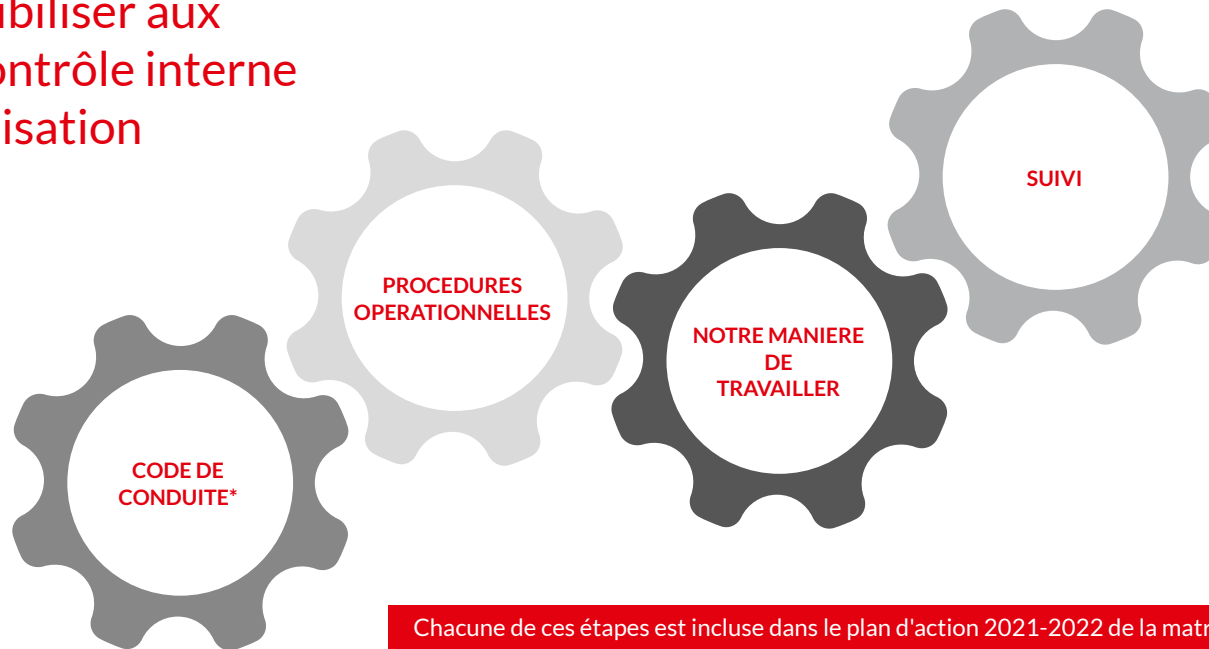
Cet exercice a été fait avec beaucoup d'acceptation et de volonté de la part des différents intervenants et nous a permis d'évaluer le niveau de maturité aux risques. L'objectif du plan d'action est de développer une culture risque de manière pragmatique sans créer de bureaucratie inutile dans une culture entrepreneuriale, principalement hands-on dans laquelle le client prime.

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 est suivi de plan d'actions lorsque cela s'avère nécessaire.

Suite au développement de la matrice de risques, une réflexion sur le développement du contrôle interne a été menée en 2020 au sein du groupe afin d'atteindre les objectifs. Le schéma ci-dessous montre l'approche qui a été adoptée.

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



\* Une mise à jour du code de conduite est en cours de préparation pour 2021



# 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
<b>ABSU-UGBN</b>	Développement durable	●	
<b>BCCA</b>	BP810		●
<b>Echelle de Prestation CO<sub>2</sub> niveau 5</b>	Réduction des émissions de gaz à effet de serre		●
<b>ISO 14001</b>	Protection de l'environnement	●	
<b>ISO 9001</b>	Qualité	●	●
<b>RSE</b>	Echelle de Performance	●	●
<b>SCL</b>	Echelle de Sécurité niveau 3		●
<b>VCA**</b>	Sécurité et protection de l'environnement	●	●
<b>VCA Pétrochimie</b>	Sécurité et protection de l'environnement lié au secteur de la pétrochimie		●



# POLITIQUE D'ACHAT

## Iris opte pour une sélection responsable de ses fournisseurs

Iris s'engage à respecter les normes les plus élevées en matière de qualité des produits et d'intégrité commerciale dans ses rapports avec les fournisseurs. Elle veille à ce que les conditions de travail de sa chaîne logistique soient sans risque, que les employés soient traités avec respect et dignité et que les processus de fabrication soient responsables sur les plans environnemental et social.

Iris a élaboré une charte, afin de motiver ses fournisseurs à s'associer à cet effort pour répondre à ces attentes et encourage vivement les fournisseurs à accepter cette charte pour se plier aux normes et clauses reprises.

Lors de la sélection de fournisseurs qualifiés, l'avantage est donné aux fournisseurs progressistes sur le plan environnemental et social. De plus, tout fournisseur reconnaît que le non-respect de ces valeurs pourra être considéré comme un manquement à ses obligations contractuelles, de nature à entraîner son éviction.

L'un des éléments essentiels à l'adoption de cette charte réside dans la compréhension qu'une société doit être exploitée conformément aux lois, aux règles et aux réglementations en vigueur au sein des pays où elle opère, et ce pour l'ensemble de ses activités.

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



# POLITIQUE D'ACHAT

## Nos sous-traitants : un monitoring permanent

Iris utilise les sous-traitants principalement pour gérer des pics de production et dans le cas de remplacement ou de prestations exceptionnelles, tel que c'est le cas par exemple pour les services de désinfection suite à la crise du COVID-19. Iris privilégie toujours l'engagement sur le payroll.

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

### EXIGENCES STANDARD POUR LES SOUS-TRAITANTS

Financièrement sain

Pas de dettes sociales

Légalement en ordre

Compétences prouvées en nettoyage, entretien d'espaces verts, travaux de peinture, handyman

Bonne collaboration établie avec les collaborateurs d'Iris et les clients

Travailler conformément aux valeurs d'Iris





BETTER PEOPLE



## CHEZ IRIS, L'HUMAIN EST AU CENTRE

Dans le cadre de notre stratégie de développement durable - l'axe **BETTER PEOPLE** - l'humain est au centre, qu'il s'agisse de nos propres collaborateurs, celui de nos sous-traitants et partenaires ou celui de nos clients.

