



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



Rapport de durabilité

2023

À propos de ce rapport	3
Le trusted partner	4
INTRO	5
1. Iris, entreprise familiale belge depuis 1946	6
2. Industry : La référence en matière de protection de l'acier et de traitement de surface	16
3. Facility : Une offre complète de services facilitaires	17
4. RSE et Betterness	18
5. Notre engagement en faveur du développement durable	19
6. Historique de nos efforts en matière de développement durable	20
BETTER PEOPLE	25
1. Chez Iris, l'humain est au centre	26
2. Transparence et dialogue	30
3. Diversité, inclusion et équité	34
4. Un lieu de travail inspirant et enrichissant	38
5. Santé et sécurité	42
5.1. Accidents du travail	
5.2. Taux de fréquence et de gravité	
5.3. I Safe, We Safe	
5.4. Projects Health & Safety 2023	
BETTER CUSTOMER	50
1. Objectif collectif du Groupe 2023	52
2. Betterness : offrir la meilleure expérience client	53
3. L'innovation, une valeur forte dans notre culture d'entreprise	58

BETTER SOCIETY	64
1. Réduction de l'impact énergétique et climatique	65
1.1. Nos émissions de CO2	
1.2. Émissions de CO2 dans la chaîne de valeur	
1.3. Compensation de nos émissions	
2. Gestion responsable des déchets	81
3. Solidarité @ Iris	83
BETTER ORGANIZATION	84
1. Structure de gouvernance	85
1.1. Conseil d'administration 2023	
1.2. Les organes d'Iris Group	
1.3. Industry	
1.4. Facility	
2. Notre gouvernance en matière de durabilité	96
3. Gestion des risques	97
3.1. Matrice des risques	
3.2. Plan de continuité d'activité	
3.3. Contrôle interne	
3.4. Suivi	
4. Notre code de conduite	100
5. Certificats	104
6. Politique d'achats responsables	105
APPROCHE	108
1. Obligations générales	109
2. Environnement - milieu	113
3. Social - les gens et la société	115
4. Gouvernance - faire des affaires équitablement	117
5. Partenariats	118

A PROPOS DE CE RAPPORT

Ce rapport de développement durable concerne le groupe Iris, dont le siège social est situé Avenue de Bâle 5 à 1140 Evere. Une mise à jour de ce rapport est publiée annuellement. Les éditions précédentes sont disponibles sur www.iris.be/fr/rse/rse-betterness. Cette édition concerne les données relatives à l'année 2023.

Lors de la rédaction de ce rapport de durabilité, nous appliquons depuis 2020 les normes du **Global Reporting Initiative (GRI)**. Outre le cadre de référence international du GRI pour les rapports de durabilité, nous évaluons également comment nous pouvons contribuer aux **objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD)**.

En nous appuyant sur cette expertise et avec le soutien de notre consultant Slidingdoors, ce rapport de durabilité 2023 s'inspire également du projet de **normes européennes de reporting en matière de durabilité (ESRS)** pour la directive européenne sur le **reporting en matière de durabilité des entreprises (CSRD)**, qui s'appliquera au groupe Iris à partir du 1er janvier 2025. Nous considérons qu'il s'agit du début d'un parcours commun menant à des rapports toujours plus complets et rigoureux dans les prochaines années, dans le cadre de notre engagement en faveur de la transparence et de la création de valeur pour toutes les parties prenantes.

Ce rapport a été rédigé dans le but d'informer nos partenaires sur les performances du groupe Iris et son engagement en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Aucune mention dans ce rapport n'a pour objectif de modifier les obligations actuelles du groupe Iris envers ses clients, ses employés, ses fournisseurs, ses actionnaires ou toute autre partie concernée.



Pour plus d'informations sur nos défis ou du feed-back sur nos performances, veuillez nous contacter par e-mail à l'adresse suivante annualreport@iris.be

LE TRUSTED PARTNER



Après près de huit décennies de croissance continue, d'innovation et de transformation, Iris est reconnue comme un prestataire de services de premier plan en Belgique, tant pour le secteur privé que pour le secteur public. Nos équipes d'experts donnent chaque jour le meilleur d'elles-mêmes, permettant à nos clients de se concentrer sereinement sur leurs activités principales. C'est ainsi que nous définissons le **BETTERNESS**.

Notre entreprise a connu en 2023 une impressionnante croissance commerciale dans tous nos segments d'activité. Bien que nous ayons réalisé des progrès significatifs au cours de l'année passée, nous avons défini en 2023 un ambitieux plan de transformation pour l'ensemble de l'organisation, lancé début 2024, afin de garantir notre succès à long terme.

Notre vision pour le groupe Iris reste inchangée : nous souhaitons être reconnus par nos clients comme le partenaire de confiance. Cependant, nous pensons qu'il existe un potentiel inexploité au sein de nos deux unités business, et que des ajustements dans notre approche opérationnelle sont nécessaires afin de réaliser pleinement ce potentiel.

Les secteurs Industry et Facility se distinguent par des exigences clients spécifiques et des dynamiques de marché uniques. Industry a l'opportunité de renforcer sa croissance en gagnant en autonomie, ce qui lui permettra de se développer pleinement en tant qu'entité indépendante. Par ailleurs, nos clients manifestent un intérêt croissant pour des services plus spécialisés, tout en maintenant de hautes attentes en matière de qualité.

C'est pourquoi, à partir de 2024, nous scinderons nos deux activités principales, Facility et Industry, en deux entités autonomes, chacune avec sa propre équipe de direction et ses propres services spécialisés. Cette transformation leur accordera une plus grande autonomie et renforcera encore davantage l'expertise de chaque entité.

Patrick Janssens van der Maelen
CEO Iris Group SA et Iris Facility Solutions SA

Jeroen Nevelsteen
CEO Iris Industry Solutions SA

Jeroen Nevelsteen

Patrick Janssens van der Maelen

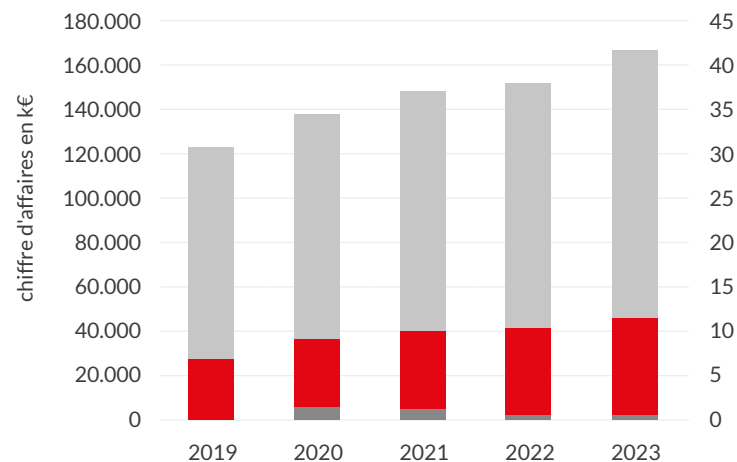
INTRO



1. IRIS, ENTREPRISE FAMILIALE BELGE DEPUIS 1946

Depuis 1946, Iris est devenue l'une des principales entreprises belges dans le domaine du Facility Management et des revêtements industriels.

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES & CO2/MILLION €



■ ITS | ■ IND | ■ IFS

Légende des entités juridiques :

- IFS = Iris Facility Solutions SA
- IND = Iris Industry Solutions SA
- ITS = Iris Technical Services SA

IRIS IN A NUTSHELL



167,5 MILJ. €

CHIFFRE D'AFFAIRES



3.391

EMPLOYÉS



73,1%

TAUX DE RÉTENTION



51

NATIONALITÉS



11

BUREAUX RÉGIONAUX



>8.300

SITES/AN



53.300 H

HEURES DE FORMATION/AN

Le groupe Iris est organisé en **deux businesses**, chacun spécialisé et expert dans son domaine, et devenus **autonomes** depuis 2024.



Industry propose des solutions de traitements et de revêtements de surfaces, innovantes et écologiques : peinture anticorrosion et ignifuges, coatings et linings, peinture industrielle.



Facility propose une large gamme de services facilitaires aux entreprises :

- Soft Facility : Cleaning (offices, healthcare & clean rooms, windows), Landscaping et Facility management
- Hard Facility : Gestion technique des bâtiments (HVAC et services Handyman)

NOUVELLE STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

HOLDING



Nos business lines sont déployées depuis des bureaux régionaux situés à proximité des principaux pôles économiques de Belgique, ce qui nous permet d'offrir notre expertise avec une flexibilité maximale. Iris Industry Solutions est également active aux Pays-Bas, en France et au Luxembourg.

Début 2024, le groupe Iris a apporté deux changements à sa structure de marque dans le cadre de son évolution vers une approche plus spécialisée et orientée client :



Iris Technical Services, anciennement connu sous le nom de Technical Building Services (TBS), se repositionne dans les Hard Services, y compris HVAC et les services de type Handyman. Cela signifie que nous nous concentrons sur une gamme plus large de services techniques pour les bâtiments, notamment le chauffage, la ventilation, la climatisation et les services de maintenance.



Iris Proxy, précédemment connu sous le nom d'Alcyon Schoonmaak, se spécialise désormais dans les services de nettoyage pour les petits clients. Ce repositionnement consiste principalement en un changement de nom commercial ; Alcyon demeurant l'entité juridique. L'objectif est de mieux adapter nos services aux besoins spécifiques de ces clients.

Les deux marques, **Iris Technical Services** et **Iris Proxy**, marquent des étapes importantes dans la transformation vers une organisation plus spécialisée et orientée client. Nous sommes ravis de pouvoir mieux servir nos clients et de leur fournir des solutions de haute qualité, adaptées à leurs besoins.

IRIS EN PLEINE TRANSFORMATION

plan stratégique 2024-2026

**Une vision
Deux Business
Un large éventail d'expertises**

Le marché d'aujourd'hui nous oblige à nous spécialiser et à accroître notre expertise. Pour y parvenir, dans notre plan stratégique 2024-2026, nous donnerons plus d'autonomie opérationnelle et financière à nos business units **Industry** et **Facility**. Chaque entité commerciale disposera de sa propre équipe de direction et de ses propres **fonctions supports**. Cette transformation permettra de renforcer l'expertise de chaque entité. Cela permettra à chaque entreprise de mieux se développer en devenant plus flexible, plus transparente et plus efficace et, in fine, de mieux répondre aux besoins de ses clients.

La **Holding**, quant à elle, est responsable de la stratégie, du rapport financier et de la consolidation des résultats, ainsi que de la gestion des risques et de l'audit interne. Notre objectif est de créer deux entités qui soient encore plus proches de nos clients, plus agiles et mieux gérées.



Notre vision pour le groupe Iris reste inchangée : nous voulons être reconnus par nos clients comme le partenaire de confiance par excellence. Pour mettre en œuvre notre plan stratégique 2024-2026, nous adaptons notre modèle d'entreprise. Il s'agit d'une transformation positive, et non d'une réorganisation. Chaque entité commerciale deviendra autonome, avec ses propres services de soutien.

.....
Patrick Janssens van der Maelen
 CEO Iris Group SA et Iris Facility Services SA



Le plan de transformation que nous avons initié, soutenu par un nouveau modèle de gouvernance, est essentiel pour améliorer la qualité de nos services et renforcer notre expertise. Cette approche, déployée sur deux ans et combinée à la digitalisation, aura progressivement des effets positifs et garantira un avenir durable pour notre groupe.

.....
Sandra de Kerckhove
 CFO



L'un de nos principaux objectifs est de devenir la référence dans notre domaine. Nos clients doivent percevoir que nous sommes un partenaire possédant une vaste expérience et une expertise approfondie.

.....
Jeroen Nevelsteen
 CEO Iris Industry Solutions SA



L'accompagnement, la formation, la rétention, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs sont les clés pour offrir une qualité de service et une expertise à nos clients.

.....
Olivia Steiner
 Human Capital Director



NOTRE **VISION** D'ENTREPRISE

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

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

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



PEOPLE

Chez Iris, l'humain est au centre de nos activités et de notre stratégie. En développant des relations solides entre nos collaborateurs, nos clients et en améliorant la satisfaction au travail ainsi que la sécurité de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires, nous contribuons à créer du Betterness.



PEOPLE'S PREMISES

Cela trouve son origine dans notre identité d'entreprise : notre culture d'entreprise, mais aussi notre mission et 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

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



BETTERNESS

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



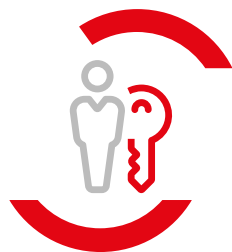
NOTRE **MISSION** D'ENTREPRISE

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

**Developing & maintaining
impeccable premises**



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

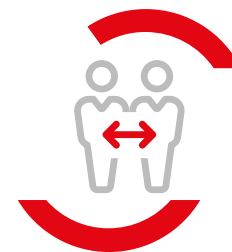
Nous valorisons la créativité, l'ouverture au changement et l'apport de nouvelles idées. L'amélioration continue, la prise en compte des nouvelles technologies et l'envie de progresser apporteront une valeur ajoutée chez nos clients et au sein d'Iris.



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 n'hésitons pas à prendre des initiatives et nous adoptons une approche pragmatique à la fois en interne et vis-à-vis de nos clients.



PARTNERSHIP

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 des éléments clés chez Iris.



CUSTOMER CENTRICITY

Apporter des solutions et de la satisfaction

Grâce à une écoute active et à la prise en compte des besoins et des préoccupations de nos clients internes et externes, nous leur apportons des solutions à valeur ajoutée, ce qui contribue à accroître leur satisfaction.

2. INDUSTRY : LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ACIER ET DE TRAITEMENT DE SURFACE

En tant que branche industrielle du groupe Iris, Iris Industry Solutions est le leader du marché dans la protection de l'acier et le traitement des surfaces en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et en France. Nous avons même ouvert une succursale locale en France.

ELITE est désormais le credo de chaque employé de l'entreprise. ELITE signifie **Expert, Leader, Improvement, Transparency** et **Excellence**. Tout ce que nous faisons répond à au moins l'un de ces critères. Notre investissement dans des formations internes de qualité est un excellent exemple de la composante Expert. De plus, l'utilisation de nouvelles technologies dans le secteur, telles que nos drones, répond à Improvement et Transparency.

ELITE nous aide à réfléchir consciemment aux raisons pour lesquelles nous faisons les choses d'une certaine manière. C'est également un outil pratique pour familiariser tout le monde avec notre méthode de travail réfléchie.


 EXPERT

notre **expertise** est élargie et complétée par une expertise internationale


 LEADER

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


 IMPROVEMENT

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


 TRANSPARENCY

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


 EXCELLENCE

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

3. FACILITY : UNE OFFRE COMPLETE DE SERVICES FACILITAIRES

Nous proposons une large gamme de services de facility management, tels que le nettoyage, le lavage de vitres, l'entretien des espaces verts, ainsi que les services techniques et de maintenance. Que ce soit pour des bureaux, des établissements scolaires, des hôpitaux, des espaces commerciaux ou des sites industriels, Iris offre des solutions adaptées à une grande variété de secteurs, contribuant ainsi à créer des environnements de travail sains et efficaces.

Nos objectifs **GREAT** sont notre fil conducteur. Ce credo nous aide à communiquer les principales ambitions à nos employés.



G	Great company for our people
R	Reliable partner for our customers
E	Expert in facility
A	Always efficient
T	Top quality

G Great Company for our people

- Pas de chevauchement des rôles et des responsabilités afin de réduire le stress et améliorer la satisfaction au travail et la gestion du temps.
- Développer les talents et placer la bonne personne au bon poste.
- Assurer l'expertise en créant un centre de formation nommé 'Iris Academy'.

R Reliable partner for our customers

- Adopter une approche centrée sur le client pour tous.
- Clarifier la fonction qui fait office de SPOC (point de contact unique) pour les clients.
- Utiliser les données et les informations pour mieux comprendre les besoins de nos clients.

E Expert in Facility

- Devenir un expert absolu dans les domaines identifiés (nettoyage, vitres, espaces verts, hard services et soins de santé).
- Créer un poste dédié responsable de l'exécution des activités (responsabilité P&L) et du cross-selling.

A Always efficient

- Optimiser les processus et l'utilisation des ressources pour améliorer l'efficacité globale de l'organisation.
- Intégrer les nouvelles technologies et les outils d'automatisation.
- Exploiter les informations sur les données pour développer une approche axée sur les données et réagir de manière flexible dans un environnement commercial dynamique.

T Top Quality

- Assurer un haut niveau de satisfaction client, instaurer la confiance et la fidélité à long terme.
- Créer des normes de qualité claires pour réduire la dépendance aux compétences individuelles.
- Augmenter la part de marché en créant une différenciation sur le marché.

4. RSE & BETTERNESS

Le monde et les besoins de nos clients évoluent rapidement, entraînant ainsi de nombreux défis.

Nos activités deviennent de plus en plus complexes, tant sur le plan technique que réglementaire, ce qui pousse nos clients à exiger davantage de professionnalisme et d'expertise. À mesure que notre entreprise croît, les attentes augmentent également. Bien que le bien-être de nos clients et employés soit une priorité, il reste un défi de fournir à la fois des solutions sur mesure et un service de qualité constante.

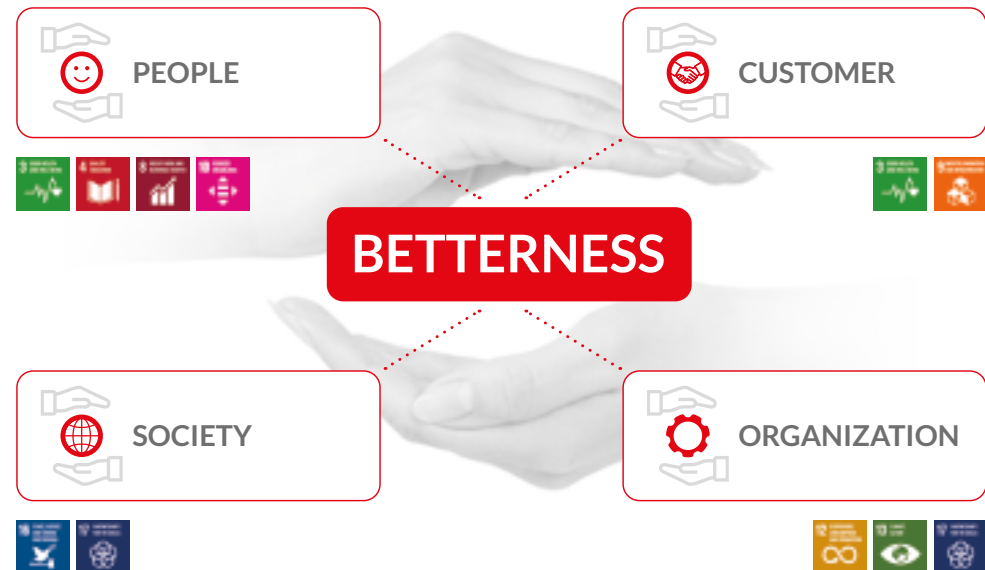
Tant sur le plan social qu'environnemental, nous entrevoyons des possibilités d'amélioration, telles que le développement et la rétention des talents, la promotion de la diversité et de l'inclusion, l'élargissement de notre offre de services environnementaux et l'amélioration continue de l'efficacité énergétique, de la gestion des déchets et du transport durable.

Notre objectif est d'offrir des solutions et des services qui garantissent la tranquillité d'esprit et le bien-être de nos clients, afin qu'ils puissent se concentrer pleinement sur le cœur de leur métier.

Bringing Betterness to people's premises

Afin de construire un avenir durable, nous désirons aller au-delà d'une simple réduction de notre propre impact. C'est pourquoi nous apportons des changements à chaque étape de notre chaîne de valeur. Le développement durable se vit au travers des quatre axes du Betterness.