Chez Iris, nous voulons que l'expérience des collaborateurs soit positive et inspirante parce que le Betterness vécu chez les clients n'est rendu possible que s'il est vécu et transmis par notre propre personnel.

Iris crée un cadre de vie durable pour tous, en garantissant un lieu de travail agréable, mais aussi en offrant la possibilité de construire des relations et une carrière professionnelles épanouissantes dans un cadre professionnel sécurisant.

Notre **human capital roadmap** est construite autour de l'expérience collaborateur à tous les stades du cycle de vie professionnel de nos collaborateurs :

- Le processus de recrutement
- L'onboarding intense pour les nouveaux employés comprenant des visites voire de la pratique sur chantiers
- La formation tant pour les ouvriers que pour les employés
- Certains programmes Live my Life pour que la réalité de chacun soit comprise
- Le suivi de carrière et de gestion des talents



Nous valorisons la communication et le dialogue avec nos collaborateurs. C'est pourquoi nous avons mis en place différentes **sources de feedback** :

- La concertation sociale est un dialogue social ouvert, vécu comme une expérience positive pour toutes les parties
- Les enquêtes collaborateurs
- Les ambassadeurs qui prennent différents rôles au sein de notre organisation (parrain/marraine, sounding board)
- Les visites annuelles du CEO et des membres du Comité de direction dans tous les sièges et les événements Iris Way Program annuels (avec une table ronde intégrée depuis 2020)
- Le processus de suivi et gestion des talents MyFollow Up lors duquel du feedback du collaborateur est demandé régulièrement
- Les check-up calls lors desquels les collègues du département Human Capital prennent contact avec des collaborateurs pour savoir comment ils se sentent
- Les entretiens d'exits

Les actions prises par Iris en 2020, en lien avec l'axe **BETTER PEOPLE** sont :

- Donation de masques FFP2 à l'hôpital Sint-Dimpna Ziekenhuis Geel
- Distribution de masques de confort (tissu) pour l'ensemble du personnel. Masques commandé à THINK-PINK, un asbl qui soutient la campagne nationale contre le cancer du sein en Belgique
- Cadeaux faits au personnel relatifs à certains événements sont liés à des articles durables ou à une bonne action (Saint-Nicolas, fête des secrétaires)

## ENGAGEMENT



*Nos collaborateurs sont au cœur de toutes nos actions*



## PROJETS HUMAN CAPITAL 2020



### WeWork

est notre solution digitale de gestion des plannings et des prestations. La première paie est sortie en décembre 2019. La solution est très appréciée de ses utilisateurs, car elle permet des gains de temps et offre une expérience d'efficacité.

#### En 2020, nous avons travaillé sur ces différents aspects :

- Introduction de la signature électronique des contrats et des avenants
- Implémentation du **No Show Alert** : si un ouvrier ne se présente pas sur chantier 15mn après son heure prévue, une alerte est envoyée et nous permet de réagir de manière proactive pour trouver une solution pour le client.
- Implémentation de la **Worker App** via laquelle les ouvriers peuvent déjà pointer sur chantier



WeWork a été récompensée par le Corporate IT Awards 2020 dans la catégorie Efficience Opérationnelle.



## MyTalent

est notre solution digitale de gestion de nos talents (onboarding, formation et gestion des subsides, suivi/performance, succession planning). Son implémentation a démarré en 2019 et le Betterness (l'expérience utilisateur) a vraiment été notre fil rouge tout au long de notre réflexion.

### En 2020, nous avons travaillé sur les points suivants :

- Implémentation effective dans MyTalent de MyFollowUp, notre nouveau processus de suivi des collaborateurs (suivi continu, moment à part pour suivre l'ambition et les besoins du collaborateur) ainsi que de leurs objectifs collectifs et individuels
- Création des reportings sur chaque étape de la gestion de la performance (créations d'objectifs, les poids, pondérations, résultats, clôture des objectifs, ambitions, besoins de formations, signature électronique) et suivi de l'évolution
- Démarrage de l'implémentation du module formation (validation digitale des formations, suivi des certifications)
- Création de reportings sur la formation et la certification
- Création d'une App en interne pour signer les listes de présence lors des formations



### LEADERSHIP PROGRAM

Le programme de formation des responsables et sa philosophie ont été complètement 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.





## DIVERSITE ET INCLUSION



+60 nationalités  
travaillent  
chez Iris

61% des collaborateurs  
sont  
des femmes

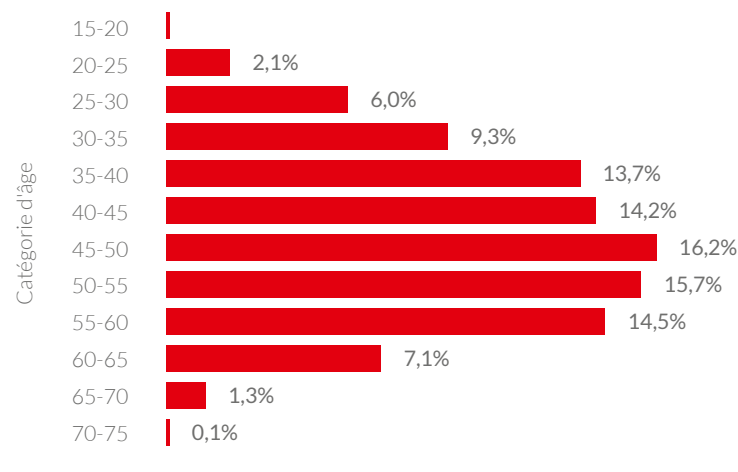
54% des collaborateurs  
sont  
+45 ans

Iris offre des opportunités aux  
jeunes de -27 ans et aux  
chômeurs de longue durée



## NOS COLLABORATEURS AU PREMIER PLAN

Pyramide des âges Group • 2020



Hommes - Femmes • 2020



Retention personnel • 2020





COLLABORATEURS PAR BU PAR REGION - 2020				
	Bruxelles	Flandres	Wallonie	Total
<b>FACILITY</b>				
IFS	954	1.135	478	2.567
ALC	0	176	0	176
ILS	0	0	33	33
TBS	0	0	24	24
<b>INDUSTRY</b>				
IND	11	180	90	281
<b>SHARED SERVICES</b>				
SHARED	38	0	0	38
<b>TOTAL</b>	<b>1.003</b>	<b>1.491</b>	<b>625</b>	<b>3.119</b>

HEURES DE FORMATION PAR BU PAR COLLABORATEUR - 2020	
<b>FACILITY</b>	
IFS	6,87
ALC	2,92
ILS	33,00
TBS	N/A
<b>INDUSTRY</b>	
IND	145,00
<b>SHARED SERVICES</b>	
SHARED	2,32
<b>TOTAL PAR AN</b>	<b>212,00</b>

EQUIVALENT TEMPS PLEIN PAR BU - 2020		
	<b>FTE</b>	
	<b>FACILITY</b>	<b>INDUSTRY</b>
IFS	1.289,4	0
ALC	95,6	0
ILS	24,0	0
TBS	17	0
IND	0	211,7
<b>TOTAL</b>	<b>1.426,0</b>	<b>211,7</b>

# ENQUÊTE INTERNE COVID-19

Tous les 2 ans, nous réalisons une enquête de satisfaction auprès de tous nos collaborateurs. Celle-ci est traduite en 5 langues pour qu'un maximum de collègues puissent y participer. Nous avons un taux de participation de 35% avec plus de 1.100 réponses sur 3.100 collaborateurs. Après analyse des résultats d'enquête un plan d'action est mis en place pour l'année qui suit. L'enquête suivante est planifiée pour 2022.

Cependant, en 2020, suite à la pandémie, nous avons voulu en savoir plus sur le ressenti, la perception et les besoins de nos collaborateurs et nous avons décidé de lancer une enquête qui traitait spécifiquement différents points :

- Etat moral dans le privé et au travail
- Perception de la gestion de la crise par la direction
- Qualité, canaux et fréquence de la communication
- Qualité et efficacité des mesures de protection prises pendant la crise
- Confiance dans la stratégie et les décisions prises par la direction
- Relation et soutien du manager
- Télétravail
- Formations

**Suite au résultat de cette enquête et aux feedbacks de nos collaborateurs, certaines actions ont été prises :**

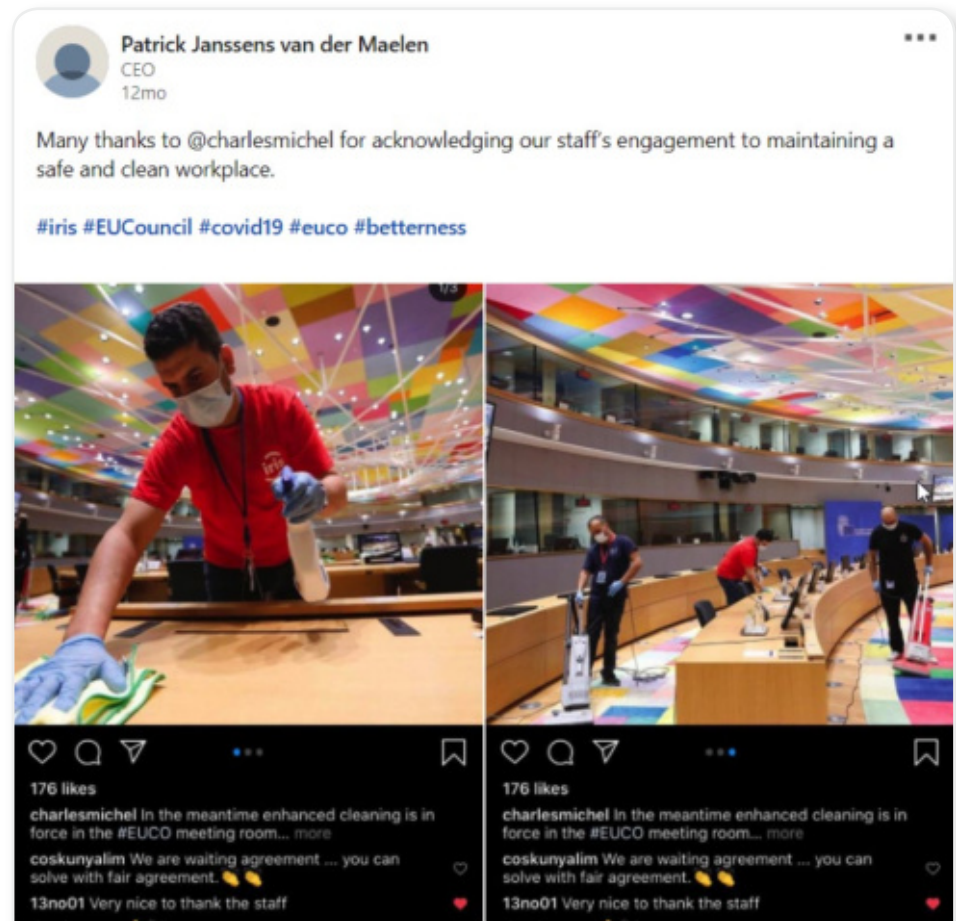


# ARRET COMMISSION EUROPEENNE

Chez Iris, même lorsqu'un contrat est arrêté avec un client, l'accent est mis sur l'importance du collaborateur. A titre d'exemple, nous pouvons citer l'arrêt du contrat de la Commission Européenne. Le 30/11/20219, le Comité de direction et le management opérationnel se sont déplacés dans les bâtiments de la Commission européenne pour remercier leurs collègues pour leur travail et leur souhaiter une bonne continuation chez leur nouvel employeur. En guise de remerciement, chaque collègue a reçu un cadeau d'adieu.