Create different types of **positive experiences**



5. NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

 bringing betterness
to people's premises

ENGAGEMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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



Le Comité Exécutif s'engage à :

- PEOPLE - BIEN-ÊTRE**
 - assurer un environnement respectueux sans discrimination fondée sur l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, le handicap, la race, la religion, la nationalité ou toute autre distinction, et promouvoir la diversité comme source d'enrichissement mutuel
 - encourager le développement et l'implication de chaque collaborateur par la formation continue
 - respecter les droits de l'homme
 - créer et entretenir une culture de la sécurité, avec une gestion active des risques, afin que chacun puisse travailler dans des conditions optimales et rentrer chez lui sain et sauf après chaque journée de travail
- CUSTOMER - QUALITE**
 - faire tout notre possible pour décharger nos clients et répondre à leurs demandes explicites et implicites
 - contribuer au bien-être et à la satisfaction du personnel et des visiteurs de nos clients
 - rechercher l'excellence opérationnelle
- SOCIETY - ENVIRONNEMENT**
 - développer et promouvoir notre gamme de services durables et respectueuse de l'environnement
 - protéger l'environnement et réduire notre empreinte carbone, entre autres via :
 - l'achat d'électricité verte et la production d'énergie renouvelable
 - la réduction des émissions de CO₂ grâce à l'électrification de notre flotte de véhicules
 - l'utilisation et la valorisation des produits de nettoyage biodégradables et des peintures à base d'eau
 - la contribution à une économie circulaire (par exemple : prévention des déchets à la source, tri minutieux des déchets)
 - l'utilisation des techniques de désherbage écologiques pour les activités Landscaping
- ORGANIZATION**
 - donner le bon exemple selon le code de conduite
 - améliorer en permanence notre fonctionnement interne par des audits internes et externes
 - respecter toutes les obligations de conformité (y compris la législation et les règlements, les normes de qualité.)
 - garantir une bonne gestion opérationnelle en accord avec une gestion active des risques
 - formuler des objectifs annuels, mesurer et évaluer en permanence les performances (cf. rapport de durabilité)
 - maintenir un dialogue permanent avec les parties prenantes internes et externes
 - entretenir des relations équitables, éthiques et durables avec tous nos partenaires (y compris les fournisseurs et les sous-traitants)
 - mettre à disposition les ressources nécessaires pour la réalisation de cet engagement

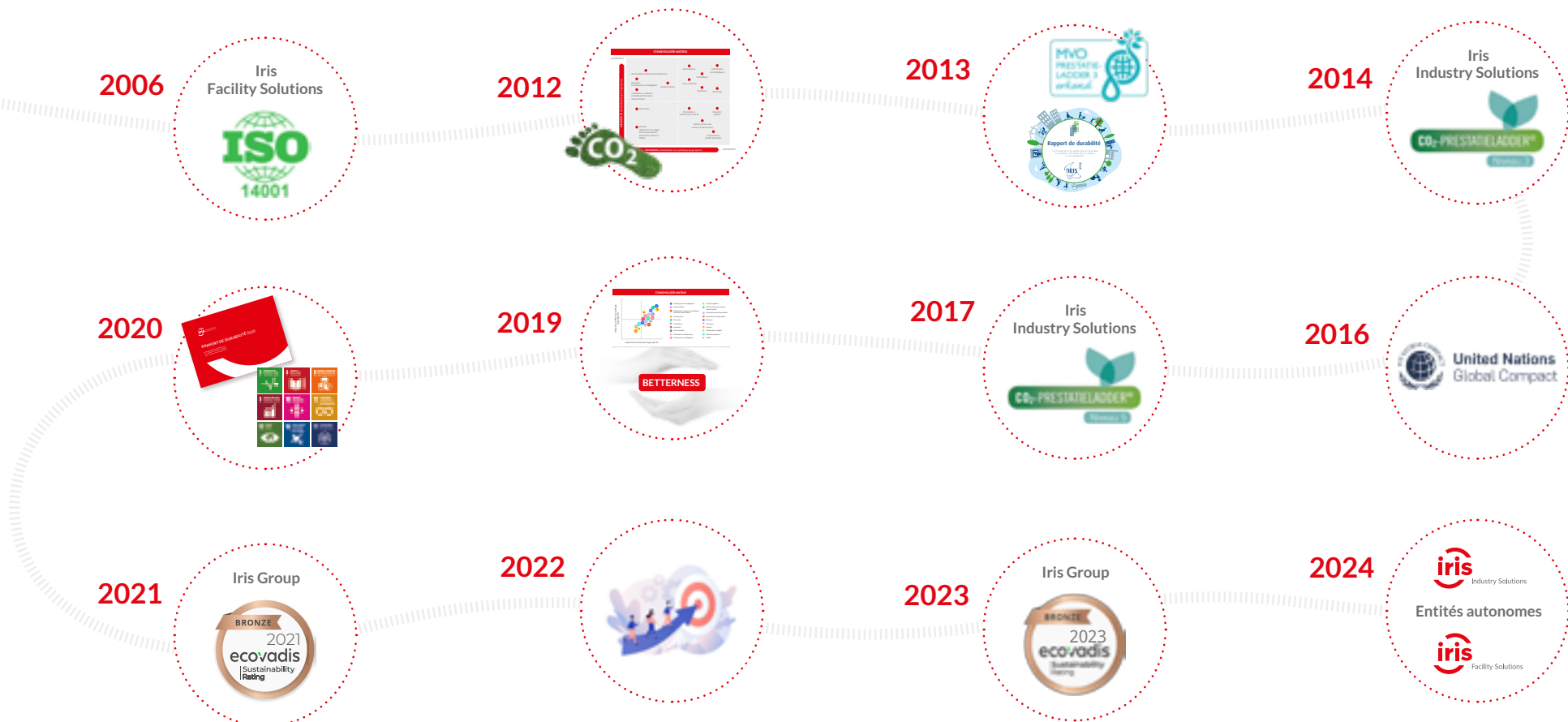
L'image d'Iris et ses services de qualité sont le résultat des efforts quotidiens de chacun.
Nous attendons de chaque collaborateur qu'il respecte et soutienne activement cet engagement.

Patrick JANSSENS van der MAELEN, CEO et le Comité Exécutif



GRP-CSR-FR - 17/06/2022

6. HISTORIQUE DE NOS EFFORTS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE



2006



Iris Facility Solutions obtient - en tant que première entreprise de nettoyage et d'entretien en Belgique - la certification environnementale **ISO 14001** en guise de reconnaissance pour nos efforts en matière d'environnement.



2012-2013

L'**échelle de performance RSE** est une norme de certification basée sur les lignes directrices internationales pour la responsabilité sociétale des entreprises (ISO 26000), la gestion des parties prenantes (AA1000) et les indicateurs et rapports (GRI). Depuis 2012, cette norme constitue la base de notre système de gestion RSE, qui permet de mesurer et d'améliorer nos performances sur 31 thèmes, ainsi que l'implication des parties prenantes. C'est en 2019 que nous avons atteint le niveau 3 de l'échelle de performance RSE pour la dernière fois. Nous évaluons maintenant notre stratégie en matière de RSE sur la base d'**Ecovadis**.



Signe de son engagement en faveur de l'amélioration continue et d'une communication honnête et transparente, Iris publie son **premier rapport de durabilité**. Les éditions récentes sont téléchargeables sur www.iris.be/fr/rse/rse-betterness



2014-2017



En 2014, Iris Industry Solutions a obtenu pour la première fois le niveau 3 de l'**échelle de performance CO2**. Depuis 2017, nous avons atteint le plus haut niveau de certification, le niveau 5. Cela garantit que nous ne nous occupons pas uniquement des émissions de CO2 de notre propre organisation (et de tous ses projets), mais que nous participons également à des initiatives visant à réduire les émissions de CO2 dans la toute la chaîne et le secteur.



2016



Iris a conclu le **Global Compact des Nations Unies**, une initiative internationale qui rassemble près de 13 000 entreprises, organisations, agences des Nations Unies, acteurs du monde du travail et de la société civile autour de dix principes universellement reconnus. Ces principes sont relatifs aux droits de l'Homme, à l'environnement, aux normes internationales du travail et à la lutte contre la corruption. Dans un souci d'amélioration continue de sa responsabilité sociétale, le groupe Iris s'est engagé à intégrer les dix principes dans sa stratégie, sa culture organisationnelle et ses activités.



2019



Iris lance la stratégie **Betterness**. Betterness signifie créer des expériences de travail positives et établir des relations solides entre les travailleurs et l'entreprise, ainsi qu'améliorer la satisfaction au travail et le bien-être général, tout en s'engageant pour la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE).

2020



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



2021

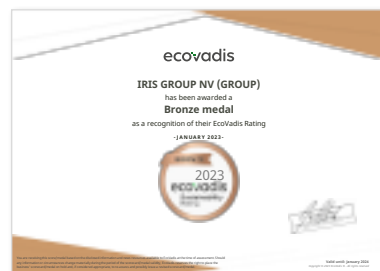
Dans le cadre de la révision de la stratégie RSE et de l'actualisation des **priorités RSE**, une session de brainstorming interne a été organisée en août 2021 avec l'Executive Committee autour des questions clés :

- Quelle est la valeur ajoutée d'Iris ? Où Iris fait-elle la différence pour ses propres activités, son personnel, la société, l'environnement et son client ?
- Pour quelles tendances/défis (sociaux) Iris souhaite-t-elle proposer une solution ?

Cette réflexion nous a permis d'établir une longue liste de sujets pertinents, qui a été vérifiée par rapport à la matrice d'indicateurs de matérialité de la RSE, telle qu'établie pour l'échelle de performance RSE, aux tendances récentes en matière de RSE et aux engagements des pairs.

2021-2023

En 2021, il a été décidé de remplacer l'échelle de performance RSE à titre de certification par **Ecovadis**, conformément aux demandes croissantes des clients. Fin 2022, nous avons atteint un score de 56 sur 100. Il s'agit non seulement d'une amélioration par rapport à notre précédente note globale (52 sur 100), mais cela nous a également valu une **médaille de bronze** !



2022

En tant qu'entreprise, Iris est constamment confrontée à de nouveaux défis, à la fois environnementaux et sociétaux. C'est pourquoi nous mettons notre stratégie de développement durable à l'épreuve, notamment au travers des moyens suivants :

- Dialogue avec les parties prenantes et partage des connaissances avec les fournisseurs, les clients et les autres partenaires de collaboration.
- Partenariats. ([cf. partenariats](#))
- Certification et recherche de l'amélioration continue. ([cf. certificats](#))
- Dialogue avec la prochaine génération, par le biais d'évaluations critiques d'étudiants en gestion de l'environnement et de la prévention et en Master of Science économie d'entreprise internationale et gestion d'entreprise.

2024

À partir de 2024, Facility et Industry fonctionneront en tant que deux entités autonomes, avec chacune sa propre direction et ses services de support. Cette transformation offrira une plus grande autonomie et renforcera l'expertise de chaque entité. Dès cette même année, chaque secteur effectuera sa propre évaluation Ecovadis, étant donné que la notation Ecovadis prend en compte tant le niveau sectoriel que les marchés distincts de Facility et Industry.





IRIS ET LA DIRECTIVE SUR LE REPORTING EN MATIÈRE DE DURABILITÉ DES ENTREPRISES (CSRD)

Depuis 2020, Iris suit les directives du Global Reporting Initiative (GRI) pour le reporting en matière de durabilité. Avec l'introduction de la Directive sur le Reporting en Matière de Durabilité des Entreprises (CSRD) par la Commission Européenne le 21 avril 2021, les exigences de reporting seront considérablement élargies à partir de 2025-2026.

En anticipant ces évolutions, Iris s'engage dès maintenant dans cette transition pour renforcer sa transparence et sa responsabilité en matière de durabilité. Nous visons une transparence totale et une clarté accrue d'ici 2026, accompagnées de l'audit obligatoire des informations de durabilité. Ce processus améliorera la fiabilité de nos données et soutiendra nos initiatives en matière de durabilité en exigeant des actions tangibles.



BETTER PEOPLE



1. CHEZ IRIS, L'HUMAIN EST AU CENTRE

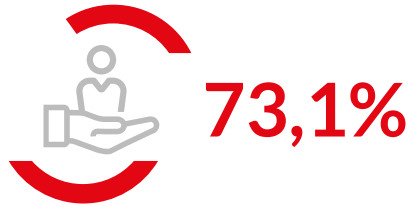
ENGAGEMENT

Être certifié *Great place to work* et/ou *Top Employer Belgium* d'ici 2025.

COLLABORATEURS • 2023 (par entité juridique)	
AD	72
AY	90
IFS	2.879
IGR	52
IND	285
ITS	13
TOTAL	3.391

EQUIVALENT TEMPS PLEIN • 2023 (par entité juridique)	
AD	70
AY	54
IFS	1.918
IGR	48
IND	276
ITS	14
TOTAL	2.380

**RÉTENTION PERSONNEL • 2023 (groupe Iris)
(ouvriers & employés)**



Légende des entités juridiques :

- AD = Alcyon Dienstcheques SRL
- AY = Alcyon SRL
- IFS = Iris Facility Solutions SA
- IGR = Iris Group SA
- IND = Iris Industry Solutions SA
- ITS = Iris Technical Services SA

Chez Iris, nous souhaitons que l'expérience de travail de nos collaborateurs soit à la fois positive et inspirante, car le :

- Betterness pour nos clients n'est possible que si ce principe est d'abord vécu et transmis par notre propre personnel.
- Betterness pour nos employés est un moyen de conserver les talents au sein de l'entreprise et d'attirer de nouveaux talents.

” *Chez Iris, nous plaçons les collaborateurs au cœur de notre stratégie d'entreprise, à chaque étape de leur carrière.*

.....
Olivia Steiner
 Directrice Capital Humain Iris Group

Notre stratégie Capital Humain (HuCa) s'articule autour de l'expérience de nos collaborateurs à chaque étape de leur carrière :



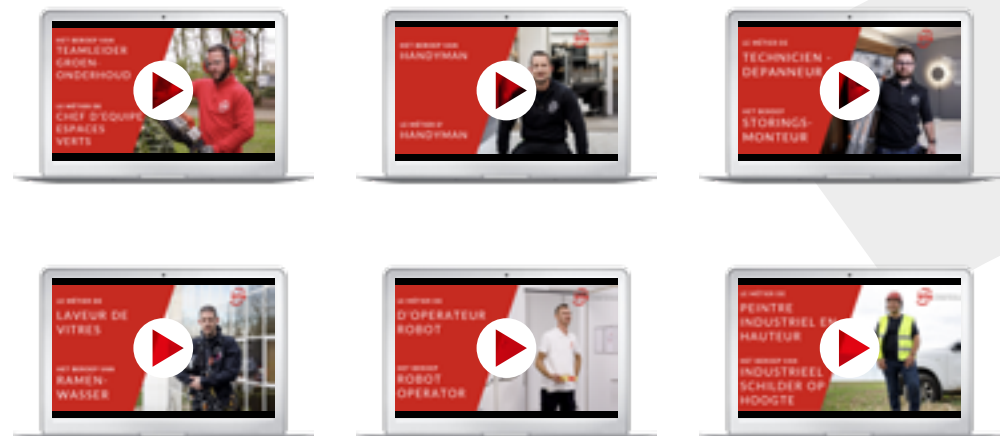
- la procédure de recrutement
- un onboarding intensif des nouveaux collaborateurs, en ce compris des visites pratiques sur nos chantiers
- la gestion de la performance et des compétences
- la formation pour les ouvriers et les employés
- l'accompagnement de carrière et la gestion des talents
- jusqu'à l'entretien de départ lors de la sortie de l'entreprise





Créer une expérience de travail positive à chaque étape de la carrière d'un employé peut sembler, à première vue, simple. En pratique, il s'agit toutefois d'un défi majeur dans un environnement professionnel tel que celui d'Iris :

- Notre main-d'œuvre est très **diversifiée** : ouvriers non qualifiés, ouvriers qualifiés et employés. Tous ces collègues sont passés par des niveaux de formation différents et variés.
- Nous sommes actifs dans différents secteurs d'activité, chacun avec ses propres qualifications, règles, besoins et, surtout, des **métiers très physiques** qui deviennent parfois très difficiles avec le temps ou à partir d'un certain âge.
- La diversité socioculturelle au sein d'Iris est très riche, avec une grande variété de **nationalités**. Les collaborateurs issus de différentes cultures et parlant diverses langues maternelles ont l'opportunité de travailler ensemble de manière efficace tout en assimilant parfaitement les informations liées à l'entreprise et à la sécurité.
- La plupart de nos collaborateurs **travaillent sur des chantiers ou sur les sites de nos clients**. Dans de telles circonstances, la création d'une culture d'entreprise dans laquelle chacun se sent chez lui est donc un défi.
- La **fracture numérique** est une réalité pour certains de nos collaborateurs. Cela a des conséquences dans divers domaines, telles qu'une communication interne bien fluide ou l'utilisation de certains outils.





J'ai commencé chez Iris à l'âge de 17 ans en tant qu'étudiant et entre-temps, plus de 15 ans plus tard, je suis passé d'Operations Administrator à Commercial Support et enfin à Operations Leader. J'ai récemment commencé en tant que responsable Quality & Lean. En tant qu'ambassadeur de la mobilité interne et du développement au sein du groupe, je me réjouis de continuer à me développer et à grandir avec Iris. Ce que je garde en mémoire, ce sont les excellents collègues avec qui j'ai pu travailler au fil des ans et dans les différents départements.

.....
Quincy Standaert
 Quality & Lean Officer Iris Facility Solutions



Chez Iris, je me sens vraiment apprécié. On a pris le temps de me connaître non seulement en tant que marketeur, mais aussi en tant qu'individu. Mon avis est sincèrement apprécié, ce qui me permet de me sentir écouté. Malgré la taille de l'entreprise, il règne une ambiance familiale où chacun se soutient mutuellement. Ici, il ne s'agit pas seulement du travail, mais aussi des personnes et de la croissance que nous partageons ensemble. Chez Iris, je me sens vraiment chez moi.

.....
Brecht Roosen
 Digital Marketing Administrator Iris Group



Après 16 ans à des postes opérationnels, j'étais à la recherche de nouvelles opportunités et de nouveaux défis. Iris me les a proposés en tant que Technical Business Officer au sein de l'équipe HuCa. Cette transition est une excellente occasion pour moi de continuer à m'épanouir professionnellement et de contribuer différemment à notre mission commune. J'apprécie la confiance qui m'est accordée et je suis déterminée à donner le meilleur de moi-même dans ce nouveau rôle.

.....
Selvi Vatansever
 Technical Business Officer Iris Group

APPRÉCIATION ET RECONNAISSANCE

Les célébrations des jubilaires sont des occasions spéciales et joyeuses pour célébrer les employés qui ont consacré 25, 30, 35 ou 40 ans de leur vie à une carrière chez Iris. A cette occasion, Iris invite également les préretraités et les retraités. C'est une façon de reconnaître leur dévouement, leur loyauté et leur précieuse contribution à l'entreprise.



Jubilaires 2023



Journée de nettoyage





2. TRANSPARENCE ET DIALOGUE

Nous attachons une grande importance à la communication et au dialogue avec nos collaborateurs. C'est pourquoi nous avons mis en place divers canaux afin de recueillir leur feedback :

- Le dialogue social est une discussion ouverte, qui est perçue positivement par toutes les parties concernées.
- Des enquêtes auprès des collaborateurs.
- Les visites annuelles du CEO et des membres du Comité Exécutif dans tous les bureaux.
- Le programme Iris Way (avec un panel de discussion intégré depuis 2020).
- Le processus de gestion des talents MyFollowUp, qui consiste à demander régulièrement des retours aux collaborateurs.
- MyDevelopment check-in: des discussions individuelles avec les collaborateurs et les ouvriers sur leur ressenti au travail.
- Check-up calls : des collègues du service Human Capital contactent le collaborateur pour connaître leur état d'esprit.
- Les entretiens de sortie lors de la fin de contrat.



Je travaille chez Iris depuis 1995. En plus de mon poste d'Operations Coordinator, je suis également représentant du personnel pour la CGSLB. Outre mon poste d'Operations Coordinator, je prends également ce rôle très au sérieux. Nous privilégions toujours le dialogue et la recherche de solutions, car nous souhaitons que les collaborateurs et l'entreprise y gagnent. La consultation et le dialogue social fonctionnent bien chez Iris.

Abdelaziz Bouiech
Operations Coordinator Iris Facility Solutions

VISITE CHANTIER

Pour renforcer le dialogue entre la direction et les collaborateurs, le CEO et d'autres membres de la direction visitent chaque année différents chantiers. En menant des discussions ouvertes avec les ouvriers sur leurs perspectives et expériences, ils cherchent à envoyer un message clair sur l'importance qu'Iris accorde à la communication transparente et à la satisfaction des collaborateurs.



Les visites de sites effectuées mettent en évidence l'engagement de la direction en faveur d'une culture d'entreprise ouverte où chaque voix compte et contribue à la stratégie et au succès globaux de l'entreprise.

Patrick Janssens
CEO Iris Group SA et Iris Facility Services SA



En 2023, la direction a effectué près de 60 visites de chantiers. La moitié de ces visites ont été réalisées par notre CEO. En plus des dix visites de chantiers que Health & Safety effectue en moyenne chaque mois, nous pouvons parler d'une année record en termes de présence sur le terrain.

Stijn Van der Jeugd
Health & Safety Manager Iris Group

Ces visites sont appréciées par les collaborateurs et génèrent une série de retours constructifs et de suggestions que l'équipe de direction prend en compte pour de futures réflexions et actions. De plus, lors de chaque visite de chantier, une liste de contrôle sur le bien-être est examinée.



DÉTECTION ET ANALYSE DES RISQUES DE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL

Lorsque les employés se sentent bien au travail, cela se reflète positivement sur l'organisation, avec un taux de rotation réduit, moins d'absentéisme pour cause de maladie, une productivité accrue, ainsi qu'une plus grande créativité et innovation. Pour identifier les dynamiques néfastes et intervenir de manière proactive nous avons particulièrement veillé, en 2023, à détecter des facteurs de risque liés au bien-être psychosocial. L'analyse est progressivement déployée en Flandre (2023), suivie par Bruxelles et la Wallonie au cours de l'année 2024.

Les risques psychosociaux proviennent de divers aspects du travail, notamment l'organisation du travail (communication et autonomie), le contenu du travail (par exemple, la charge de travail et les exigences cognitives), les conditions dans lesquelles le travail est effectué (comme le salaire et les possibilités de développement personnel), les conditions physiques de travail (par exemple, les exigences ergonomiques et les niveaux de bruit) et la qualité des relations interpersonnelles sur le lieu de travail (par ex. conflits et soutien social). Ces aspects sont connus sous le nom des 5 A's.