# CHARLES MICHEL VIA LINKEDIN



# I SAFE - WE SAFE

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 la satisfaction au travail et se reflète non seulement dans nos valeurs, compétences et politique RSE mais aussi dans notre politique de sécurité.

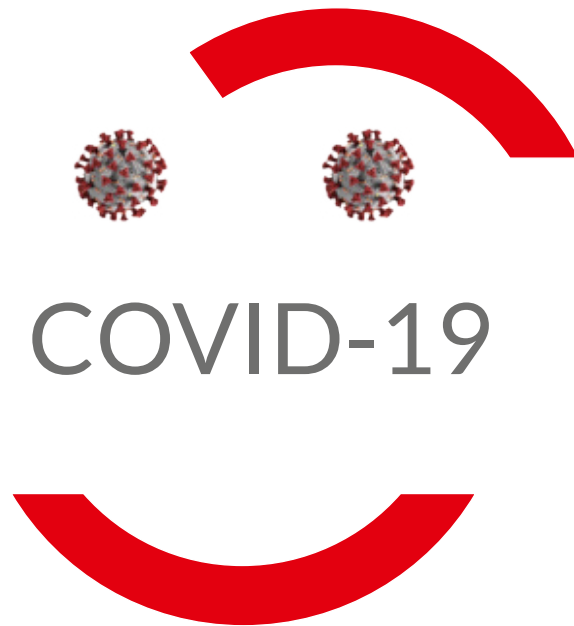
L'un des objectifs du groupe Iris en 2020 était de réduire de 10% le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents de travail. Le résultat est atteint.

Malgré l'impact de la crise sanitaire, nous avons continué le déploiement d'un programme de changement de culture dans lequel le comportement exemplaire et la sensibilisation sont des éléments essentiels.

L'intention de Health & Safety est de se concentrer encore plus sur la sécurité sur chantiers avec le développement des leading indicators pour la sécurité, la santé et le bien-être au travail. Cela nous permettra de mesurer ce que nous devons faire pour prévenir les accidents et réduire les risques.



Réduction de -10% du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents de travail



L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire mondiale qui a touché et affecté tout le monde, tant dans notre vie quotidienne qu'au travail.

- En février 2020, un premier toolbox a été envoyé à tous les collaborateurs afin de les tenir informés relativement à la pandémie.
- Début mars 2020, une cellule de soutien H&S a été mise en place afin de fournir un soutien optimal à tous les employés.
- En même temps, une cellule de crise a été mise en place avec tous les membres du Comité de direction. Les réunions ont eu lieu au moins toutes les deux semaines. Le responsable H&S était membre à la fois de la cellule de soutien et de l'équipe de crise.

## QUELQUES CHIFFRES

### • Infections

- ➔ Aucun décès
- ➔ 1 hospitalisation
- ➔ 5 collaborateurs gravement malades
- ➔ 78 infections connues
- ➔ 1 cluster de contamination

### • Communication interne

- ➔ 6 toolbox en vidéo sur YouTube (3.485 views et 156 suiveurs)
- ➔ 10 toolbox
- ➔ 17 posters
- ➔ 16 infoflashes
- ➔ 34 communications de suivi

### • Formation interne sur la désinfection par nébulisation

### • 5 analyses de risques

### • 4 instructions de sécurité

### • 2 avertissements par FPS WASO

### • 5.780 emails traités (collaborateurs et clients)

# PROJETS HEALTH & SAFETY 2020

L'un des piliers de la H&S Roadmap qui a été élaborée en 2019 est l'aspect de la culture de sécurité, du comportement de sécurité et le rôle exemplaire de chacun. En collaboration avec Prevent, un partenaire externe, un parcours **Safety Leadership & Safe Behavior** a été élaboré, qui vise à provoquer un changement de culture et de comportement.

Ce trajet de long terme implique l'ensemble de l'organisation Iris. Le projet, composé de 3 modules, sera déployé en 2021 et 2022 :

- ♦ Thème 1 – Diriger la sécurité visiblement
- ♦ Thème 2 – Influencer le comportement des collaborateurs
- ♦ Thème 3 – Les facteurs de réussites pour un meilleur coaching

- Certification Veiligheidsladder niveau 3 pour Iris Industry Solutions – High Voltage & Infrastructure Nederland: il s'agit d'évaluer le comportement des personnes, de discuter de la sécurité, d'identifier et de résoudre les problèmes.
- Un audit de suivi VCA\*\* chez Iris Facility Solutions pour le nettoyage des vitres et le nettoyage industriel à risques élevés et chez Alcyon pour les nettoyage des vitres.
- Un audit de suivi VCA\*\* et VCA-P chez Iris Industry Solutions.
- Formations de sécurité: BA4-BA5, pour les employés du département Sales d'IFS, travaux en hauteur, premiers secours, intervention et évacuation en cas d'incendie, licence phytolique P1 et P2, utilisation des produits de désinfection.

**WeSafe**  
Notre solution digitale qui aidera à gérer Health & Safety

Déclarations des accidents de travail	Gestion de statistiques accidents de travail	Actions suite à un accident de travail	Notifications des accidents	RiskReporter et Observations
Dashboard des actions de sécurité	Gestion substances dangereux	Gestion du matériel	Gestion des risques	Gestion des sinistres et assurances
Plans de Sécurité, Santé & Environnement	Inspections & visites	Audits & non-conformités	Audit VCA interne	Gestion du plan global de prévention & plan d'action annuel



# BIEN-ETRE DES CLIENTS

Le bien-être constitue une partie importante des activités commerciales de nos clients. C'est pourquoi une grande importance est attachée aux points suivants :

- réduction des accidents de travail avec absence au travail
- concertation avec les clients pour traiter les situations dangereuses et risques sur les chantiers
- analyse des accidents de travail en collaboration avec le SIPPT (Service interne pour la prévention et la protection au travail) du client
- préparation des analyses de risques liées aux situations et missions spécifiques
- points d'observations constatés sur le chantier de travail
- notification des situations dangereuses via online tool
- sécurité et bien-être étant un point permanent de toutes les réunions de H&S
- certification Echelle de Sécurité niveau 3, VCA\*\* et VCA-P

ACCIDENTS DE TRAVAIL PAR BU • 2020				
	Taux de fréquence		Taux de gravité	
	Iris	Secteur*	Iris	Secteur*
<b>FACILITY</b>				
IFS	13,24	18,76	0,37	0,51
ALC	13,30	18,76	0,66	0,51
ILS	50,28	36,33	4,34	1,03
TBS	37,43	33,46	0,07	0,93
<b>INDUSTRY</b>				
IND	13,05	16,61	0,66	0,71
<b>SHARED SERVICES</b>				
SHARED	0	33,46	0	0,93

\* Info Fedris 2019



## ENGAGEMENT



*Veiller au bien-être et la sécurité de nos clients*

# LA SECURITE POUR TOUS



## 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 trousse de secours
- Contrôle annuel interne des équipements de travail et contrôle technique par un partenaire externe accrédité



## 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 de travail



## NOS SOUS-TRAITANTS

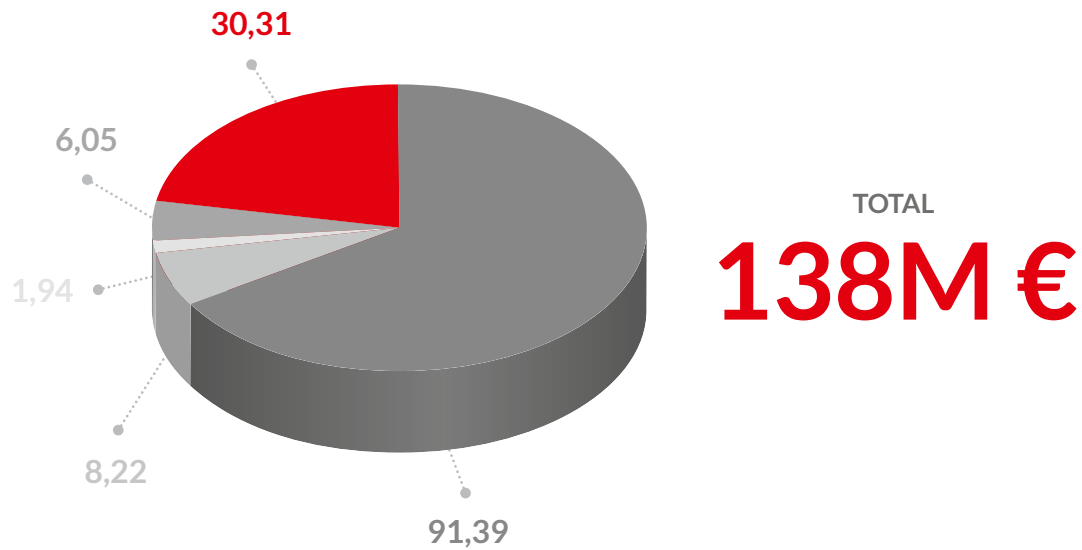
- Impliquer les sous-traitants systématiquement lors des réunions de démarrage d'un projet
- Evaluation annuelle de leurs statistiques de sécurité et d'assurance
- Evaluation annuelle par les responsables opérationnels d'Iris
- Inspections sur chantier



BETTER CUSTOMER

# CHIFFRES CLES

Chiffre d'affaires par BU (M€) • 2020



- FACILITY SOLUTIONS (IFS)
- ALCYON (ALC)
- LANDSCAPING SOLUTIONS (ILS)
- TECHNICAL BUILDING SERVICES (TBS)
- INDUSTRY SOLUTIONS (IND)

NOMBRE DE CHANTIERS ET CLIENTS PAR BU • 2020

	Chantiers	Clients
<b>FACILITY</b>		
IFS	5.768	1.381
ALC	5.145	2.311
ILS	140	65
TBS	109	105
<b>INDUSTRY</b>		
IND	573	311
<b>TOTAL</b>	<b>11.735</b>	<b>4.173</b>

Taux de rétention clients IFS • 2020



**95,89%**



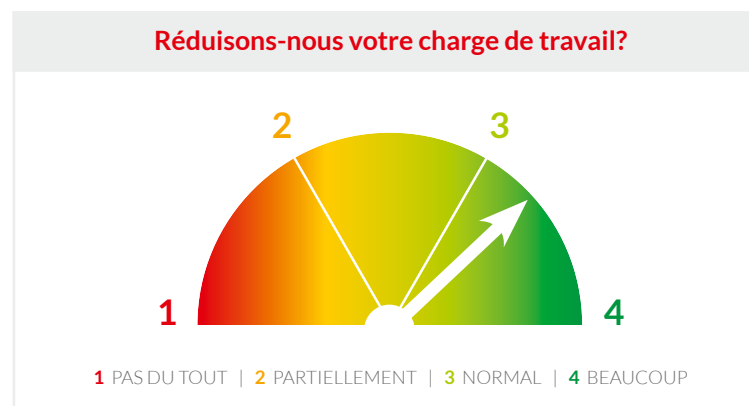
## ENQUETE SATISFACTION CLIENTS

L'enquête de satisfaction prévue en 2020 ne pourra être réalisée qu'en 2021. Au moment de finaliser ce rapport de durabilité, elle vient d'être clôturée et les résultats détaillés seront repris dans le rapport de durabilité de 2021.

Voici déjà un aperçu de quelques faits et résultats globaux : 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 !