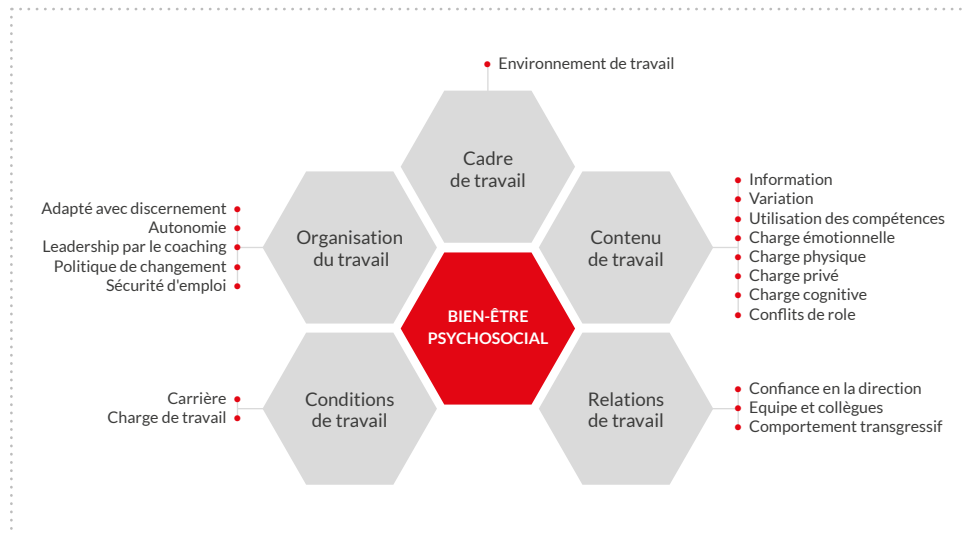
Points d'amélioration importants qui ont été mis en avant :

- Charge de travail élevée
- Besoin de déconnexion
- Conditions de travail et infrastructures

Des expériences positives comme :

- Un éventail de tâches varié
- Autonomie et flexibilité
- Collaboration

Alors que nous continuons à étendre l'enquête à d'autres sites, nous allons – en partenariat avec Securex – travailler sur les résultats. L'analyse des risques sera également présentée au Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT), accompagnée de propositions de mesures d'amélioration. Un retour d'information sur l'analyse et les résultats sera également prévu pour les participants.





SE SENTIR BIEN DANS SA PEAU

Que ce soit au travail ou à la maison, des moments ou des situations difficiles peuvent survenir. Iris offre la possibilité de recevoir de différentes sortes un soutien. Nos collaborateurs peuvent ainsi toujours s'adresser à leur supérieur, au département Human Capital ou Health & Safety. Le service psychosocial de Securex ou Pulso peut également apporter son aide, en fonction de la nature des problèmes, qu'ils soient d'ordre professionnel ou privé.

Pulso apporte son soutien lors d'une période difficile à la maison. Pensez à un divorce, des problèmes financiers, un décès... Pulso propose un soutien psychosocial en cas de stress, de conflits, de problèmes avec le partenaire, de parentalité, de deuil, de dépression, de consommation d'alcool ou d'autres problèmes similaires qui affectent votre bien-être à la maison. Mais ce service peut également apporter son aide pour des questions juridiques ou des conseils pendant une période financièrement difficile.

L'année dernière, 40 collaborateurs ont fait appel aux services de Pulso. Cela se fait en toute discrétion et de façon tout à fait anonyme.

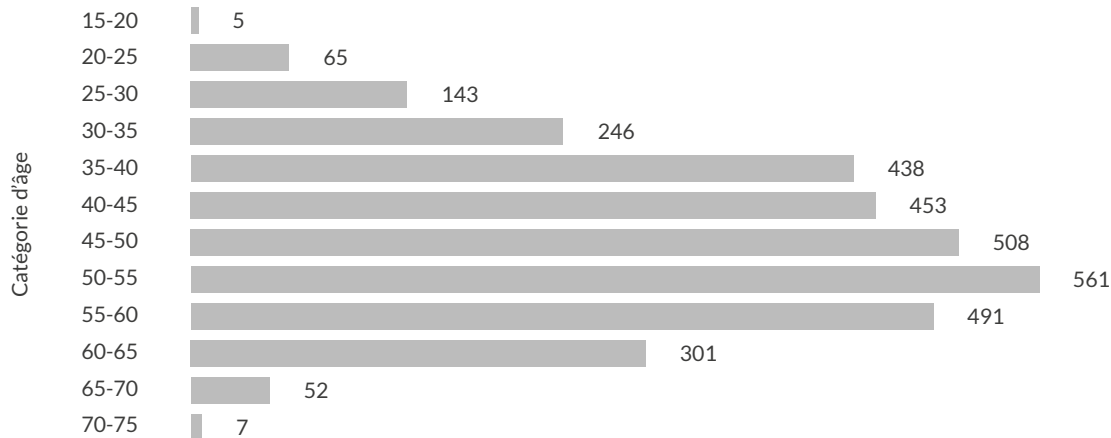


Proposer un Employee Assistance Program (EAP) aux travailleurs est un atout important pour un employeur ! C'est également le point de vue du groupe Iris. Iris travaille avec de nombreuses nationalités, une grande variété de professions et dans tout le pays. Le défi consistait dès lors à approcher les différents groupes cibles de la manière la plus efficace possible. Un programme sur mesure a alors été élaboré grâce à une collaboration entre Iris et Pulso. Nous sommes fiers de notre collaboration avec Iris et espérons réaliser d'autres projets à leurs côtés.

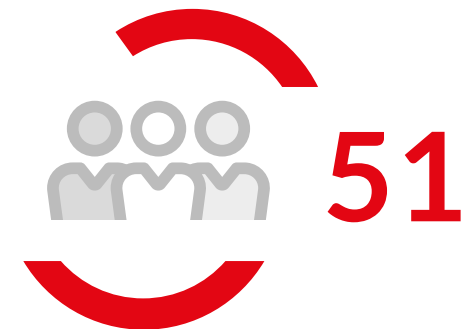


3. DIVERSITE, INCLUSION ET EGALITE DES CHANCES

PYRAMIDE DES ÂGES - 2023 (groupe Iris)



NATIONALITÉS - 2023 (groupe Iris)



HOMMES-FEMMES - 2023 (groupe Iris)	
Hommes	Femmes
39%	61%

HOMMES-FEMMES - 2023 (par entité juridique)		
	Hommes	Femmes
AD	1%	99%
AY	36%	64%
IFS	34%	66%
IGR	43%	57%
IND	97%	3%
ITS	92%	8%



La diversité et l'inclusion sont dans l'ADN d'Iris et nous en sommes fiers :

Politique de recrutement

Nous sélectionnons nos talents parmi un large éventail de candidats en fonction de leur adéquation avec nos valeurs et notre culture d'entreprise, de leurs compétences et de leur potentiel de développement.

Développement professionnel

Tous nos collaborateurs bénéficient des mêmes opportunités en matière de formation et de carrière. Nous soutenons leur croissance professionnelle et veillons à éliminer les obstacles qui pourraient entraver le développement de certains groupes.

Rémunération équitable

Les salaires sont basés sur les échelles salariales ou sur l'expérience et le talent. Cela garantit que tous les collaborateurs sont récompensés de manière égale pour un travail égal.

Sensibilisation

Dès l'entrée en service, nous mettons l'accent sur l'importance de maintenir cette diversité. Nos initiatives de sensibilisation sont conçues pour promouvoir une culture inclusive et accroître la compréhension et l'appréciation de la diversité parmi tous les collaborateurs. Nous sensibilisons également nos clients à l'importance de la diversité et de l'inclusion dans notre profession.

ENGAGEMENT

- *Maintenir la diversité de nos employés (notamment en ce qui concerne l'origine et le genre) et améliorer l'égalité des genres au sein du leadership.*
- *Organiser des formations multiculturelles afin de créer une culture de diversité, d'inclusion et d'égalité des chances.*
- *Mettre en œuvre des programmes d'intégration récurrents et structurels pour les groupes vulnérables (jeunes, réfugiés) et élaborer des programmes de formation spécifiques.*

ÉVALUATION MULTICULTURELLE DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

Business Uniting Talents 2030 vise à promouvoir une participation équitable sur le marché du travail pour les personnes d'origines multiculturelles et non-européennes. Cette initiative est le fruit d'un effort conjoint de CSR Europe, de la Fondation Roi Baudouin, du Fonds Prince Philippe et d'Embuild.

Dans ce cadre, Iris a fait évaluer ses pratiques d'entreprise dans trois domaines clés : l'Engagement Stratégique, les Processus de Management, et la Mesure et le Suivi. Cette évaluation a été réalisée à l'aide d'un outil d'évaluation sur mesure de la Diversité et de l'Inclusion Multiculturelle, développé par CSR Europe, qui sert de référence pour mesurer la maturité et l'intégration de la diversité et de l'inclusion.

APERÇU		
Catégorie	Catégorie score (0-5)	Score (0-5)
1. Engagement stratégique	2.36	1.83
2. Processus de Management (sum)	1.83	
Go outside	1.67	
Bring outside in	2.67	
Work with inside	1.98	
3. Mesure et suivi	1.04	

Industry se classe légèrement en dessous de la moyenne du groupe de 9 entreprises mesurées en août 2023 en ce qui concerne la maturité de la diversité multiculturelle et de l'inclusion, notamment dans les domaines des Processus de gestion et de la Mesure et du suivi. En revanche, nous obtenons de très bons résultats en Engagement stratégique, notamment dans l'approche Bring Outside In (y compris le processus de recrutement, le focus sur les compétences).

Il est à noter que notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion, qui inclut la diversité multiculturelle et l'inclusion, notre marque employeur engagée et notre rôle dans la facilitation et l'amélioration de l'accès pour les collaborateurs ont été remarquables.





YOUTHSTART « DONNER DE L'ESPOIR, CRÉER DES OPPORTUNITÉS »

Youthstart est une organisation avec laquelle Iris a eu le plaisir de collaborer. Cette organisation se concentre sur les jeunes qui ne vont pas à l'école, ne suivent aucune formation et ne sont pas à la recherche d'un emploi. Le programme propose une formation de 8 jours qui aide les jeunes à développer leurs propres projets entrepreneuriaux. À la fin de la formation, une journée de certification est organisée, au cours de laquelle les jeunes présentent leurs projets à l'entreprise qui parraine le programme.

Ce parcours a conduit à un enrichissement mutuel entre le groupe Iris et les jeunes qui ont présenté leurs travaux. L'objectif du programme est de donner de l'espoir et de montrer à la jeunesse qu'elle peut prendre son avenir en main.

C'est l'une des missions durables d'Iris de donner une chance et un avenir aux jeunes. Nous sommes heureux d'avoir pu être le sponsor d'un si beau projet.

IRIS SIGNE LE WAY FORWARD STATEMENT POUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION MULTICULTURELLES (MD&I) SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Le 28 mai, des représentants de 30 entreprises belges, dont le groupe Iris, et de 9 fédérations d'employeurs ont rencontré le Roi Philippe lors d'une table ronde organisée pour clore le projet Business Uniting Talent (BUT) 2030. Cette initiative, développée par CSR Europe et lancée avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin et du Fonds Prince Philippe, vise à contribuer au développement d'un marché du travail équitable en Belgique d'ici 2030.

Le projet soutient les entreprises dans la conception, la mise en œuvre et le suivi de pratiques inclusives qui prennent en compte la diversité ethnique et culturelle. Cela a abouti à l'adoption de la Way Forward Statement, visant à promouvoir les pratiques MD&I sur le lieu de travail.

INTÉGRATION DES PERSONNES PLUS ÉLOIGNÉES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

JobRoad vise à réaliser l'intégration par le travail de toutes les personnes qui se trouvent très éloignées du marché du travail, en s'appuyant sur trois piliers : l'activation, la formation et la sensibilisation. JobRoad vise à augmenter les résultats d'activation pour ce(s) groupe(s) cible(s) et à améliorer leurs chances d'obtenir un emploi durable. Iris soutient pleinement ces objectifs, raison pour laquelle nous avons décidé d'engager une collaboration.

JobRoad construit un réseau local de talents potentiels, d'agences d'intérim et d'employeurs. Ce réseau est également soutenu au niveau flamand par les autorités (supra)locales, le VDAB, le VOKA et le TRAVI. Dans un premier temps, lors d'un kickstart numérique/hybride, JobRoad met en relation des entreprises engagées avec toutes les organisations de la société civile de leur région qui soutiennent les demandeurs d'emploi. Leurs postes vacants sont expliqués, ainsi que les critères de recrutement. Dans un deuxième temps, JobRoad organise une sélection et une mise en relation des candidats.

Pour cette étape, JobRoad fait appel au réseau du secteur de l'intérim et à l'expertise des consultants en recrutement, formés pour être des « jobmatchers ». Enfin, JobRoad accompagne les candidats sélectionnés de manière individuelle jusqu'à leur employeur potentiel, avec une visite de l'entreprise et un entretien d'embauche comme objectif final.

Ce modèle simple mais efficace se déroule au niveau local sur une période d'un mois, avec une approche neutre et non concurrentielle, visant à atteindre une intégration rapide des candidats via l'article 60, l'apprentissage sur le lieu de travail ou le travail intérimaire. En outre, JobRoad vise à garantir un résultat de placement durable après l'intégration, grâce à un suivi personnalisé de 6 mois sur le lieu de travail.





4. UN LIEU DE TRAVAIL INSPIRANT ET ENRICHISSANT

HEURES DE FORMATION · 2023
(par entité juridique)

Entité	2022	2023
AD	2.001	
AY	263	569
IFS	10.746	29.171
IND	13.522	22.652
IGR	851	829
ITS		82
TOTAL	27.383	53.303

Légende des entités juridiques :

- AD = Alcyon Diensteneques SRL
- AY = Alcyon SRL
- IFS = Iris Facility Solutions SA
- IND = Iris Industry Solutions SA
- IGR = Iris Group SA
- ITS = Iris Technical Services SA

ENGAGEMENT

*Organiser des formations sur les soft skills (langues, digitalisation, etc.)
pour renforcer la capacité d'adaptation de nos collaborateurs.*

L'origine et les études ne sont pas des critères déterminants pour nous. Notre métier ne s'apprend pas sur les bancs de l'école, mais sur le terrain. C'est pourquoi nous investissons dans des formations internes. Nous offrons à nos collaborateurs le temps nécessaire pour se perfectionner et obtenir des certifications. Tout le monde ayant l'envie de s'investir dans une telle formation est bienvenu.

Nous offrons également des opportunités de carrière et de développement aux personnes éloignées du marché du travail.

Il y a cinq ans, par exemple, Industry a embauché un certain nombre de réfugiés sans aucune expertise – qui aiment encore et toujours y travailler aujourd'hui.



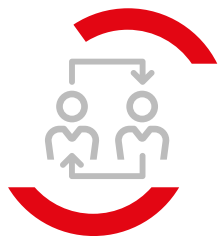
MyTalent

MyTalent est notre solution digitale pour la gestion de nos collaborateurs talentueux. La gestion de leur développement est cruciale. Parmi les modules récemment ajoutés figurent le code de conduite et de nouvelles certifications à obtenir.



MyAttendance

MyAttendance simplifie l'enregistrement des présences et la signature numérique lors des réunions et des formations Toolbox. Cet outil optimise le processus administratif et assure une utilisation facile, tant pour les opérationnels que pour le service formation. Nos collaborateurs apprécient également cette simplification. En 2023, l'outil a été déployé dans l'ensemble du groupe Iris.



MyFollowUp

MyFollowUp, notre processus de suivi des collaborateurs, est intégré à MyTalent. Ce module se concentre non seulement sur le bien-être et le développement personnel, mais aussi sur la qualité des relations avec les responsables. L'objectif est de placer nos collaborateurs au cœur de nos préoccupations, de leur permettre de prendre en main leur carrière et de favoriser le développement des relations professionnelles. Grâce à cette approche, de nombreux collaborateurs ont déjà bénéficié de la mobilité interne.



MySkills

MySkills est un programme de développement proposant trois programmes adaptés au public cible :

- Basic : accessible à tous (ouvriers et personnel encadrant)
- Avancé : pour ceux qui ont complété le niveau de base
- Développement : spécifiquement pour le personnel encadrant

Les différents programmes comprennent des formations, des questionnaires relatifs à la personnalité, la motivation et aux préférences, des entretiens (avec le Human Capital et la ligne hiérarchique), des simulations pratiques, du coaching, et bien plus encore.



Grâce à MySkills, nous offrons à nos collaborateurs la possibilité de se développer davantage en acquérant de nouvelles compétences, en améliorant leur connaissance de soi, en optimisant la collaboration avec les autres et en élargissant leurs connaissances techniques.

.....
Olivia Steiner
Human Capital Director Iris Group



En 2008, j'ai commencé en tant que chef d'équipe chez Iris, après une mutation de projet. Au fil des années, j'ai accédé au poste de chef d'équipe principale et en 2019, j'ai eu l'opportunité de devenir Operations Coordinator. Entre-temps, j'ai suivi diverses formations qui ont joué un rôle crucial dans ma croissance et mon développement personnels. Iris accorde une grande importance à la formation de ses collaborateurs, reconnaissant qu'il est essentiel de rester compétitif et innovant dans un environnement en constante évolution. Le programme de développement MySkills a été une étape clé dans ce processus, me permettant non seulement d'acquérir de nouvelles compétences, mais aussi de les appliquer en situation réelle. Aujourd'hui, je suis convaincu que cet investissement dans la formation a été décisif pour ma capacité à relever de nouveaux défis avec confiance et les compétences nécessaires.

.....
Nadi Anass
Operations Leader Iris Facility Solutions



L'accès à l'apprentissage est au cœur d'une politique RH solide. Chez Iris, mon expérience confirme que l'investissement dans la formation et le soutien est payant. En trois ans, j'ai eu l'opportunité de changer de fonction deux fois, ce qui a été un défi. Grâce à des formations de haute qualité, un coaching personnel en développement, des webinaires et une collaboration avec des consultants, j'ai atteint ma position actuelle. Les tâches étaient exigeantes, mais la force de la stratégie HuCa réside dans la bienveillance, l'écoute, la résilience et le soutien. Iris est une entreprise axée sur l'humain avec des valeurs fortes, où la formation et le soutien contribuent au bien-être des collaborateurs.

.....
Solange Herman
Payroll Administration Manager Iris Group





Formation approfondie sur les techniques de nettoyage

Nous nous efforçons de faire en sorte que chaque ouvrier reçoive une formation de base sur les techniques de nettoyage. Depuis 2021, cela peut se faire dans la région du collaborateur. Les collaborateurs qui réussissent les épreuves théoriques et pratiques du programme recevront un certificat.

En plus de la formation de base, il existe des formations spécifiques pour certains secteurs ou pour des tâches particulières. Lors du lancement d'un nouveau site, le formateur interne se rend d'abord sur place pour évaluer la situation et établir des instructions concernant l'utilisation et le stockage de certains produits. Une fois cette évaluation effectuée, une formation personnalisée est organisée pour répondre aux exigences spécifiques du client.

Nous sensibilisons nos collaborateurs à l'utilisation de bonnes pratiques de travail et à la pratique d'un comportement respectueux de l'environnement :

- Au moment de l'embauche, chaque collaborateur reçoit un lien numérique (QR code) qui lui donne accès aux documents d'Iris : le règlement de travail, les fiches produits et les vidéos de formation.
- Avec la fiche de paie, le collaborateur reçoit régulièrement une Safety Clip/ Toolbox concernant les risques et les instructions de travail. Les sujets sont présentés de manière visuelle, ce qui aide à une meilleure compréhension. Health & Safety gère la préparation de ces clips de sécurité nécessaires. Des sujets liés à la durabilité sont également abordés.
- Des Techno Clips sont envoyés concernant les nouvelles techniques, produits ou matériaux. Ceux-ci sont préalablement testés par l'équipe Technical Innovation Team.
- Les modules de nos programmes de formation couvrent les différentes consignes liées à l'environnement et à la sécurité.



Exigences strictes en matière de formation pour nos experts industriels

Nos experts sont formés et certifiés selon les normes techniques les plus récentes en matière de sécurité, de protection de l'environnement, de prévention et d'assurance qualité, afin de pouvoir assister nos clients de manière professionnelle. Ils bénéficient ainsi d'une formation intensive et voient leurs connaissances constamment enrichies.

De plus, chez Iris, nous veillons à ce que nos collaborateurs détiennent les certificats nécessaires pour appliquer les revêtements industriels les plus professionnels :

- Procédures strictes pour la manipulation des produits dangereux, le travail en hauteur, la haute tension, etc.
- Contrôles médicaux annuels.
- Certification BCCA pour les peintres industriels.
- Formations en sécurité.



5. SANTÉ ET SÉCURITÉ

Iris s'engage en permanence pour la sécurité et le bien-être de son personnel en favorisant activement une culture de sécurité positive sur tous les sites. Cette initiative contribue à créer des environnements de travail plus sûrs et à prévenir les accidents.

Il est essentiel pour nous que nos collaborateurs puissent s'épanouir pleinement dans un environnement serein. Le succès de l'entreprise est en effet étroitement lié au bien-être du personnel. Le bonheur des collaborateurs dépend non seulement d'un environnement de travail agréable et de la capacité à établir de bonnes relations professionnelles, mais aussi de l'attention portée à l'ergonomie, à la santé et à un lieu de travail sûr. Les accidents peuvent être évités, et nous nous engageons à garantir un environnement sûr, tant pour nos propres collaborateurs que pour nos sous-traitants.