# TEMOIGNAGES DE NOS CLIENTS



*I want to thank you for the help I have received today from Iris. Besides of the regular willingness to help, the cleaning person managed to do even more today. He helped me with the waste containers for our offices moving project. I was very determined to do everything by myself but I was too optimistic. The help is very much appreciated!*



*Un grand merci pour l'intervention rapide et au professionnalisme de vos équipes nettoyage et planning !!  
Ce n'était pas une tâche facile.  
Merci encore.*



*Je viens de faire le point le point avec mon équipe et je tenais à vous féliciter car le retour que j'ai reçu est très positif : professionnels, méticuleux, volontaires.  
Encore merci.*



*Par la présente je tenais à vous remercier pour la réactivité, flexibilité et qualité des services fournis par vos équipes et vous-même. En ces moments difficiles, c'est important de pouvoir compter non pas sur des fournisseurs, mais des partenaires fiables. Si nous souhaitons passer ce cap difficile, c'est uniquement en travaillant ensemble et vers un même objectif commun.  
Le personnel Lloydspharma vous remercie pour vos efforts et contribution à notre mission qui est d'aider les patients.*



*Cette année a été terriblement épuisante pour nous tous et une des équipes qui a brillé dans cette crise est la vôtre ! Vous avez été d'une qualité professionnelle, d'une efficacité redoutable et tout ceci toujours avec le sourire et votre gentillesse légendaire.  
Merci, merci, merci !*



# PRODUCTS & SERVICES

## L'innovation, une valeur forte 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 (Owner, **Innovator**, Entrepreneur, Partner, Customer-centric, Leader). On retrouve l'innovation dans chacune de nos descriptions de fonction clairement déclinée à chaque niveau de responsabilité.

Dans un monde en perpétuel changement, l'innovation devient vitale pour rester pertinent sur le marché.

L'innovation doit nous permettre de créer de la valeur en proposant des services plus pertinents à nos clients, en avance par rapport à nos concurrents.

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, et on leur permet de gagner du temps et de pouvoir se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée pour nos clients.

## L'innovation, des résultats concrets



WeRoute



WeKnow



WeConnect



WeInspect



WeControl



WeWork



MyTalent



WeCare

## L'innovation, une organisation interne

Pour soutenir cette culture d'innovation, Iris s'est dotée en 2018 d'un département spécifique PRINS (PROjects, INnovation & Strategy) chargé d'apporter les outils et la gouvernance nécessaires. Cette cellule est composée de 3 membres Senior, spécialistes en innovation et/ou en gestion de projet. Elle rapporte directement au CEO.

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



# INDUSTRY - EXPANSION INTERNATIONALE

Dans le cadre du plan **ELITE** et d'une internationalisation stratégique - en fonction des besoins du marché et des clients - Iris a étendu sa présence dans le BeNeFraLux en créant une succursale d'Iris Industry Solutions en France.

Notre présence sur plusieurs marchés réduit le risque économique.

Un nouvel élan a été donné avec l'attribution en 2019 d'un contrat pour la maintenance des pylônes haute tension en France (Haute tension). Les travaux d'entretien des ouvrages d'art (INFRA) ont débuté au Luxembourg en 2020.

Chaque pays ayant sa propre réglementation, la méthode d'organisation est adaptée au pays. Par exemple, le travail aux Pays-Bas est effectué depuis la Belgique par des équipes détachées, tandis que la succursale en France permet de travailler avec des contrats locaux.

**E**XPERTISE

notre **expertise** locale peut être étendue et enrichie par une expertise internationale

**L**EADER

l'expansion géographique renforce notre position de **leader**

**I**MPROVEMENT

grâce à une connaissance transfrontalière d'une activité experte, nous pouvons contribuer à **améliorer** le processus de maintenance existant de nos clients internationaux

**T**RANSPARENCY

on devient le partenaire de confiance de nos clients internationaux grâce à nos méthodes de travail **transparentes**

**E**XCELLENCE

nous répondons aux **besoins** et aux **exigences** spécifiques de nos clients internationaux en termes de professionnalisation





BETTER SOCIETY

# NOTRE ROLE DANS LA SOCIETE



## Nos activités ont un impact sur l'environnement et les collectivités dans lesquelles nous opérons

Nous reconnaissons les défis et les risques inhérents à nos activités commerciales et nous assumons la responsabilité de les gérer et de les minimiser. Mais pour construire un avenir durable, nous devons faire plus que 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 oeuvre pour intégrer les populations fragilisées, nous rejoignons la lutte contre le changement climatique et nous unissons nos forces à celles de nos différents partenaires pour partager nos connaissances et notre expertise afin de parvenir à une société plus durable.



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

### L'Echelle de Performance CO<sub>2</sub> est l'instrument de durabilité par excellence pour réduire notre empreinte carbone

Iris vise un développement durable et est intimement convaincue qu'il est uniquement possible d'enregistrer de bonnes prestations si un équilibre est trouvé entre Society, People, Organization et Customer - ou en langage Iris - du **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.

#### ENGAGEMENT



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

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

### Iris a diminué son empreinte carbone en 2020 de 36%

Iris a diminué son empreinte carbone de 36% en 2020 par rapport à 2019 sur tous les scopes principalement suite aux circonstances de la crise COVID-19 avec l'arrêt de certains chantiers durant les périodes de lock-down et l'augmentation du télétravail. L'objectif de diminution de 30 % fixé pour la période de 2012 à 2020 a été largement atteint.

EMISSION CO <sub>2</sub> (TONNES)			
	2012	2019*	2020
<b>FACILITY</b>			
IFS	1.221	1.310	683
ALC**	0	0	0
ILS	341	224	195
TBS**	0	0	0
<b>INDUSTRY</b>			
IND	2.551	2.114	1.474
<b>TOTAL</b>	<b>4.113</b>	<b>3.648</b>	<b>2.352</b>

EMISSION CO <sub>2</sub> (TONNES)			
	2012	2019*	2020
<b>GROUPE IRIS</b>			
FLEET	2.240	2.250	1.091
BATIMENTS	432	386	486
CHANTIERS	1.439	1.007	774
TRANSPORT AERIEN	1,90	4,90	0,50
<b>TOTAL</b>	<b>4.113</b>	<b>3.648</b>	<b>2.352</b>

\* 2019 est l'année de référence pour les objectifs de réduction fixés à 2030 et a été recalculé sur base du modèle SBTi  
 \*\* N/A





## ACTIONS

### ACTIONS EFFECTUÉES EN 2020

Suite à la crise du COVID-19, toutes les actions prévues en 2019 pour 2020 n'ont pas pu être réalisées et ont été reportées à 2021. Iris est par contre très fière d'avoir pu mettre en place très rapidement les actions majeures pour permettre aux collaborateurs de travailler en toute sécurité et ayant eu en même temps un impact très positif sur l'empreinte carbone :

- Implémentation du télétravail
- Utilisation des outils en ligne pour les réunions à distance (vidéo conférence)

En plus de ces réalisations majeures, nous avons pu réaliser les actions suivantes :

- Audit environnemental sur tous les sites du groupe
- Utilisation continue des produits de nettoyage ProBio
- Achat de 3 machines complémentaires vaporblasting avec les conseils d'utilisation pour l'activité Industry
- Remplacement de l'atelier à Zeebrugge



### ACTIONS PRÉVUES POUR 2021

- Révision de la politique de mobilité et actions ciblées pour une conduite plus économique des véhicules
- Nouvelle politique structurelle de télétravail post COVID-19
- Audit d'efficacité énergétique, pour identifier les actions nécessaires à la réalisation des objectifs en matière de CO<sub>2</sub>
- Sensibilisation des collaborateurs aux économies d'énergie par le biais de formations et de réunions d'information (toolbox).
- Amélioration continue de la consommation de produits probiotiques/écologiques chez Iris Facility Solutions
- Poursuite de l'utilisation des machines VaporBlasting chez Iris Industry Solutions
- Intégration de TBS dans l'empreinte CO<sub>2</sub> d'Iris
- Analyse de l'intégration complète du scope 3 dans l'empreinte CO<sub>2</sub> d'Iris



# OBJECTIFS POUR 2030\*

Les entreprises ont un rôle essentiel à jouer dans la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et dans la construction d'une économie résiliente à zéro émission.

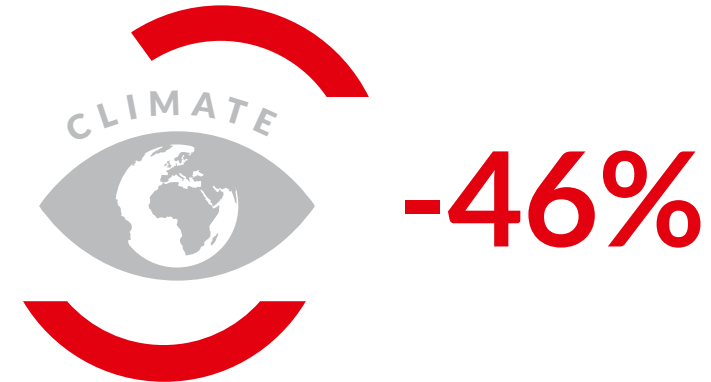
Iris a déjà intégré dans sa stratégie des objectifs relatifs aux enjeux du changement climatique. Pour s'assurer que les objectifs sont conformes aux accords de Paris sur le Climat, le modèle SBTi (Sciences Based Target Initiative) est l'une des nombreuses initiatives qui permettent d'aligner les objectifs de réduction des émissions sur les dernières données scientifiques en matière de climat. Iris a décidé d'utiliser ce modèle pour fixer ses ambitions en matière de réduction de son empreinte carbone. Le modèle SBTi est l'une des méthodes les plus connues et reconnues au niveau international pour fixer une ambition en matière de réduction d'émission de CO<sub>2</sub>.

Un objectif Science Based Target (SBT) est un objectif qui correspond au niveau de décarbonisation jugé nécessaire pour atteindre les objectifs de l'accord de Paris. Un objectif de 1,5°C est devenu la nouvelle norme.

Vous trouverez ci-dessous la modélisation SBT pour les scope 1\* et 2\*, conformément aux exigences actuelles de l'ambition SBTi. Dans le cadre de la nouvelle approche de réduction absolue du SBT, Iris a décidé de réduire ses émissions absolues du scope 1 et 2 de 46 % d'ici 2030 pour être en conformité avec le SBT.

En ce qui concerne les émissions indirectes de CO<sub>2</sub> du scope 3\* résultant de nos activités avec les clients et les fournisseurs, Iris procédera à une analyse de la chaîne pour les réduire davantage et fixer des objectifs concrets pour 2030.

## Emissions Scope 1 & 2 • 2030



- \* Scope 1 • émissions directes de l'entreprise
- \* Scope 2 • émissions indirectes de l'entreprise
- \* Scope 3 • émissions indirectes des tiers

\* année de référence 2019



# INDUSTRY

## FOCUS CONSTANT

Pour Iris Industry, nous souhaitons réduire davantage nos émissions indirectes (scope 3) grâce au **sablage à la vapeur (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 en 2021 pour la période 2021-2023, 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.

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, un réseau d'entreprise, qui collaborent réellement à la réduction du CO<sub>2</sub> et prennent des mesures sérieuses en faveur de la durabilité.

Sur le site web de SKAO (Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden en Ondernemen) on trouve plus d'informations en ce qui concerne l'échelle de performance CO<sub>2</sub>. 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<sub>2</sub>.

## ENGAGEMENT



*L'objectif pour 2024 est d'appliquer la technique de Vapor Blasting dans min. 50% des projets Industry*

# INDUSTRY - OBJECTIFS & RESULTATS 2020

L'objectif d'Iris Industry Solutions était de réduire ses émissions totales de 30 % entre 2012 et 2020 pour tous les scopes.