ENGAGEMENT

- *Nos résultats dans le domaine de la santé et de la sécurité sont meilleurs que la moyenne de notre secteur.*
- *Nous sommes pleinement engagés à prévenir les accidents majeurs sur nos lieux de travail.*
- *Nous réintégrons avec succès nos collaborateurs dans l'entreprise après une longue période d'absence.*

Lors de la mise en œuvre d'une politique de prévention, l'objectif ultime est de prévenir autant que possible les accidents du travail et les problèmes de santé liés au travail, d'encourager un comportement sain et sécuritaire chez tous les membres de l'organisation. Pour y parvenir, il est primordial d'identifier et d'évaluer les risques liés aux processus et activités de l'entreprise, puis de planifier et de mettre en œuvre des mesures de prévention techniques et organisationnelles appropriées. Ce processus n'est pas ponctuel, mais se déroule de manière systématique, dynamique et participative.

RETOUR À L'EMPLOI : RÉINTÉGRATION CHEZ IRIS

Plus une personne est longtemps en incapacité de travail, plus il lui est difficile de reprendre le travail. Il est donc crucial d'offrir aux employés la possibilité de reprendre le travail le plus tôt possible.

Il existe aujourd'hui de nombreuses ressources pour les employés qui souhaitent reprendre une activité professionnelle, même lorsque leurs problèmes de santé pourraient sembler constituer un obstacle. La réintégration chez l'employeur présente l'avantage de permettre au salarié de revenir dans un environnement professionnel qui lui est familier, avec des collègues et un employeur qu'il connaît et avec lesquels il a créé des liens ; ce qui augmente les chances d'une réintégration réussie.

Le démarrage d'un parcours de réintégration se fait en étroite collaboration entre le médecin du travail, l'employeur et le collaborateur. Le médecin du travail réalise l'évaluation de la réintégration. L'employeur élabore un plan de réintégration et propose un travail adapté ou une reprise progressive du travail. Iris rapporte mensuellement les parcours de réintégration au CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection au Travail). Si la réintégration est réellement impossible, un rapport motivé est rédigé.





Notre **Health & Safety Roadmap** se concentre sur trois niveaux :

- People
- Process
- Technology

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

Comme le décrit le Codex sur le bien-être au travail, ces actions ont été incluses dans le **Plan de Prévention Global (PPG) et le Plan d'Action Annuel (PAA)**. Les deux plans font partie intégrante du **Système Dynamique de Gestion des Risques (SDGR)**. La feuille de route, le PPG et le PAA tiennent également compte des sept domaines de bien-être décrits dans la loi sur le bien-être.

De plus, des **évaluations des risques** sont réalisées au moins tous les cinq ans pour une activité ou un client particulier. C'est de cette manière que, tant les risques que les mesures à prendre pour les différentes activités ont été répertoriés. Pensons, par exemple, à l'entretien des vitres ou au travail en hauteur. Pour ce dernier point, nous assurons par ailleurs une sécurité supplémentaire, sur les six premiers mètres de hauteur, pour les collaborateurs d'Iris Industry Solutions.

Février 2024  **Safety Clip / Toolbox meeting**
Accidents de travail 2023 

En 2023, **29 accidents de travail** se sont produits chez Iris Facility Solutions.

Cela a engendré une absence de **1306 jours** 

1% de notre personnel total a été victime d'un accident du travail.

Trébuchement, glissade et chute sont les accidents les plus fréquents. 

Un accident a même entraîné **349 jours** absence 

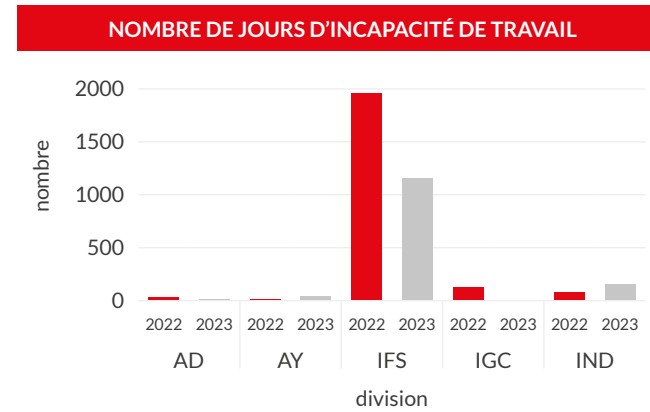
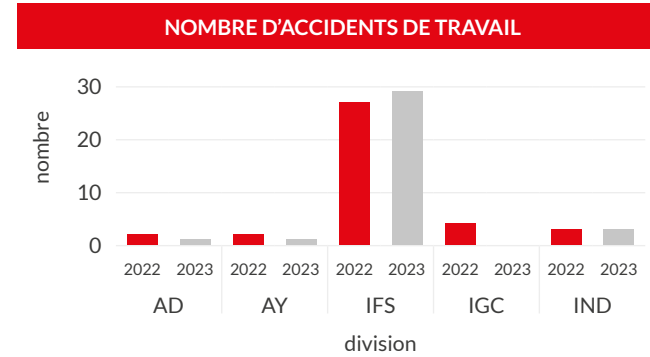
Nos laveurs de vitres ont enregistré **0** accident du travail 

Si vous avez, vous-même, été victime d'un accident du travail, vous trouverez ici tous les documents nécessaires pour remplir la déclaration. Après votre accident de travail, veuillez envoyer ces documents le plus rapidement possible à safety@iris.be 

Connais-tu déjà notre **politique générale**? Tu peux la retrouver via ce QR-code! 

• Accident, incident, victime ou témoin d'une situation dangereuse? Signale au département prévention: Email: Safety@iris.be et partes-en à ta ligne hiérarchique
• Secours Psycho-sociale (violence, harcèlement, comportement sexuel, ...) Joignable 0800/100 59 (seulement pour les travailleurs du Groupe IRIS)

5.1. Accidents de travail



Légende des entités juridiques :
 AD = Alcyon Dienstcheques SRL
 AY = Alcyon SRL
 IFS = Iris Facility Solutions SA
 IGC = Iris Greencare
 IND = Iris Industry Solutions SA

L'analyse des chiffres montre que les principaux accidents sont dus à :

- La chute, le trébuchement et le glissement
- Les piqûres accidentelles avec des seringues (dans les hôpitaux)
- La manipulation de produits dangereux

5.2. Taux de fréquence et de gravité

ACCIDENTS DE TRAVAIL (GROUPE IRIS) - 2023 (par entité juridique)				
	Taux de fréquence		Taux de gravité	
	2022	2023	2022	2023
AD	-	14,80	-	0,13
AY	18,03	11,40	0,14	0,40
IFS	13,34	11,75*	0,56	0,46*
IGC	91,04	-	2,39	-
IND	8,26	8,17	0,19	0,49

* IGC est intégré à IFS à la suite de la fusion de fin 2022.

ACCIDENTS DE TRAVAIL (PAR SECTEUR)** - 2023 (par entité juridique)				
	Taux de fréquence		Taux de gravité	
	2022	2023	2022	2023
AD	-	15,52	-	0,48
AY	16,50	15,52	0,50	0,48
IFS	16,50	15,52*	0,50	0,48*
IGC	33,27	-	1,06	-
IND	31,55	32,04	1,06	0,84

* IGC est intégré à IFS à la suite de la fusion de fin 2022. | ** Info Fedris 2024



WeSafe

Légende des entités juridiques :

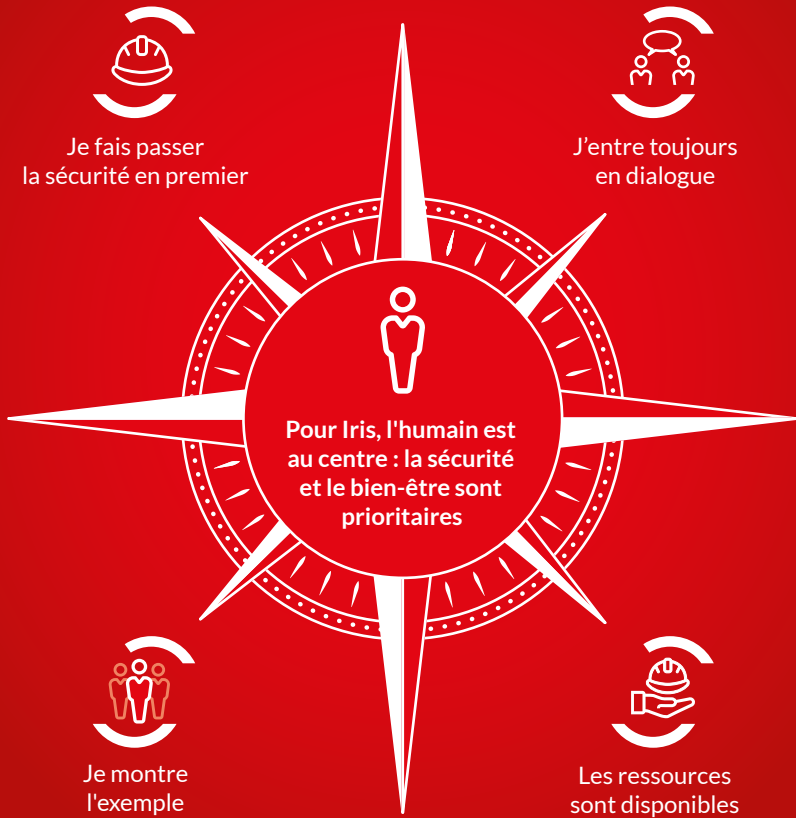
- AD = Alcyon Dienstencheques SRL
- AY = Alcyon SRL
- IFS = Iris Facility Solutions SA
- IGC = Iris Greencare
- IND = Iris Industry Solutions SA

Tant la fréquence des accidents que leur gravité sont des 'lagging indicators' (mesures des événements passés) et ne reflètent pas en soi les actions entreprises sur le terrain. Nous utilisons désormais également des 'leading indicators' (mesures des actions pour prévenir les accidents), tels que :

- La notification des situations dangereuses via un outil en ligne.
- Le nombre de visites sur les sites.
- Le nombre d'heures de formation.

Nous avons également investi dans un logiciel qui permet de suivre les accidents de manière structurée et de réaliser les déclarations ou inspections via une application mobile.

NOTRE HISTOIRE DE SÉCURITÉ



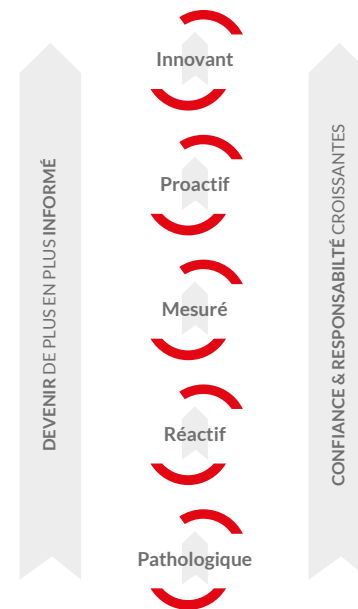
5.3. | Safe, We Safe

Nous nous engageons pleinement à mesurer et améliorer la culture de la sécurité. Cela concerne les aspects informels qui influencent la sécurité et les politiques de prévention de manière positive ou négative.

Cela se fait à deux niveaux :

- Par les valeurs et croyances qui influencent la prise en compte des risques par les collaborateurs.
- Par les règles non écrites sur la façon de communiquer et de se comporter entre collaborateurs.

Afin de mieux comprendre ce sujet, une enquête a été menée auprès des collaborateurs en 2022, suivie d'observations sur le terrain et d'un certain nombre d'entretiens. Des ateliers ciblés ont été organisés en 2023 sur base des résultats récoltés.



ENGAGEMENT

Nous atteignons le niveau 3 sur l'échelle de sécurité pour Iris Industry.

NOTRE OBJECTIF

Atteindre le niveau 3 de la SCL d'ici 2026 pour le Groupe Iris

NOS LEVIERS POUR ATTEINDRE NOTRE OBJECTIF

- Communication
- Concrétiser
- Unité dans la diversité
- Préserver la dynamique



JOURNÉE DE LA SÉCURITÉ

En 2023, tous les membres du comité exécutif ont participé à une journée sur la sécurité sur les chantiers d'Iris Industry. La journée a commencé par un atelier interactif au cours duquel chacun a pu découvrir les mesures de sécurité strictes utilisées par Iris Industry. Ce fut l'occasion d'échanger des connaissances et des bonnes pratiques tout en renforçant notre engagement en matière de sécurité.

Nous avons ensuite visité le site d'Ijsselbruggen à Arnhem - un projet d'infrastructure particulièrement intéressant - où nous avons pu observer de près les travaux et constater comment tous les collaborateurs présents respectaient consciencieusement les règles de sécurité lors de l'exécution de leur travail.

Enfin, le thème des procédures de sécurité pour le travail à haute tension a été abordé lors d'une visite à 's Hertogenbosch. Les discussions ont permis de mieux comprendre les risques spécifiques dans ce domaine et les mesures préventives nécessaires pour assurer la sécurité.

En 2023, le comité exécutif a réalisé près de 100 visites de chantiers et environ 70 visites dédiées à la sécurité. Cela témoigne de leur engagement fort en faveur de la sécurité et de l'excellence opérationnelle au sein de notre organisation.



Il est clair que la sécurité est au cœur d'Iris Industry et cette Journée de la sécurité a encore renforcé notre culture de la sécurité.

Stijn Van der Jeugd
Responsable Santé et Sécurité Iris Group

INDUSTRY DISCOVERY DAY

Le tout premier Industry Discovery Day a été une expérience incroyablement enrichissante, qui nous a offert des connaissances précieuses sur le travail quotidien de nos collègues d'Iris Industry. Nos collaborateurs ont eu l'occasion d'en apprendre davantage sur la technique du vapor blasting. Ils ont également eu l'opportunité de suivre une formation sur le travail en hauteur et de réaliser une ascension sur un pylône électrique.



5.4. Projets Health & Safety 2023

Pour 2023, de nombreux projets ont été identifiés. Ces projets sont liés aux People, Technology ou Process.

PEOPLE	TECHNOLOGY	PROCESS
<p>I Safe, We Safe</p> <ul style="list-style-type: none"> Organiser des ateliers au sein de l'organisation pour renforcer la culture du bien-être et de la sécurité 	<p>Conformité de l'infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> Suivi de la conformité par le biais d'un plan d'action 	<p>H&S outil digital (WeSafe)</p> <ul style="list-style-type: none"> Optimisation de l'outil (y compris les interfaces avec des systèmes internes) Soutien de l'équipe H&S (réaliser des inspections de chantier, s'occuper de l'administration des accidents de travail, enregistrer les actions et les signalements...)
<p>Aspects psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Poursuite du déploiement de l'analyse des risques psychosociaux Partnerariat avec Securex & Pulso 	<p>Sécurité contre les risques d'explosions</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des dossiers ATEX 	<p>Achat</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un processus de collaboration avec le nouveau fournisseur d'EPI
<p>Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation de MyTalent pour l'inscription aux formations VCA Utilisation de MyAttendance pour l'inscription aux formations (outil RH pour le suivi des formations) 		<p>Audit VCA</p> <ul style="list-style-type: none"> Audits externes et internes
<p>Visites de chantiers H&S par la direction</p>		<p>Statistiques H&S</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporting mensuel Ouverture et transparence - intégration dans le système de reporting interne

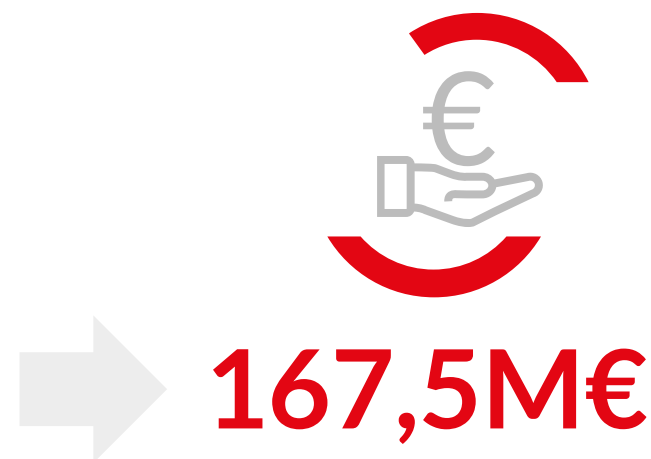


BETTER CUSTOMER

CHIFFRES CLES

CHIFFRE D'AFFAIRES (M€) • 2023 (par entité juridique)				
	2020	2021	2022	2023
IFS	90,248	95,732	99,528	113,228*
AY&AD	8,877	8,224	7,935	7,738
IGC	2,548	2,681	2,818	0
ITS	6,047	5,074	2,193	1,773
IND	30,222	36,322	39,117	44,748
TOTAL	137,942	148,033	151,591	167,487

* IGC est intégré à IFS à la suite de la fusion de fin 2022.



NOMBRE DE CHANTIERS ET CLIENTS • 2023 (par entité juridique)		
	# Chantiers	# Clients
IFS	5.079	1.400
AY&AD	2.677	2.017
IGC	-	-
ITS	70	70
IND	558	318
TOTAL	8.384	3.805

TAUX DE RÉTENTION DES CLIENTS IFS • 2023¹



1. Le département IND ne mesure pas lui-même le taux de fidélisation, car il est généralement utilisé pour des projets très spécifiques.

Légende des entités juridiques :

- IFS = Iris Facility Solutions SA
- AY = Alcyon SRL
- AD = Alcyon Diensteneques SRL
- IGC = Iris Greencare
- ITS = Iris Technical Services SA
- IND = Iris Industry Solutions SA



1. OBJECTIF COLLECTIF DU GROUPE 2023

Le « **Customer Centricity** » était notre objectif de groupe. Nous sommes ravis d'annoncer que nous l'avons atteint. Cet objectif a orienté chacune de nos actions, depuis la conception du produit jusqu'à la prestation des services.

Grâce à notre engagement constant envers nos clients, nous avons renforcé nos relations, augmenté la satisfaction et gagné leur fidélité. Cela témoigne de notre détermination à mettre les besoins de nos clients en priorité, une étape importante dans notre quête d'excellence.

Dans le contexte du Betterness et face à la conjoncture économique actuelle, il est plus essentiel que jamais de renforcer notre proximité avec les clients et de bâtir une relation de confiance durable et optimale. Cela nous permet de nous démarquer et de faire d'Iris un partenaire incontournable et fiable. La satisfaction de nos clients, qu'ils soient externes ou internes, est primordiale et s'aligne parfaitement avec notre valeur de Customer Centricity.

En 2023, nous avons mis l'accent sur le processus de suivi de nos clients, mais aussi sur la qualité de nos relations humaines. C'est la raison pour laquelle nous mènerons également une enquête interne et externe à ce sujet.

Cela signifie que nous attendons de chacun qu'il améliore la relation avec ses clients, tant internes

qu'externes, dans le cadre de son rôle. Chaque responsable a abordé ce point avec son équipe pour déterminer comment ils peuvent y contribuer dans leurs fonctions respectives.

L'objectif a été évalué sur la base de la réalisation des critères suivants :

- Améliorer et élargir notre portefeuille clients.
- Réaliser des enquêtes relatives à la qualité du service et la satisfaction générale des clients.
- Envoyer ces enquêtes à la majorité de nos clients au cours de l'année (sous forme de campagnes en début et en fin d'année).
- Traiter les résultats des enquêtes clients pour en faire un rapport clair et informatif, permettant un suivi et un contrôle adéquats.
- Atteindre une amélioration de 5 à 9 % entre les résultats des enquêtes en début d'année et ceux en fin d'année.



CUSTOMER CENTRICITY

2. BETTerness : OFFRIR LA MEILLEURE EXPERIENCE CLIENT

"Bringing betterness to people's premises" est ancré dans nos activités commerciales. Cette ambition est également le point d'ancrage de notre politique de durabilité. En tant qu'acteur sur le marché des services Facility et Industry, Iris souhaite contribuer de manière efficace à la création d'un environnement durable pour tous — non seulement en créant un cadre de travail agréable, mais aussi en permettant de bonnes relations professionnelles dans un contexte serein.

“ Iris a obtenu un score de qualité de 100 % pour la période de mai 2023 à juillet 2023 dans le cadre de notre suivi qualité.



“ Avec Iris, vous pouvez être sûr qu'ils s'occuperont de tout à fond. Lors de l'évaluation, nous avons trouvé quelques points d'attention, mais connaissant Iris, vous pouvez être certain qu'ils vont les gérer efficacement.



“ Pour un aéroport comme le nôtre, il est essentiel de pouvoir compter sur un partenaire fiable qui comprend nos exigences. C'est pour cette raison que nous avons choisi de collaborer avec Iris, un partenaire qui incarne la promesse de qualité que nous souhaitons offrir à nos passagers.

Philippe Verdonck
CEO Brussels South Charleroi (BSCA)



ENGAGEMENT

- Nous visons à devenir le partenaire de confiance de nos clients.
- Maximiser notre contribution à la tranquillité d'esprit et au bien-être de nos clients.
- Atteindre un score minimal de satisfaction client.



CLIENTS SATISFAITS, GARANTISSANT LA TRANQUILLITÉ D'ESPRIT

Pour rester informé des attentes et des besoins de nos clients, nous réalisons une enquête de satisfaction tous les deux ans. En 2023, Iris Group a opté pour une approche différente afin d'obtenir plus de visibilité sur l'approche client. Cette enquête se base sur des entretiens téléphoniques. Début 2024, cette mesure a été répétée.