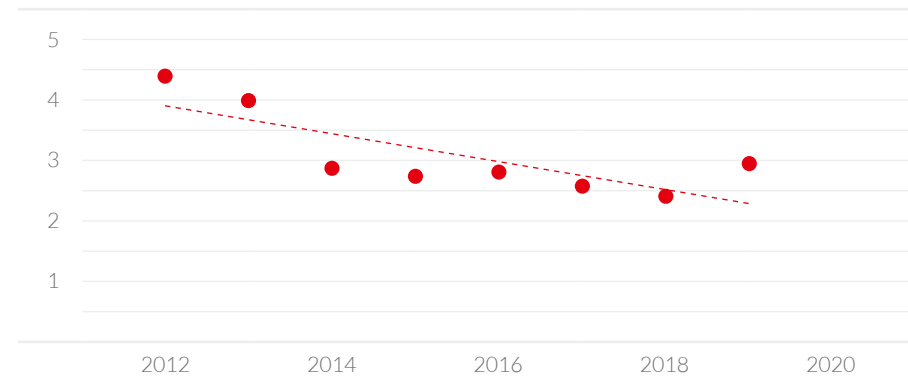
- **Scope 1** (émissions directes de l'entreprise)
  - ♦ Le gaz naturel
  - ♦ Le diesel/l'essence
- **Scope 2** (émissions indirecte de l'entreprise)
  - ♦ L'électricité
- **Scope 3** (émissions indirectes des tiers)
  - ♦ Sous-traitants
  - ♦ Fournisseurs
  - ♦ Le trafic aérien

L'empreinte carbone (scope 1 et 2) d'Iris Industry Solutions continue de dépendre de la quantité de travail et de la méthode de travail suivie pour enlever le coating existant qui peut être appliqué dans le cadre de nos projets. En 2019 et 2020, 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.

## Emission CO<sub>2</sub> en tonnes/an



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



Nous avons atteint notre objectif de réduire de 30 % notre empreinte CO<sub>2</sub> (scope 1 et 2) en 2020 par rapport à 2012.

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.

## ENGAGEMENT



*Soutenir une économie et société belge durable par une conduite professionnelle, authentique et responsable*





# INDUSTRY - MESURES DE REDUCTION

Les mesures suivantes sont prises pour réduire davantage les émissions de CO<sub>2</sub> :



## PROJETS



1. Vapor blast & induction
2. Eteindre les machines, éclairage, chauffage quand le travail est terminé
3. Récupération du réseau
4. Commander la bonne quantité de gravier et de peinture



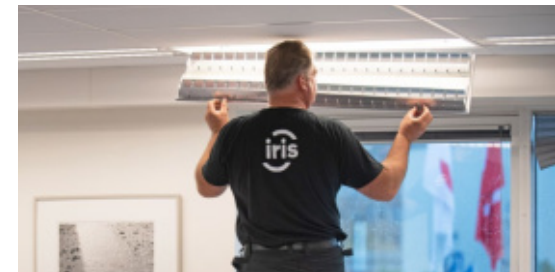
## FLOTTE



1. Contrôler la pression des pneus
2. La Eco-conduite
3. Télétravail & réunions digitales



## BATIMENTS



1. Eclairage LED
2. Renouveler le chauffage des bureaux à Geel

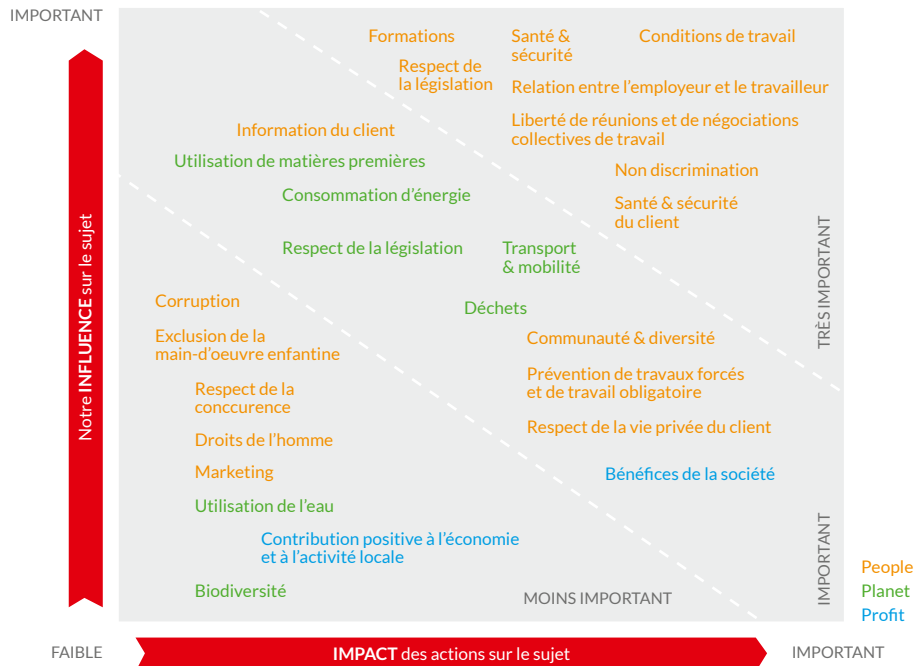
# STAKEHOLDERS

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	Fréquence	Prochaine consultation
Collaborateurs/Direction/ Administrateurs	tous les deux ans	2022
Clients	tous les deux ans	2023
Fournisseurs	tous les trois ans	2021
Autres stakeholders	ad hoc	ad hoc

## Matrice de matérialité des indicateurs



## Matrice des stakeholders





# PARTNERSHIP

**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 tranquillité 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.



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



# INDUSTRY ASSOCIATIONS

## 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)

## 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, 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](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 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](http://www.vereniging-ion.nl)

## CSTC

Centre scientifique et technique de la construction



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](http://www.cstc.be)

## FRIXIS

Union belge du froid et du conditionnement 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](http://www.frixis.be)

# SOCIAL PARTNERS

## 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)



## Talent2Connect



Iris est membre fondateur (2017) de Talent2Connect et participe, en tant qu'employeur, à cette plateforme 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)

## 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

**Anvers**  
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**  
Rue 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 - [info@alcyon.be](mailto:info@alcyon.be)

### Landscaping Solutions

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

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

### Technical Building Services

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