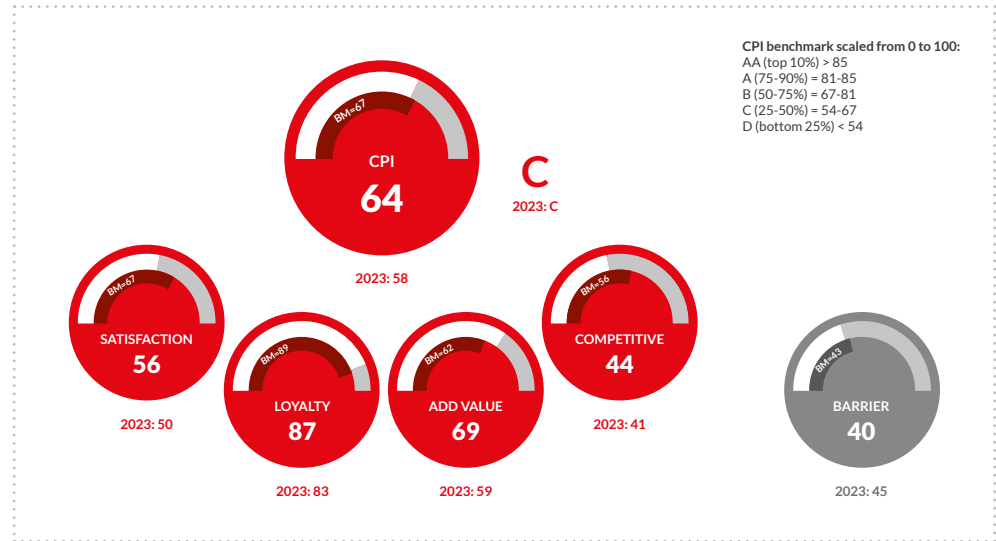
L'indice CPI® (Customer Performance Index) mesure et indique le niveau de satisfaction et de fidélité des clients envers une entreprise, ainsi que la valeur ajoutée et la compétitivité de l'entreprise. L'analyse nous fournit des informations sur :

- Quelle est la satisfaction générale des clients d'Iris et de leurs différents aspects des services fournis ?
- Comment Iris se compare-t-elle à d'autres prestataires de services (benchmark CPI) ?
- Comment la satisfaction des clients d'Iris évolue-t-elle au fil du temps ?
- Quels sont les principaux moteurs et obstacles pour améliorer l'approche client à l'avenir ?



Chaque enquête sur le CPI® menée à l'échelle mondiale contient le même ensemble de questions clés. Cela permet aux clients de comparer leurs propres résultats avec les scores d'autres entreprises. Cela permet de replacer les résultats de l'enquête dans un contexte plus large et d'aider à établir des objectifs et des priorités. Pour le benchmark utilisé dans cette étude, nous avons comparé les résultats avec ceux des sociétés de services européennes (environ 18 résultats).

prōfacts



Avec un score CPI amélioré de 64, Iris Facility obtient une note comparable à la médiane du benchmark, ce qui lui permet d'obtenir un label C. Sur tous les indices CPI (à l'exception de l'indice Barrière), les résultats montrent que la relation client est plus positive que lors de la précédente évaluation.

Avec respectivement 29% (Facility) et 20% (Industry) des clients qu'Iris recommanderait certainement à d'autres, le Net Promoter Score (NPS, Fidélité) montre une amélioration par rapport à la mesure précédente. La satisfaction globale s'est également améliorée par rapport à 2023. Des contrôles qualité transparents, la gestion des réclamations et la facturation sont des points d'attention importants pour Iris afin d'améliorer notre relation client. Avec le nouveau portail client, nous répondrons à ces attentes.



NOUVEAU PORTAIL CLIENT POUR PLUS DE TRANSPARENCE

Dans notre quête pour être reconnu comme Trusted partner (partenaire de confiance), l'ouverture et la transparence sont absolument essentielles. Nous visons à répondre à ces exigences avec notre tout nouveau portail client. Nos clients y trouveront non seulement toutes les coordonnées et informations pratiques, mais auront également accès à divers outils de suivi. Par exemple, des contrôles de qualité sur site ou la soumission et le suivi des plaintes. À terme, le tableau de bord pourra également intégrer des KPI de durabilité tels que la consommation d'eau, d'énergie et de CO2. Actuellement, un projet pilote est en cours avec deux clients à Bruxelles.



IRIS WAY PROGRAM 2023

Depuis 2015, Iris organise chaque année deux jours de rencontre, réunissant tous les employés et les cadres pour harmoniser la stratégie, la formation et la sensibilisation sur différents thèmes. En 2023, la huitième édition d'Iris Way Program a eu lieu en novembre. Cette fois, ces deux journées étaient axées sur notre ambition de devenir un Trusted Partner et de renforcer la Customer Centricity. Près de 190 employés ont participé, répartis sur les deux jours, aux sessions suivantes :

- Que comprend Iris sous Trusted Partner et Customer Centricity ?
- Satisfaction client : résultats de l'enquête de satisfaction client
- Définition de la Customer Promise

La journée s'est terminée par une keynote sur l'IA.



Trusted Partner



Customer Centricity





3. L'INNOVATION, UNE VALEUR FORTE DANS NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

L'innovation fait clairement partie de l'ADN d'Iris : c'est l'un des cinq principes fondamentaux que nous attendons de nos collaborateurs.



Ownership



Innovation



Entrepreneurship



Partnership



Customer centricity



L'innovation est intégrée dans chaque poste et attendue à tous les niveaux. Dans un monde en constante évolution, elle est essentielle : elle renforce notre offre, crée de la valeur et nous distingue. En automatisant les tâches répétitives, nous améliorons le bien-être de nos collaborateurs, leur permettant ainsi de se concentrer sur des tâches plus importantes pour nos clients.

Pour soutenir cette culture d'innovation, le **PMO (Project Management Office)** est là pour guider et fournir les projets et outils stratégiques nécessaires.

NUMÉRISATION ET AUTOMATISATION AU SERVICE DE L'HUMAIN

L'évolution technologique progresse rapidement, y compris chez Iris. Nous croyons qu'une approche innovante de nos systèmes et applications ICT joue un rôle clé dans la réalisation de notre stratégie Betterness et dans le soutien de nos clients et de nos collaborateurs. Au cours des dernières années, nous avons développé de nombreuses applications qui nous permettent de travailler plus rapidement et plus efficacement, tout en mettant l'accent sur les besoins des collaborateurs et l'expérience au travail.

Pour intégrer la diversité des systèmes, des formats de données et des sources de données en constante évolution, nous avons travaillé en 2023 sur une solution d'intégration visant à connecter les applications, les données et les appareils afin d'optimiser les processus d'entreprise et d'accélérer la transformation numérique.

Avec MuleSoft, nous regroupons tout cela en un environnement numérique unique au service de nos clients et de nos collaborateurs.



Dans l'environnement rapide et numérique d'aujourd'hui, la technologie d'intégration est devenue essentielle pour réussir. Les entreprises doivent donc connecter leurs différents systèmes, applications et sources de données afin d'améliorer l'efficacité, la productivité et favoriser l'innovation.

Thierry Bontinck
IT Manager Iris Group

Amélioration de la Satisfaction Client et de l'Efficacité grâce à notre nouvelle solution Field Service de Salesforce

Iris utilise Salesforce CRM pour le suivi commercial des clients, des contrats.

Notre nouveau logiciel Field Service de Salesforce nous permet de travailler de manière beaucoup plus centrée sur le client. En voici quelques principaux avantages :

- Réponse plus rapide aux demandes des clients
- Augmentation de la productivité des équipes sur le terrain
- Automatisation des prises de rendez-vous
- Gestion efficace des commerciaux, centralistes et techniciens
- Vue en temps réel de toutes les activités
- Attribution optimale des travailleurs mobiles
- Mises à jour continues pour les clients tout au long du processus
- Réalisation de mesures de qualité pour le nettoyage

Cette solution facile à utiliser est un soulagement tant pour les équipes de dispatching que pour les techniciens sur le terrain, tout en offrant à nos clients une gestion extrêmement transparente.

De plus, nous avons développé un portail client unique. Ce portail permet à nos clients de suivre toutes les tâches que nous effectuons pour eux en ligne et en toute transparence.

Dans le cadre de notre stratégie de simplification de nos applications informatiques, nous pouvons assurer une intégration plus fluide dans Salesforce et la solution Cloud assure une réduction de la maintenance des systèmes informatiques.





WeWork

WeWork permet à Iris de numériser l'ensemble du processus d'embauche de nos travailleurs et étudiants, tous les documents contractuels étant signés numériquement par les collaborateurs. De plus, cette application est un outil numérique d'enregistrement et de planification du temps qui est utilisé par notre personnel sur place.

Grâce à l'application mobile qui y est liée, notre personnel peut pointer à l'arrivée et au départ et envoyer également divers documents tels que des certificats médicaux, ce qui garantit un traitement fluide et efficace dans notre service Payroll.

Actuellement, nous travaillons à adapter la capacité de planification de nos non-salariés (sous-traitants, intérimaires) et à faire en sorte que WeWork respecte les nouvelles normes de pointage des heures dans le secteur du nettoyage.

La plateforme digitale, développée en low-code (développement rapide pour le web et le mobile), a été récompensée par les Corporate IT Awards en 2020.



WeInspect

WeInspect est un « outil de rapport d'inspection » sécurisé et intelligent. WeInspect permet aux clients de cartographier l'état de leurs actifs pour planifier la maintenance de manière structurée et rentable.



WeControl

WeControl est une solution mobile permettant d'enregistrer des données de qualité sur les sites et sera remplacée par la gestion Salesforce Field Service dans notre plateforme WeConnect en 2024.



WeTrace

WeTrace est une solution mobile numérique permettant d'enregistrer la manipulation d'un objet.



WeTrace : l'efficacité et l'interaction vont de pair

WeTrace offre une solution mobile numérique pour communiquer l'état de qualité de divers objets à nettoyer. Cette application permet aux collaborateurs d'indiquer facilement quels objets ont déjà été traités. Que ce soit pour le nettoyage des bus ou l'entretien des plantes, WeTrace fournit au client une vue en temps réel. De plus, WeTrace propose également un aperçu pratique de tous les objets à entretenir sur site, facilitant ainsi la planification et l'exécution efficaces des tâches de maintenance.

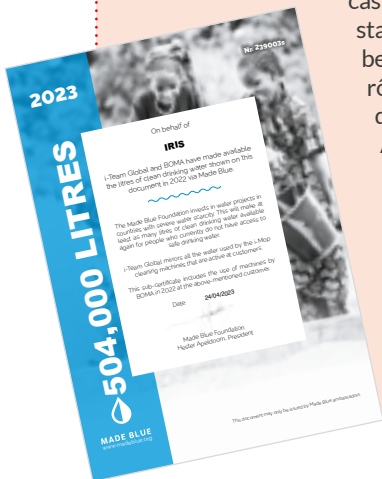
Dans la version avancée de WeTrace, la fonctionnalité va encore plus loin. Ici, l'interaction n'est pas seulement possible avec les collaborateurs, mais aussi avec le client. Dans les hôpitaux, par exemple, chaque poste de soins infirmiers peut indiquer quelles chambres seront disponibles ce jour-là et peut être programmé pour le nettoyage. Dès que le patient est effectivement sorti de la chambre, notre équipe de nettoyage peut se mettre au travail et le poste de soins infirmiers sera informé lorsque la chambre sera prête. WeTrace offre ainsi une solution intégrée pour une maintenance efficace dans divers secteurs.

En plus de ces outils, nous innovons également dans nos produits, équipements et techniques. Que ce soit pour des améliorations graduelles (comme réduire l'impact environnemental, améliorer le confort, ajouter des capteurs ou améliorer les machines) ou pour des innovations plus grandes (comme les robots, les drones ou les prairies fleuries), Iris est constamment attentif au marché afin de découvrir de nouvelles opportunités, les tester et les utiliser en cas d'efficacité prouvée. Cela nous permet d'offrir des services standards efficaces et écologiques tout en répondant aux besoins spécifiques de nos clients. Nos partenaires jouent un rôle important en nous aidant à tester ces innovations auprès de nos clients.

Au fil du temps, nous avons ainsi progressivement adopté de nouveaux produits, équipements ou techniques qui offrent des avantages significatifs à toutes les parties prenantes.

Quelques exemples récents :

- L'utilisation des **cobots** pour le nettoyage : Les cobots travaillent de manière autonome ou avec une supervision limitée et ne prennent pas en charge les tâches de notre personnel. Ils déchargent nos collaborateurs des tâches lourdes et répétitives, leur permettant de se concentrer sur des opérations plus précises. La qualité du nettoyage s'améliore, la consommation d'eau est réduite et les sols secs assurent une sécurité optimale. Les cobots s'arrêtent devant les obstacles et permettent de réduire les coûts, ce qui se traduit par des services de qualité à moindre coût. Une situation win-win pour nos clients.
- **Tork Vision Cleaning** : Tork Vision Cleaning, mis en œuvre à l'aéroport de Charleroi, exploite le potentiel des données en temps réel pour identifier quand et où le nettoyage est nécessaire. Cela nous permet de répondre aux attentes en maximisant l'efficacité, en travaillant plus intelligemment et en garantissant un nouveau standard d'hygiène.
- Iris vise à utiliser les **produits ProBio** pour le nettoyage des espaces de bureaux. Ces produits de nettoyage probiotiques respectueux de l'environnement sont certifiés par l'écolabel européen et le programme cradle-to-cradle.





Prix de l'efficacité et de la sécurité pour l'équipe Iris chez ExxonMobil

L'équipe d'Iris a remporté deux succès cette année avec pas moins de deux prix lors de la conférence des entrepreneurs d'ExxonMobil. Sur les 40 entrepreneurs, trois ont reçu le prix de l'efficacité et cinq le prix de la sécurité. Iris a été la seule partie à recevoir les deux prix.



Processus pilote en deux phases pour la rénovation des ponts de l'A12 IJssel



Après 60 ans, les ponts en acier de l'autoroute A12 sur l'IJssel près d'Arnhem ont besoin d'être rénovés et renforcés. La direction générale des travaux publics et de la gestion de l'eau (Rijkswaterstaat) a définitivement attribué le contrat à Savera IJsselbruggen, un consortium de construction composé de Dura Vermeer et Hollandia Services et d'Iris, en tant que sous-traitant pour la conservation. Les travaux ont commencé début 2022 et devraient être terminés d'ici la fin de 2024.

Un soin particulier a été nécessaire dans le projet. En effet, des poussières contenant du chrome 6, un agent cancérigène, pourraient être libérées lors du traitement des surfaces. Le chrome 6 est un composé qui était autrefois ajouté aux applications de peinture, telles que les vernis, les peintures et les apprêts. La rénovation a donc été réalisée dans un environnement entièrement clos avec des mesures de protection individuelle étendues pour les employés.

La rénovation est un projet pilote dans le cadre du programme « Vers un secteur d'infrastructure vital ». Dans ce programme, le Rijkswaterstaat et les acteurs du marché s'engagent en faveur d'une transition vers un secteur des infrastructures durable et innovant, financièrement sain et dans lequel les risques inhérents aux projets d'infrastructure sont correctement gérés. Le projet de rénovation de l'IJsselbruggen est l'un des projets dans lesquels l'on acquiert de l'expérience via le processus en deux phases. Au cours de la phase 1, Rijkswaterstaat et Savera IJsselbruggen réaliseront conjointement la conception, dans laquelle les incertitudes seront levées, par exemple par certaines études supplémentaires. Sur la base de la conception, le prix final est convenu avec un profil de risque acceptable pour les deux parties. Enfin, le projet sera mis en œuvre ensemble dans la phase 2.



BETTER SOCIETY



1. RÉDUCTION DE L'IMPACT ÉNERGÉTIQUE ET CLIMATIQUE



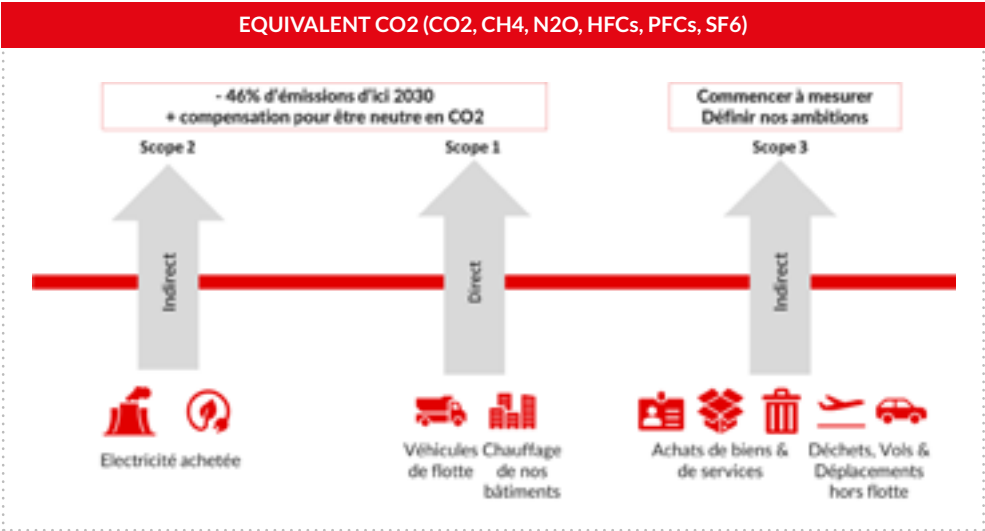
Iris s'efforce de contribuer à une économie neutre en CO2 en fixant des objectifs climatiques ambitieux, fondés sur des données scientifiques. Nous nous concentrons sur la réduction de toutes les émissions de gaz à effet de serre dans les Scopes 1 et 2. En 2023, nous avons poursuivi nos efforts pour mieux identifier et aborder notre impact dans le Scope 3.

Le modèle SBTi est l'une des méthodes les plus connues et reconnues au niveau international pour définir un objectif de réduction des émissions de CO2. Science Based Target (SBT) est un objectif qui correspond au niveau de décarbonisation jugé nécessaire pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris de 2015. Cet accord vise à limiter le réchauffement climatique à "bien en dessous" de 2°C par rapport au niveau préindustriel, en s'efforçant de le réduire davantage jusqu'à 1,5°C.

Conformément au modèle SBTi, Iris a décidé de **réduire ses émissions absolues des champs d'application 1 et 2 de 46 % d'ici 2030**. Pour les émissions indirectes de CO2 de type 3 résultant de nos activités avec les clients et les fournisseurs, Iris effectue une analyse de la chaîne.

ENGAGEMENT

Réduire nos émissions de CO2 (Scope 1 et 2) de 46% d'ici 2030 (vs. 2019).

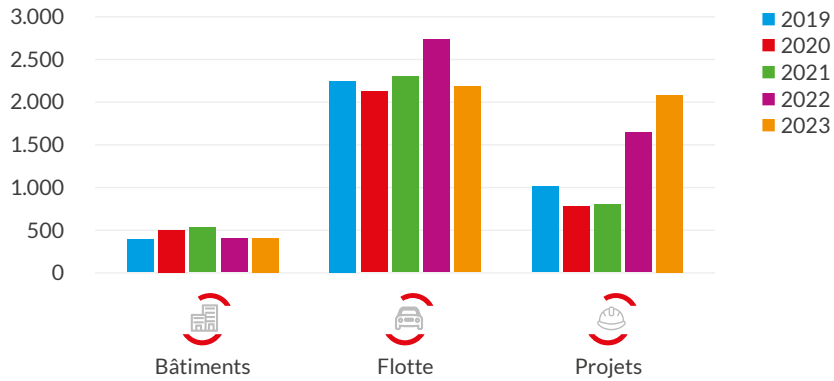


ÉMISSIONS DE CO2 (en tonnes) - groupe Iris

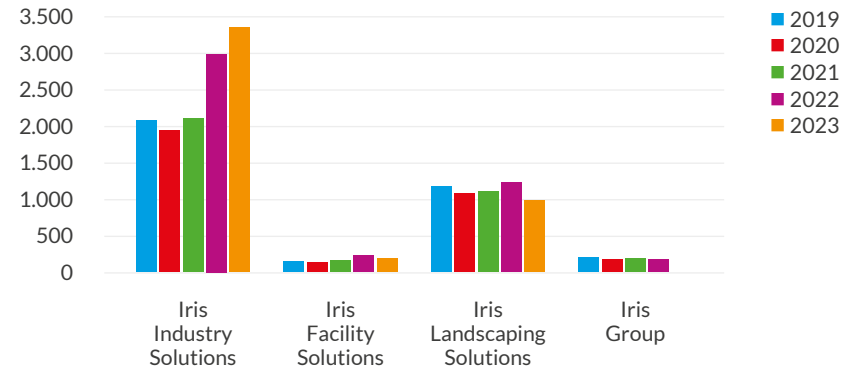
	2019	2020	2021	2021	2023
Scope 1	2.742	2.550	2.739	3.613	3.549
Scope 2	21	20	1	2	9
Scope 3	885	818	871	15.355 NOUVEAU (avec achat)	21.331 NOUVEAU (y compris l'achat, les déchets et les déplacements)

1.1. Nos émissions CO2

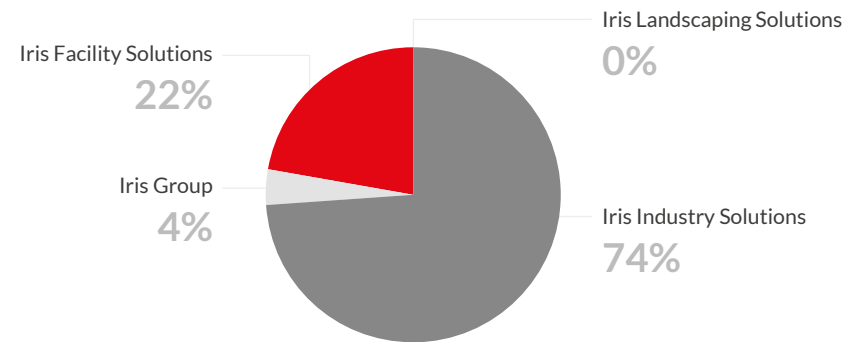
ÉVOLUTION DES SCOPES 1 & 2



ÉVOLUTION DES SCOPES 1 & 2 PAR ENTITÉ



ÉMISSIONS DE CO2 DES SCOPES 1 & 2 PAR ENTITÉ (EN %)



Les **émissions absolues des Scopes 1 et 2** pour 2023 montrent une tendance à la baisse. Cette diminution est principalement due à la consommation de carburant de notre flotte de véhicules (Scope 1). Cependant, cette baisse a été influencée par une augmentation significative du carburant utilisé sur nos chantiers. Pour le Scope 2, nous limitons l'empreinte carbone de nos bâtiments en achetant **95 % d'électricité verte**. Seul notre site en France et quelques petits sites que nous louons n'ont pas une consommation d'électricité 100 % verte.

L'analyse des chiffres détaillés révèle que :

- La transition vers les **voitures électriques** est un véritable succès : plus de 90 % des voitures commandées sont 100 % électriques et la moitié de notre flotte de véhicules est déjà entièrement électrique. Cela compense également partiellement l'augmentation constante du nombre de véhicules dans notre flotte. Cependant, il reste encore un long chemin à parcourir avec nos camionnettes, dont seulement 3 véhicules sont actuellement entièrement électriques.
- Les investissements dans des **bâtiments économes en énergie** doivent se poursuivre. À cette fin, des critères ont été établis pour guider nos décisions futures. L'impact des bâtiments est toutefois moindre par rapport à notre consommation de carburant. Il est important de noter que nous avons opté pour du mazout « vert », dont les émissions - équivalentes à 20 tonnes de CO₂ - sont déjà compensées par le fournisseur. Celui-ci a été pris en compte dans le calcul des émissions de CO₂. L'installation de panneaux photovoltaïques à Evere nous permet également de fournir de l'électricité pour nos véhicules.
- Industry a connu en 2023 une année record en termes de nombre de **chantiers**. Malheureusement, cette augmentation a également entraîné une hausse de la consommation de carburant sur les chantiers. L'utilisation du carburant dans les projets (pour les compresseurs ou HVAC (chauffage, ventilation et climatisation)) doit être évaluée au niveau du projet et l'utilisation d'alternatives telles que le CO₂-tainer doit être rendue obligatoire lorsque possible. Il est intéressant de noter que ces émissions sont devenues la principale source d'émissions, dépassant la consommation de carburant de notre flotte de véhicules, qui était toujours en première position.

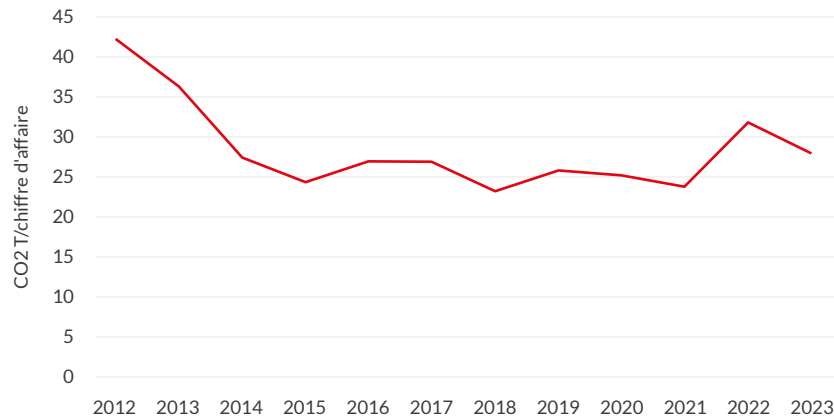


Bien que les objectifs à long terme soient absolus, nous mettons également les chiffres en perspective par rapport à la croissance de notre entreprise. L'année 2023 a été une année record en termes de chiffre d'affaires, avec une activité exceptionnelle.

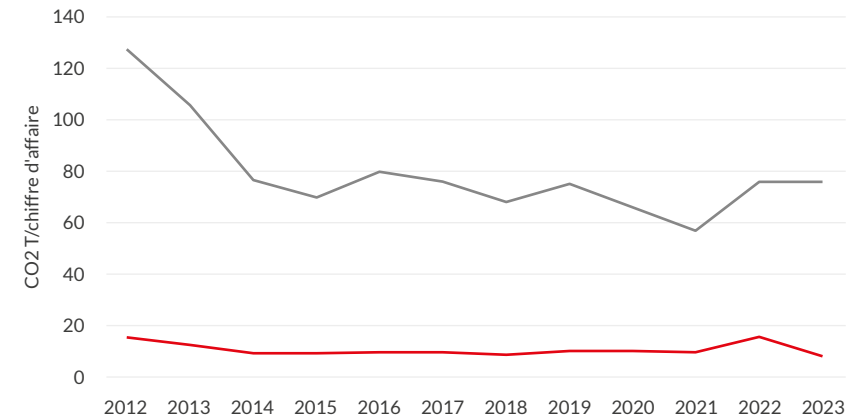
Si nous nous concentrons sur le ratio CO2/chiffre d'affaires pour les entités Iris Industry Solutions et Iris Facility Solutions, nous pouvons tirer deux conclusions complémentaires intéressantes :

- Pour Industry, malgré l'augmentation des émissions de carburant sur les chantiers, le ratio CO2/chiffre d'affaires reste au même niveau que l'année précédente.
- Pour Facility, l'intégration de l'entité d'Iris Greencare (activités de maintenance des espaces verts, avec des émissions de CO2 plus faibles) au sein d'Iris Facility Solutions contribue à l'amélioration du ratio.

INTENSITÉ CO2 - groupe Iris



INTENSITÉ CO2 - par entité

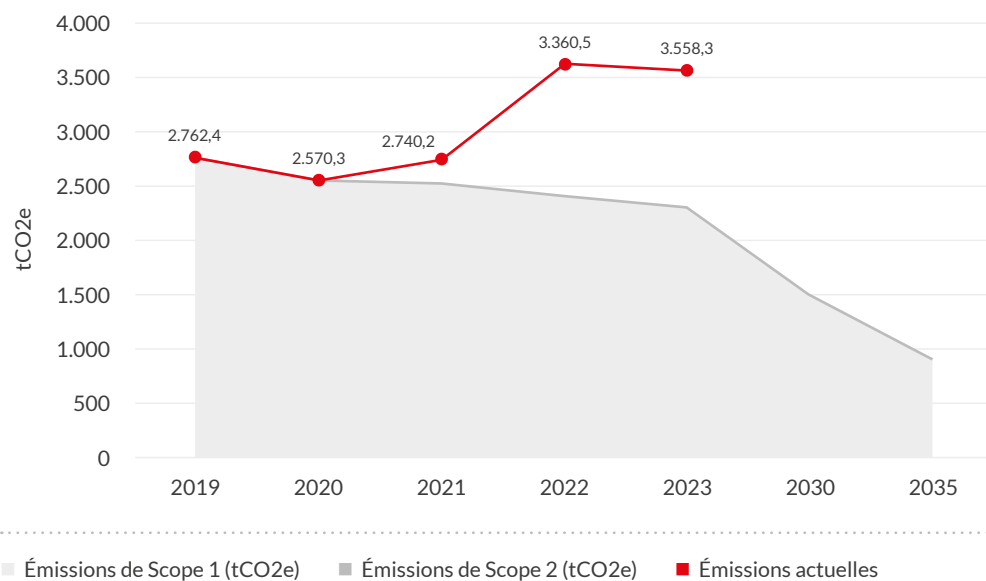


■ Iris Industry Solutions ■ Iris Facility Solutions



Nous constatons une grande divergence entre nos objectifs climatiques et notre empreinte actuelle.

TRAJECTOIRE SBTI POUR ATTEINDRE NOS AMBITIONS EN MATIÈRE DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO2 POUR LES SCOPES 1 & 2



Le plan de transition doit être ajusté avec des ambitions plus agressives pour l'électrification de nos véhicules d'entreprise et les performances énergétiques de nos bâtiments. Bien que l'écart reste encore considérable, nous avons bon espoir que l'analyse des carburants alternatifs pour nos chantiers nous permettra de le combler.



NOTRE FLOTTE

Étant donné que nous disposons de plusieurs bureaux, nos équipes n'ont jamais à parcourir de longues distances pour se rendre chez nos clients. Cependant, avec un nombre croissant de chantiers en France et aux Pays-Bas, nous observons une augmentation du nombre de kilomètres parcourus. En combinant cela avec une flotte en expansion, il est clair que notre flotte reste l'une des principales sources d'émissions de CO₂. Le projet d'électrification de la flotte, lancé fin 2021, est donc d'autant plus crucial.

À partir de 2022, tous les nouveaux véhicules de société achetés pour les employés éligibles sont électriques. Nous offrons également la possibilité d'installer une borne de recharge à domicile. Nous comptons également pouvoir lancer bientôt des véhicules de société électriques ou à hydrogène dans certaines régions ou auprès de clients.

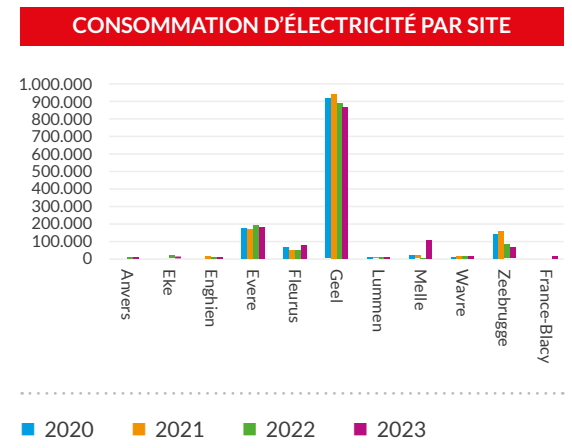
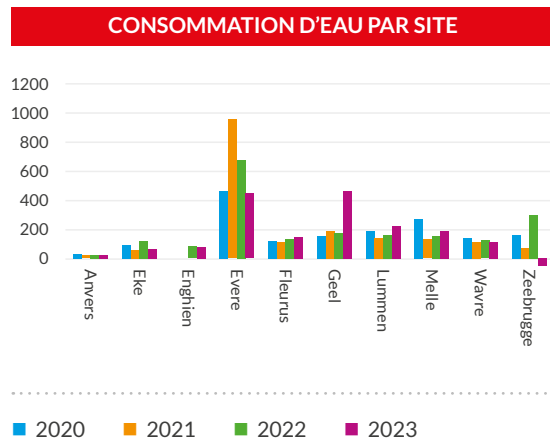
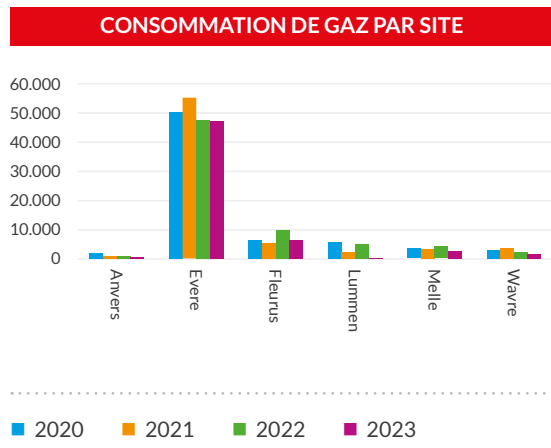
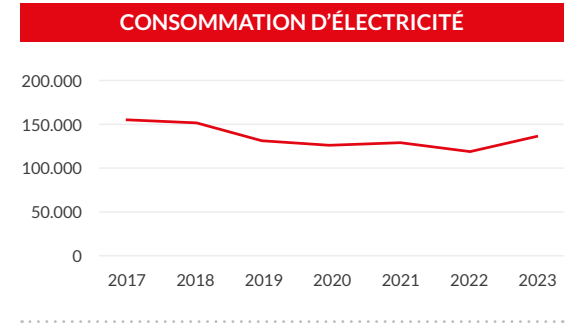
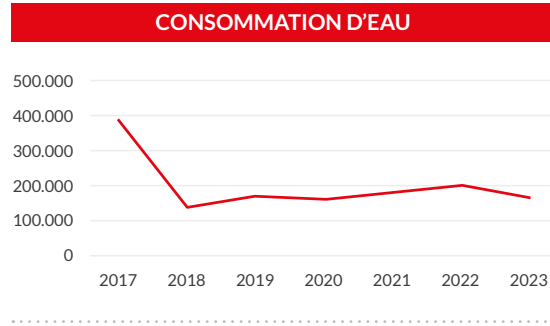
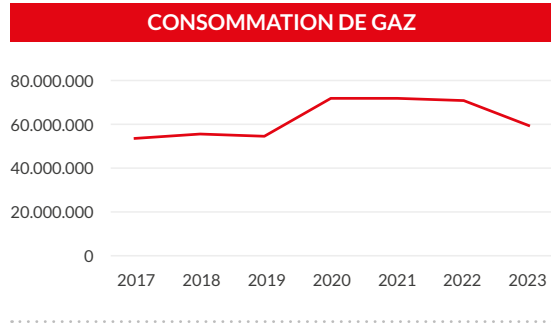
De plus, nous nous concentrons également sur la réduction de la consommation de carburant de notre flotte actuelle en contrôlant la pression des pneus, en adoptant une conduite économique, en favorisant le télétravail et les réunions digitales, en limitant la vitesse des véhicules de chantier, etc.



Utilisation de la carte carburant :

- Diesel : 690.000 liters (-18%)
- Essence : 47.000 liters (-15%)
- Electricité : 48k KW (+492%)

NOS BÂTIMENTS



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



La consommation de gaz la plus importante se fait dans notre siège social à Evere, tandis que la consommation d'électricité la plus élevée concerne notre atelier à Geel.

Pour les bâtiments, l'utilisation d'électricité verte a été introduite il y a plusieurs années. Nous avons depuis installé des panneaux photovoltaïques là où cela était possible (par exemple, sur nos bâtiments à Evere en 2019) et, depuis 2022, nous avons mis en place des certificats verts pour le fioul avec notre fournisseur. Cependant, les performances énergétiques de nos sites peuvent encore être améliorées. Notre nouvelle stratégie de gestion de notre parc immobilier prévoit un objectif de réduction de l'empreinte carbone de nos sites de 24 % d'ici 2030, principalement en déménageant vers des locaux plus récents et plus efficaces.

DÉVELOPPEMENT D'UNE VISION POUR L'IMMOBILIER ET LES ESPACES DE TRAVAIL EN CO-CRÉATION AVEC LES COLLABORATEURS

En 2023, nous avons entamé une collaboration avec Colliers pour élaborer des directives communes et une feuille de route qui nous permettront de trouver et de gérer des bâtiments et des espaces de bureau portant non seulement la signature unique d'Iris, mais reflétant également la stratégie et l'expertise de notre entreprise.

Le facteur humain est au cœur de cette initiative. Nous souhaitons créer un environnement dans lequel les collaborateurs ont plaisir à venir au bureau et dont les besoins sont au centre de nos préoccupations. C'est pourquoi la vision concrète pour l'immobilier et les espaces de travail a été développée en collaboration avec les collaborateurs. Tous les collaborateurs ont eu l'occasion de donner leur avis sur les espaces de travail actuels et futurs.

- 63 répondants à l'enquête
- 11 entretiens approfondis

THÈMES



Location



Technology



Wellbeing



Meeting



Mobility/
durability



Work
environment



Building
generalities



Visitors
& image

L'enquête a analysé la relation entre l'importance que les collaborateurs accordent à un aspect de l'environnement de travail et la performance actuelle d'Iris sur cet aspect. En outre, la mise en œuvre éventuelle de diverses nouvelles typologies dans le futur environnement de travail a été examinée.



Work
All spaces for
individual or
team work



Meet
All spaces for formal or
informal meetings or
interactions



Relax
All spaces for
relaxation or to
charge your batteries



Support
All spaces for that
support the execution
of the work

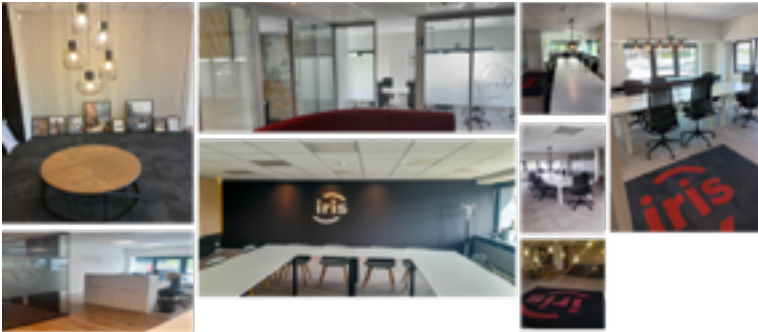
Les thèmes pour lesquels les performances sont jugées insuffisantes par rapport à leur importance perçue sont clairement des domaines à améliorer. Il est tout aussi crucial de se concentrer sur les thèmes où l'importance et la performance sont élevées, car ils représentent les principales forces de l'organisation qu'il faut maintenir et développer.

L'étude a conduit à l'élaboration d'une vision utile. Lors de l'évaluation d'une décision pour rester ou non sur un site, les lieux sont examinés en fonction de critères classés par ordre d'importance : emplacement et image, accessibilité (pour les collaborateurs, les partenaires commerciaux et les responsables d'équipe), qualité et confort du bâtiment, durabilité et coûts. Cette approche méthodique garantit que chaque décision respecte l'engagement d'Iris envers le bien-être de ses collaborateurs et la durabilité.

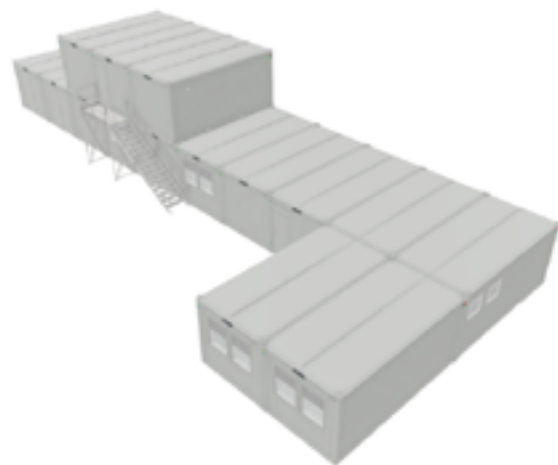
GOSSELIES



GAND



ZEEBRUGGE



BLACY (inauguration)





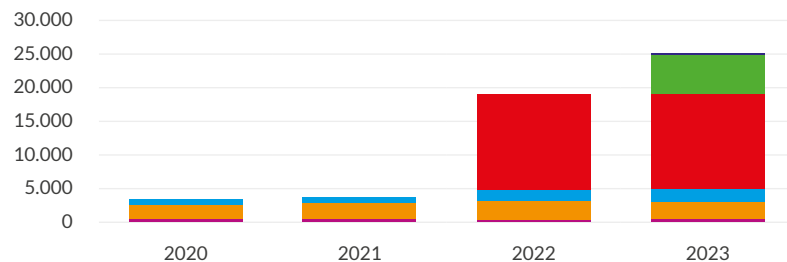
1.2. Émissions de CO2 dans la chaîne

Étant donné qu'Iris est principalement une entreprise de services, il est logique que la majorité de nos émissions soient indirectes (Scope 3). Ces émissions sont ajoutées progressivement à l'empreinte carbone totale. La priorité est donnée aux sources d'émissions suivantes :

1. Achat de biens et services : terminé ✓
2. Trajets domicile-travail : terminé ✓
3. Déchets : terminé ✓
4. Fin de vie de nos produits (peinture) : pas encore inclus ✗

En 2023, nous avons ajouté l'empreinte carbone des trajets domicile-travail de nos collaborateurs aux émissions du Scope 3.

ÉMISSIONS DE SCOPES 1, 2 ET 3 PAR CATÉGORIE D'IMPACT (EN TONNES DE CO2)



■ bâtiments | ■ flotte | ■ projets | ■ purchase | ■ commuting | ■ waste

Les émissions du Scope 3 continueront d'augmenter à mesure que nous étendrons le champ d'application (avec des catégories telles que nos flux de déchets). En raison de la méthode de calcul pour les achats - l'impact étant calculé sur la base des dépenses et des coefficients d'émission par type de biens et de services, ce qui ne prend pas en compte les actions spécifiques d'amélioration des émissions en collaboration avec nos fournisseurs - ces émissions peuvent également augmenter si nos dépenses augmentent. Étant donné que cela représente notre plus grand impact, des efforts considérables doivent être fournis dans ce domaine, même si nos ambitions se concentrent sur les Scopes 1 et 2.

Idéalement, nous devrions recueillir des données réelles de nos partenaires. Une première enquête démontre qu'aucun d'eux n'est actuellement en mesure de fournir ce type d'information. Nous continuons donc à investir pour sensibiliser et former nos partenaires à ce sujet.

Iris Industry Solutions est membre de **Nederland CO2-neutraal**, un réseau d'entreprises qui collaborent de manière efficace pour réduire les émissions de CO2 et prennent des mesures significatives en faveur de la durabilité.

1.3. La compensation de nos émissions

Iris s'engage à compenser ses émissions des Scopes 1 et 2 en soutenant des projets de compensation.

En 2023, Iris a soutenu un projet régional de plantation d'arbres en Belgique avec **Life Terra**. Pour chaque tonne de CO2 économisée grâce à une contribution via un projet climatique certifié, Life Terra plante un arbre en Belgique. Cela favorise la transformation des forêts pauvres en structures et des monocultures en forêts mixtes plus résilientes, capables de mieux s'adapter aux conditions climatiques changeantes.





Iris Industry Solutions – Échelle de mesure du CO2

L'émission de CO2 d'Iris Industry Solutions représente 3/4 des émissions directes d'Iris. Il va de soi que ce point reçoit une attention particulière. C'est également la raison pour laquelle Iris Industry Solutions surveille et réduit ses émissions de CO2 depuis des années dans une optique d'amélioration continue, en utilisant la méthodologie de **l'échelle de performance CO2**. Cette méthode est également employée pour les marchés publics afin de stimuler les réductions de CO2 dans le secteur de la construction.

Iris est audité chaque année par un organisme de certification indépendant et accrédité. Depuis 2017, Iris atteint **le plus haut niveau de certification, Niveau 5**. Cela garantit que nous ne nous contentons pas de traiter les émissions de notre propre organisation (et de tous les projets), mais que nous participons également à des initiatives visant à réduire les émissions de CO2 au sein de la chaîne et du secteur.

Nous visons une réduction de l'émission totale de 46 % d'ici 2030 (avec 2019 comme année de référence) pour nos émissions de scope 1, 2 et 3. À l'avenir, nous souhaitons réduire davantage nos émissions indirectes en utilisant le vaporblasting et l'induction, par rapport au sablage. D'ici 2025, notre objectif est d'appliquer cette technique à plus de 50 % des projets d'Industry. Nous avons également réalisé des analyses de chaîne pour améliorer notre compréhension de ces techniques.

Wim Mussche
Directeur commercial Iris Industry Solutions



ENGAGEMENT

- Réduire nos émissions de CO2 (Scope 1 et 2, Industry) de 46 % d'ici 2030 (vs. 2019).
- D'ici 2025, utiliser la technique de sablage à la vapeur dans au moins 50 % des projets de sablage.



En ce qui concerne nos émissions indirectes de CO2 (Scope 3), générées par nos clients et fournisseurs, nous nous efforçons de réduire continuellement notre empreinte à l'aide de notre analyse de la chaîne d'approvisionnement. Voici un aperçu de nos mesures de réduction :



PROJETS



- utilisation de la vaporisation et de l'induction au lieu du sablage conventionnel
- désactivation des machines, de l'éclairage et du chauffage lorsqu'ils ne sont pas utilisés
- récupération de l'énergie du réseau
- commande de la quantité exacte d'abrasifs et de peinture
- rénovation de l'atelier à Zeebrugge
- concentration accrue sur le traitement et la réduction des déchets



FLOTTE



- contrôle de la pression des pneus
- conduite économe
- télétravail et réunions digitales
- limitation de la vitesse des véhicules de chantier
- passage aux véhicules électriques
- installation de bornes de recharge tant pour les employés à domicile que sur les différents sites



BÂTIMENTS



- éclairage LED
- réglage du chauffage dans les bureaux à Geel



2. GESTION RESPONSABLE DES DÉCHETS

La gestion efficace de nos flux de déchets est un processus complexe. Chez Iris, nous générons divers types de déchets, relevant tant de nos propres activités que de celles de nos clients sur différents sites. Afin d'obtenir une meilleure vue d'ensemble des sources et des causes de ces flux de déchets, de réduire ces flux et de sélectionner la meilleure solution de traitement (également pour réduire nos émissions Scope 3), nous avons réalisé un inventaire approfondi des quantités, des partenaires de gestion des déchets et des solutions proposées.

Nous avons, depuis, réussi à réduire le nombre de collecteurs et de gestionnaires de déchets de 13 à 1 partenaire dédié pour Facility (Veolia) et 1 (GRCT) pour Industry. Nous continuons également à nous concentrer sur le tri des déchets. Tant sur nos propres sites (bureaux et ateliers) que sur les chantiers et chez nos clients.

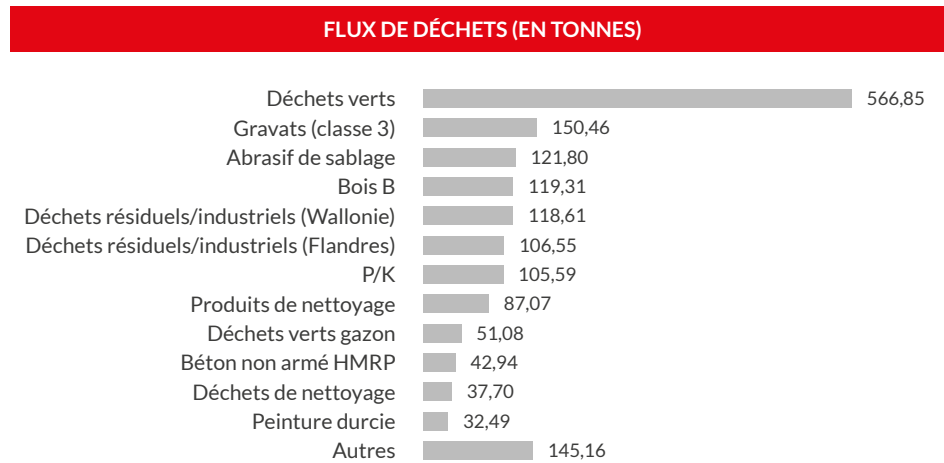
ENGAGEMENT

Promouvoir l'économie circulaire :

- *100% des déchets de bureau peuvent être recyclés.*
- *90% des emballages de produits d'entretien peuvent être recyclés.*
- *Limiter les déchets (dangereux).*

Chez Iris, nous disposons de trois types de déchets :

- Déchets verts issus de notre activité de landscaping
- Déchets ménagers et de bureau
- Déchets dangereux provenant de notre activité de peinture industrielle



Nos **DÉCHETS VERTS**, représentant le volume le plus important, est principalement constitué de tonte de gazon et de branches, et est composté.

Les **DÉCHETS MÉNAGERS ET DE BUREAU** comprennent le papier/carton, le bois, les déchets recyclables (PMD), ainsi que le matériel informatique. Ils proviennent de nos propres sites et de ceux de certains clients. Nos objectifs sont doubles : trier les déchets, améliorer leur gestion (rapports, meilleures pratiques, etc.) et promouvoir des solutions pour l'économie circulaire. Ainsi, nos anciens téléphones sont, dans la mesure du possible, remis en état et remis sur le marché par des partenaires tels que Circular.brussels.

Les **DÉCHETS DANGEREUX** nécessitent un traitement très particulier et sont difficiles à réutiliser. Nous concentrons nos efforts sur la promotion du vaporblasting, une technique visant à éviter ce type de déchets.



Une gestion durable des déchets chez nos clients

À partir de 2024, la Flandre et la Région de Bruxelles-Capitale rendront obligatoire le tri des déchets de cuisine et des déchets alimentaires pour les entreprises. C'est pourquoi nous proposons des solutions flexibles et sur mesure qui non seulement sont conformes aux nouvelles réglementations, mais répondent également parfaitement aux besoins de votre entreprise. Notre vaste gamme comprend le placement des bacs et des sacs, les fréquences de collecte personnalisables, l'apparence variable, les dimensions personnalisées et bien plus encore.

Guide de tri :

✔ Peut aller dans le conteneur :

- Épluchures, restes et morceaux de légumes et de fruits
- Restes de nourriture cuite, frite ou cuite au four
- Restes de légumes, viande, poissons provenant de soupes, récupérés avec une passoire
- Marc de café
- Restes de pain
- Essuie-tout
- Serviettes en papier
- Fleurs coupées fanées
- Restes de viande et de poisson (résidus de graisse ...)
- Aliments sans emballage

✘ Ne peut pas aller dans le conteneur :

- Sachets de thé et capsules de café
- Petites portions de nourriture ouvertes (beurre, confiture ...)
- Mégots de cigarettes
- Coquilles de moules, huîtres ...
- Os et cartilages issus des restes de nourriture et des déchets de cuisine

✔ Peut également, en accord avec votre collecteur :

- Liquides (soupes, sauces ...)
- Aliments emballés

Collecte séparée :

- Graisses et huiles de friture
- Os et déchets animaux

iris

3. SOLIDARITÉ @ IRIS

La solidarité est dans l'ADN des collaborateurs d'Iris. Nous offrons à nos employés la possibilité de faire du bénévolat – individuellement ou en équipe – et de soutenir des organisations qui nous tiennent à cœur.



LA SOLIDARITÉ EN TEMPS DE CRISE

Le tremblement de terre dévastateur au Maroc à l'automne 2023 a rappelé avec force notre devoir d'agir en tant qu'entreprise responsable, solidaire et inclusive. Face à cette tragédie, notre service des ressources humaines s'est immédiatement mobilisé pour soutenir les employés affectés. Convaincus de l'importance de l'écoute et du dialogue, nous avons accompagné nos collaborateurs dans cette épreuve.

En plus d'avoir lancé notre propre initiative de solidarité, nous avons également encouragé nos partenaires, via un blog, à se joindre à nous pour soutenir les actions déployées en faveur des victimes de ce drame.

ENGAGEMENT

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

COOPÉRATION STRUCTURELLE ET SOUTIEN AUX ORGANISATIONS SOCIALEMENT PERTINENTES



Nous apportons un soutien financier à l'organisation **YouthStart**, une organisation qui donne aux jeunes un cours intensif sur l'entrepreneuriat. Chez YouthStart, les jeunes se découvrent, reprennent confiance en eux et découvrent ce qu'ils souhaitent dans la vie et comment la relancer.



Nous travaillons également depuis 15 ans avec **Manufast**, une entreprise de travail adapté basée à Bruxelles, qui nous aide pour la logistique et l'expédition des bulletins de paie tout en renforçant notre impact RSE et social.

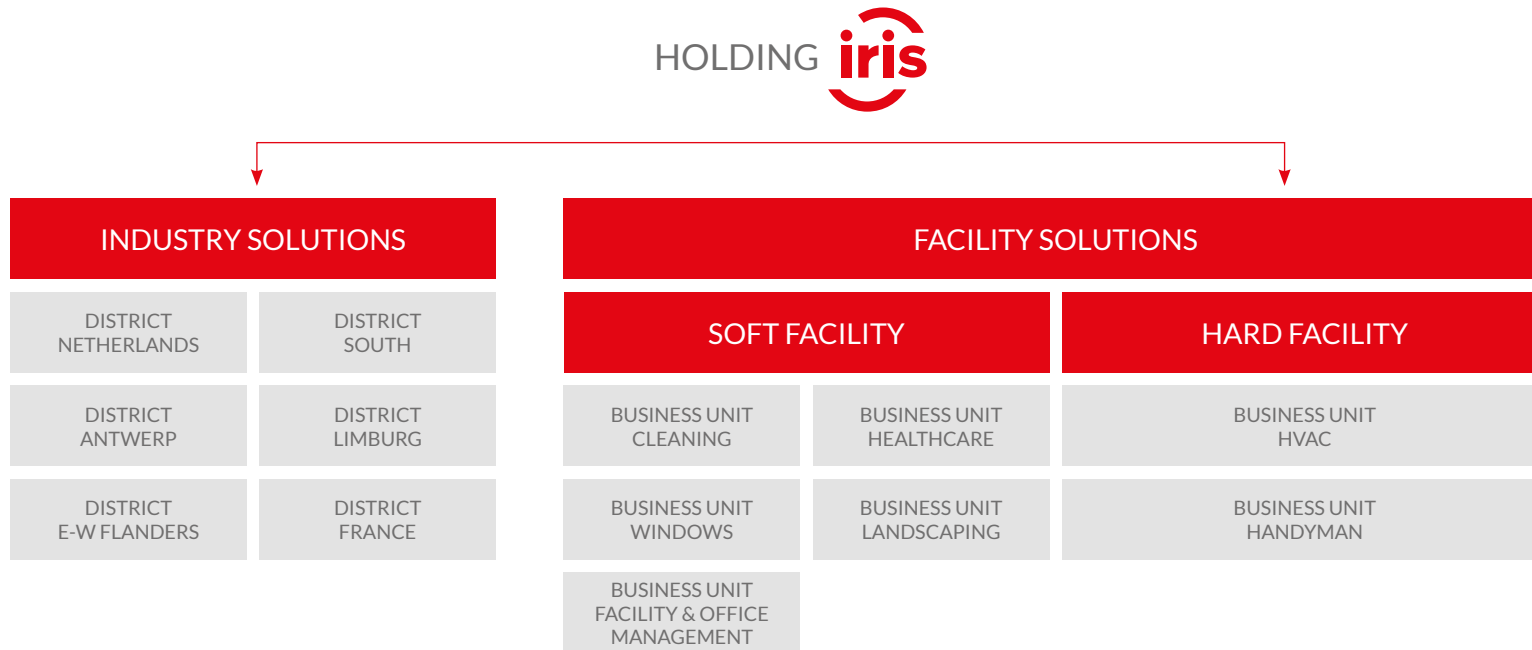


BETTER ORGANIZATION

1. STRUCTURE DE GOUVERNANCE

A partir de 2024, nos deux business Industry et Facility seront scindés en deux entités autonomes, chacune dotée de sa propre équipe de direction et de ses propres services

supports. En responsabilisant ces deux business units opérationnelles, elles pourront davantage exploiter leur potentiel de croissance et ainsi créer plus de valeur.





Jeroen Nevelsteen

Sandra de Kerckhove

Patrick Janssens van der Maelen

Les deux entités resteront au sein de la holding qui supervisera la nouvelle structure et sera responsable de la stratégie, du reporting financier, de l'éthique, de la conformité et de la gestion des risques, de la culture, de la gestion de la marque Iris ainsi que de l'architecture informatique.

L'objectif de cette gouvernance est de trouver un équilibre harmonieux entre le contrôle central et l'autonomie nécessaire à la croissance et à l'innovation au sein des filiales, tout en préservant l'identité unique du groupe.

La nouvelle structure sera constituée d'une société holding. Le rôle de la holding comprend l'implication dans les questions et projets stratégiques, les décisions de gestion, l'information financière et la consolidation des résultats, la gestion des risques et les audits internes. Tout cela sera réalisé dans le respect de l'image de marque, de la culture d'entreprise et de l'identité d'entreprise.

Afin d'assurer la gouvernance au sein du groupe et de permettre à Patrick Janssens van der Maelen de se concentrer sur son rôle de CEO Facility, Sandra de Kerckhove a été nommée Managing Director de la Holding (Assemblée Générale du 21/06/2024). Patrick restera CEO du groupe, tandis que Sandra dirigera la Holding. Jeroen Nevelsteen est devenu CEO d'Industry à compter du 1er mars 2024.

ENGAGEMENT

Soutenir une économie et une société belges durables en respectant de normes éthiques strictes et en promouvant la transparence.



Marie-Hélène Zurstrassen

Laurent Warlop

Bruno Rolin

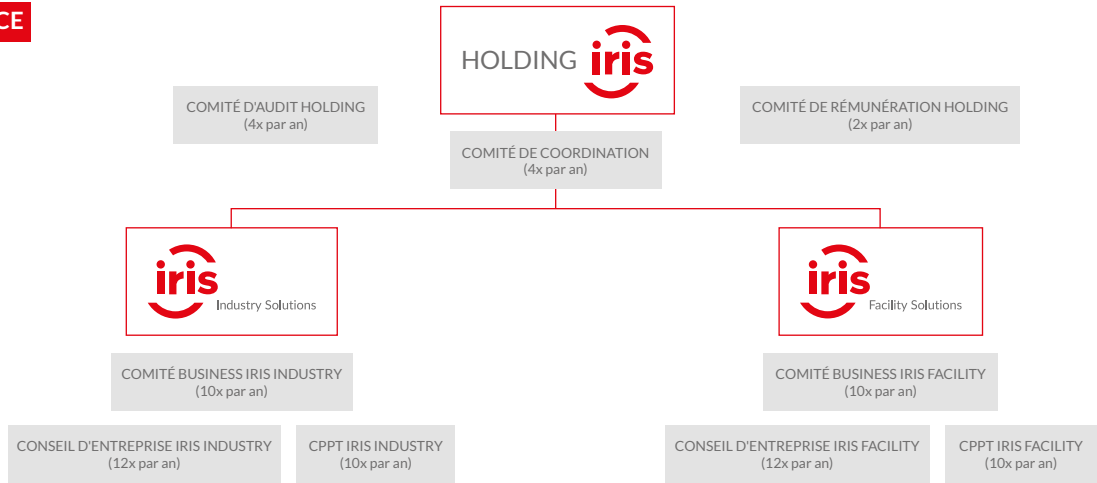
Philippe Masset

Patrick Janssens van der Maelen

Bernard Thuysbaert

1.1. Conseil d'administration 2023

GOUVERNANCE



DIVERSITÉ





Conseil d'administration Iris Group (Holding)

Président : Bernard Thuysbaert
 Administrateurs : Patrick Janssens van der Maelen
 Marie-Hélène Zurstrassen
 Bruno Rolin
 Laurent Warlop
 Philippe Masset
 Sandra de Kerckhove



Conseil d'administration Iris Industry

Président : Patrick Janssens van der Maelen
 Administrateurs : Jeroen Nevelsteen (CEO)
 Sandra de Kerckhove



Conseil d'administration Iris Facility

Président : Bernard Thuysbaert
 Administrateurs : Patrick Janssens van der Maelen (CEO)
 Sandra de Kerckhove

Comité d'audit (Holding)

Président : Laurent Warlop
 Administrateurs : Bernard Thuysbaert
 Sandra de Kerckhove

Comité de rémunération (Holding)

Président : Bernard Thuysbaert
 Administrateurs : Bruno Rolin
 Sandra de Kerckhove





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

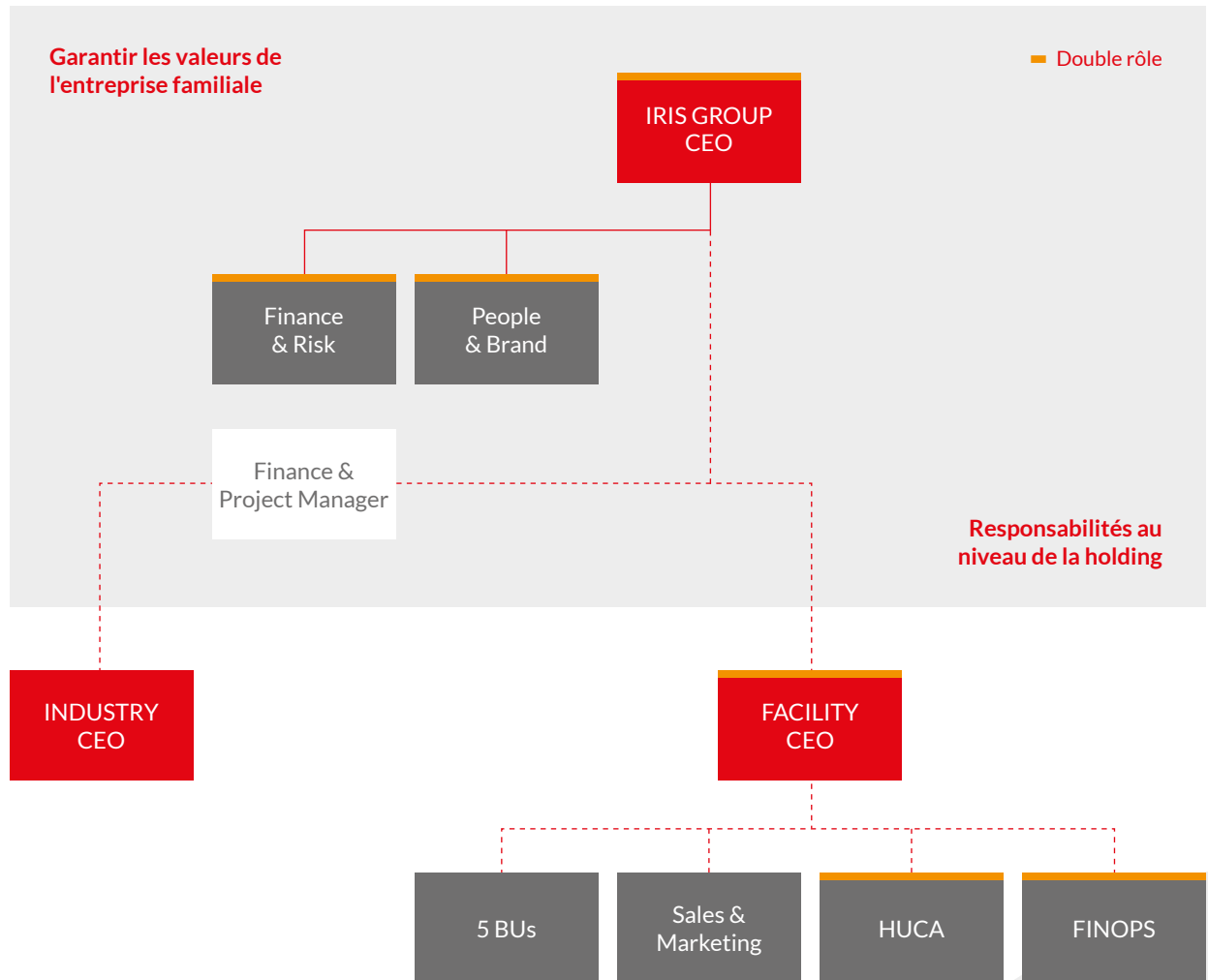
impose à tous membres d'un comité investi d'une mission ou d'une responsabilité de prendre effectivement en charge celle-ci, de la finaliser ou d'en constater l'échec et d'assurer un reporting proactif et non réactif.

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.



KEY ASSUMPTIONS

FINANCE & RISK

- Cette fonction au niveau de la holding est responsable de l'évaluation des performances financières et de la consolidation, de la trésorerie, des relations bancaires, des projets stratégiques ainsi que de la gestion des risques et du contrôle interne.
- Le Chief Finance Officer joue un double rôle au niveau de la holding et des entités opérationnelles.
- Un gestionnaire financier et de projet dédié au niveau de la holding est requis et sera soutenu par l'équipe financière des entités opérationnelles pour les activités de consolidation et de trésorerie.

PEOPLE & BRAND

- Cette fonction au niveau de la holding s'occupe de l'identité et de la culture de l'entreprise.
- Le leader HuCa a un double rôle au niveau de la holding et des facilities.
- La gouvernance des ICT est également gérée au niveau de la holding.

1.2. Les organes du groupe Iris

Les **ORGANES DE DÉCISION** sont composés du Conseil d'administration et du Comité de Coordination.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024



Marie-Hélène Zurstrassen

Laurent Warlop

Bruno Rolin

Sandra de Kerckhove

Philippe Masset

Patrick Janssens van der Maelen

Bernard Thuysbaert

COMITÉ DE COÖRDINATION



Patrick Janssens van der Maelen
CEO & Managing Director Iris Group
CEO Iris Facility

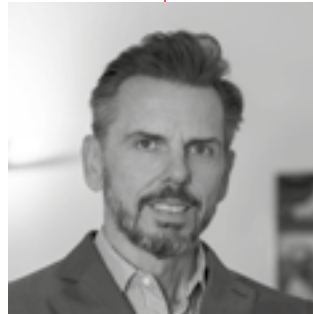
DIVERSITÉ



Jeroen Nevelsteen
CEO Iris Industry



Olivia Steiner
Human Capital Director



Christof Amicucci
Operations Director (ITS)



Matthys Hoffmann
Sales & Marketing Director



Sandra de Kerckhove
Chief Finance Officer
& Managing Director

Les **ORGANES DE CONCERTATION** comprennent le **Conseil d'Entreprise**, le **Comité pour la Prévention et la Protection au Travail**, ainsi que les **équipes de projet**. Les organes de coordination et de gestion des unités opérationnelles incluent les réunions régionales avec les Operations Leaders et Project Managers (y compris le Comité Technique d'Industry), la réunion d'organisation, la réunion nationale d'exploitation et les réunions de vente. (ces deux dernières étant réservées à IFS)

Les **ORGANES CONSULTATIFS ET DE SOUTIEN** sont composés du Comité d'Audit et du Comité de Rémunération.

Comité d'Audit

Le Comité d'Audit assiste le Conseil d'administration dans ses tâches de contrôle au sens large et respecte les dispositions des divers codes de gouvernance. Plus particulièrement, il est chargé de superviser :

- Le processus d'élaboration des rapports financiers et non financiers.
- La mise à jour et le suivi du plan d'action de la matrice des risques.
- L'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques dans leur ensemble.
- Les audits internes et leur efficacité.
- Le contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés, y compris le suivi des questions et recommandations du commissaire aux comptes.
- L'indépendance du commissaire aux comptes.

Le Comité doit également faire une recommandation concernant le commissaire aux comptes proposé pour nomination par l'Assemblée générale.

Comité de Rémunération

Le Comité de Rémunération assiste le Conseil d'administration dans sa supervision de :

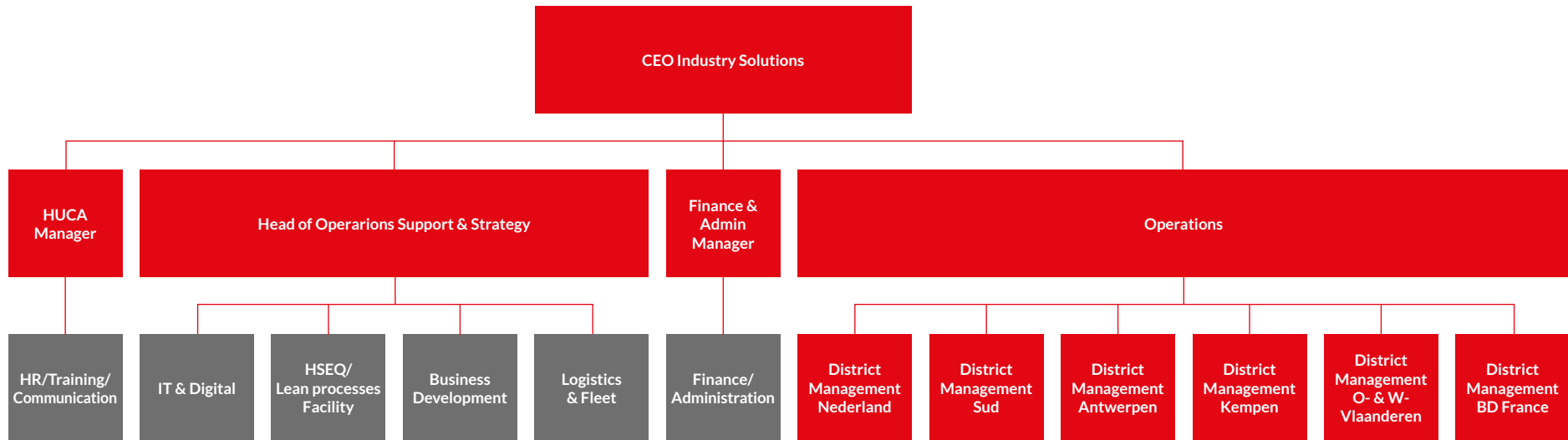
- La stratégie, la politique et les programmes en matière de ressources humaines au niveau du groupe.
- Les questions liées à la bonne utilisation des ressources humaines du groupe Iris, en particulier en ce qui concerne le suivi, le développement et la rémunération du Comité Exécutif.
- L'évaluation des performances des membres du Comité Exécutif.

Cet organe sert également de groupe de réflexion sur la politique de rémunération au sein d'Iris.





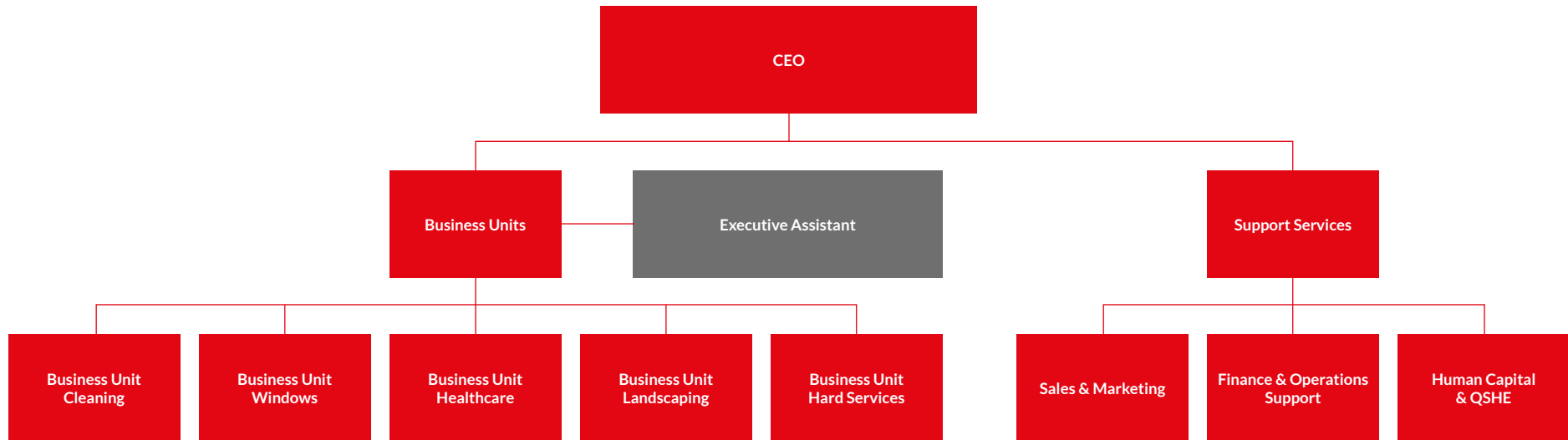
1.3. Industry



Industry est renforcé par des équipes spécialisées afin de mieux répondre aux exigences uniques de ce secteur. Dorénavant, Industry peut compter sur une équipe dédiée pour le Capital Humain (HuCa), les opérations financières (FINOPS) et l'ICT. Ces fonctions sont principalement transférées d'Iris Group vers Industry. De plus, la gestion de la qualité, de la santé, de la sécurité et de l'environnement (QHSE) sera entièrement gérés au niveau d'Industry.



1.4. Facility



Facility comprend désormais cinq unités spécialisées : **Cleaning, Windows, Healthcare, Landscaping et Hard Services**. Les objectifs ("GREAT") pour Facility restent inchangés, mais nous modifions la manière dont nous travaillons pour les atteindre.



2. NOTRE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

La responsabilité générale de nos ambitions, stratégie, reporting et gestion en matière de durabilité revient au CFO (et Managing Director de la holding). Il supervise la collecte des données, le reporting sur la conformité aux benchmarks externes et la communication sur les questions de durabilité avec les parties prenantes internes et externes. Il est assisté par le Responsable des Achats Durables pour le suivi des thèmes environnementaux (climat, déchets, flotte), la politique d'achat durable et le reporting.

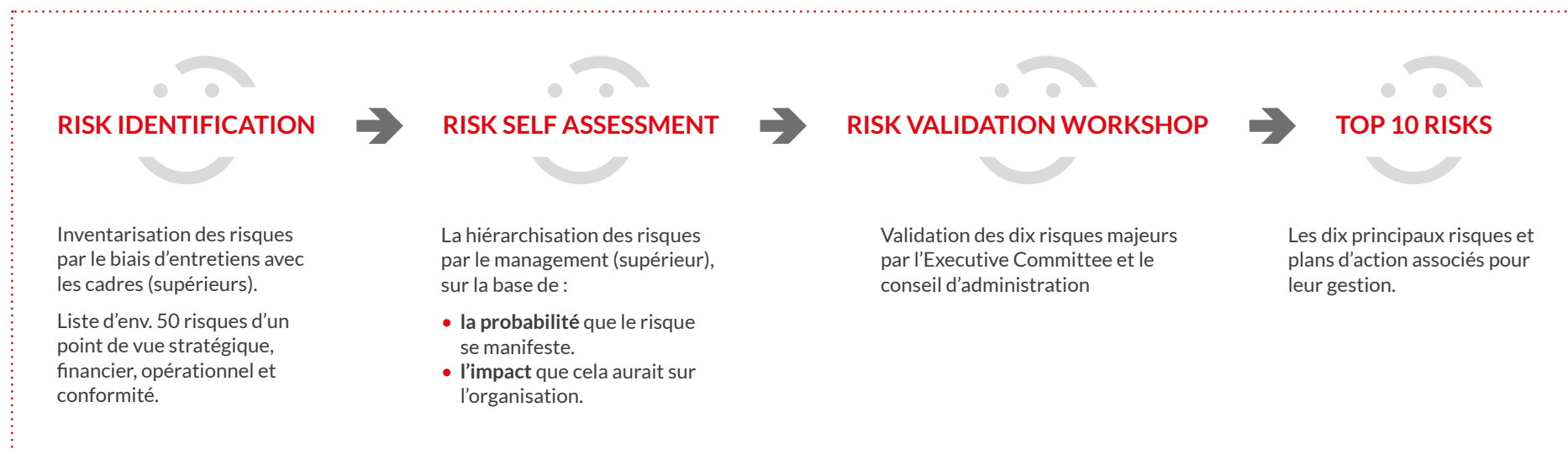
Divers experts externes fournissent des contributions et des retours d'expérience dans des domaines tels que l'analyse des risques et le code de conduite, la législation environnementale et le reporting sur la durabilité.

Les objectifs en matière de durabilité et d'environnement, de réduction des émissions de CO2 et de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) sont inclus dans le plan d'action RSE. Toutes les actions de ce plan sont intégrées dans les plans tactiques ou d'action d'Industry et de Facility.

3. GESTION DES RISQUES

3.1. La matrice des risques

Iris a élaboré une matrice des risques **fondée sur la probabilité que le risque se matérialise et sur l'impact qu'il aurait sur l'organisation**. Elle a été validée en novembre 2020. L'identification des risques a été réalisée avec l'ensemble des cadres supérieurs et moyens d'Iris et a abouti à l'identification de dix grands risques qui ont été validés par l'Executive Committee et le conseil d'administration. Une mise à jour de la matrice des risques est prévue pour 2024.



Des actions ont été déterminées pour chaque catégorie de risque et chaque domaine d'activité. Le comité d'audit surveille l'état d'avancement de ces actions.

RISQUE	DESCRIPTION	ACTIONS
Compliance	Traduction des modifications de loi dans les systèmes, enregistrement des présences sur chantiers (DUC) & Checkin@work, sous-traitance	ProjectFair@Iris sur la base d'audits de compliance externes, de la révision des processus DUC, du renforcement des processus de sous-traitance, du RGPD
Marché	Impact économique de l'après-COVID-19 sur la croissance	M&A, nouveaux segments, analyse des tendances et formulation de réponses
Commercial	Faiblesses du processus commercial	Recrutement d'un directeur commercial et mise en œuvre d'une nouvelle stratégie commerciale
Réalisation des contrats	Risques liés à la fixation des prix, au démarrage et à l'exécution des contrats/projets	Renforcement du processus d'initiation d'un contrat.
Business Continuity	Interruption au niveau du traitement des salaires et de l'informatique	Implémentation d'un Business Continuity Plan (BCP), nouvelle équipe Payroll
SHE	Accidents du travail mortels, incendies, etc.	Implémentation d'un Business Continuity Plan (BCP)
Sécurité de l'information	Cybercriminalité et sécurité des données	Audit informatique externe, introduction des Quick wins, feuille de route pour la sécurité informatique 2023-2025
Volet financier	Intégrité des données financières (data quality)	Data quality & reconciliation, audit trail, sensibilisation, budget process review
Fraude	Cashflow, factures fournisseurs, actions, conspirations	Révision du Code de Conduite, politique de lutte contre la fraude et whistle blower process
Opérationnel	Erreurs dues à la charge de travail et au grand nombre de projets	Boîte à outils pour évaluer la charge de travail

L'objectif du plan d'action est de développer une culture de gestion des risques de manière pragmatique, sans créer de bureaucratie inutile, dans une culture d'entreprise axée sur l'action où le client est placé en priorité.

3.2. Plan de continuité d'activité

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

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

3.3. Contrôle interne

Un contrôle interne pragmatique au sein de l'entreprise est garanti par les principes de ségrégations des fonctions, le principe de la double signature, des évaluations régulières et un mécanisme d'audits internes et externes.

Le schéma ci-dessous illustre l'approche adoptée :

1. **Code de Conduite**
2. **Procédures opérationnelles**
3. **Notre méthode de travail**

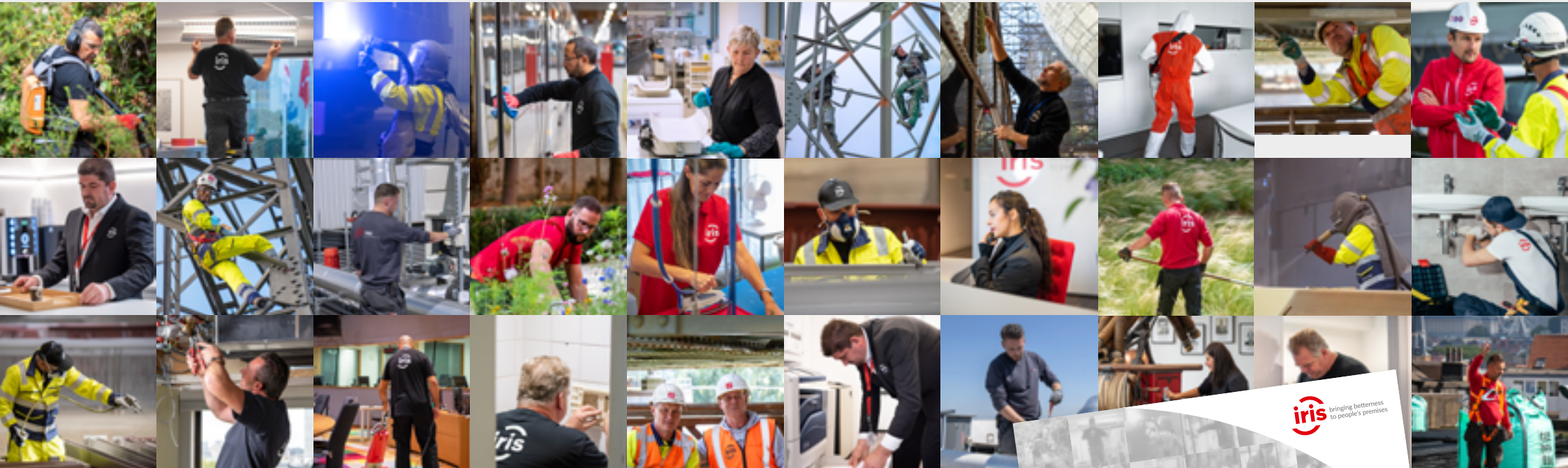
3.4. Suivi

Le service Quality est chargé d'effectuer les audits internes nécessaires en matière de conformité et d'amélioration du système de qualité et de l'ensemble des procédures, processus et systèmes du groupe. Les membres du service Health & Safety effectuent les audits nécessaires relativement à l'application correcte des procédures en matière de sécurité et de bien-être.

De plus, le service Quality assure la coordination et la réalisation des deux types d'audits internes : les audits administratifs (des sièges d'exploitation et des services administratifs) et les audits de chantier. Tous les services de toutes les Business Units et sociétés font l'objet d'un audit administratif au moins une fois tous les trois ans. Les audits de chantier ne sont pas programmés. Ils sont réalisés de manière « continue » par le Business Quality Manager ou son représentant. Ce dernier veille à ce que les audits soient répartis entre les différentes Business Units.

Un audit interne nommé Registre Légal qui porte sur le respect des différentes législations (sociales, environnementales, bien-être au travail) est réalisé annuellement par un expert externe. Le registre est mis à jour annuellement et les actions qui en découlent sont mentionnées dans le plan d'action de la matrice des risques.

Avec la nouvelle structure du groupe, un rôle dédié au contrôle interne a été créé au sein de la holding pour le renforcer, et une feuille de route d'audit sera élaborée pour 2025.



4. NOTRE CODE DE CONDUITE

Le Code de Conduite d'Iris indique clairement les principes, les normes et les valeurs qui s'appliquent à notre travail. Chaque membre de notre organisation est censé connaître le Code de Conduite et tenu de s'y conformer.

Le Code de Conduite nous aide à orienter notre comportement et se veut un cadre, pas un règlement, car il est impossible d'y faire figurer toutes les situations auxquelles nous pouvons être confrontés.

Le Code de Conduite s'applique à tous les travailleurs, chefs d'équipe, membres de la direction et du conseil d'administration d'Iris, ainsi qu'aux intérimaires et aux contractuels d'Iris, et aux autres personnes agissant au nom d'Iris.



ENGAGEMENT

Diffuser le Code de conduite et sensibiliser les collaborateurs.



En 2022, Iris a mis l'accent sur plusieurs aspects cruciaux pour renforcer la sécurité et la conformité :

- Le Code de Conduite a été intégré dans l'outil de formation MyTalent et inclus dans le programme d'onboarding.
- Des formations interactives sous forme de jeux de rôle ont été organisées lors des deux journées du Iris Way Program (IWP).
- Des sessions d'information ont été tenues pour tous les collaborateurs impliqués dans le Plan de Continuité d'Activité.
- Des efforts constants sont déployés pour sensibiliser notre personnel à la prévention de l'hameçonnage (phishing).



Nous proposons également à nos employés une formation qui couvre un large éventail de sujets liés à la cybersécurité, notre (Cybersecurity Academy). Il contient non seulement une sensibilisation liée au travail, mais aussi des informations utiles pour prévenir le phishing dans la sphère privée. Plus de 200 employés ont maintenant participé, 112 ont atteint le niveau Bronze, 95 d'entre eux suivent actuellement les sessions au niveau Silver.

.....
 Thierry Bontinck
 Responsable Informatique Iris Group

Cybersécurité : Ensemble dans la lutte contre le phishing

La protection de nos ressources d'entreprise est cruciale. Début 2023, un audit de cybersécurité a lancé une analyse approfondie de la sécurité, couvrant non seulement les aspects cybernétiques mais aussi le profil de risque en ligne des dirigeants, les protocoles de gestion des données et de contrôle des accès, ainsi que la sécurité physique de notre siège social. Grâce à des techniques avancées de renseignement open source, des interviews avec le personnel clé, des observations, des méthodes de verrouillage et un test de pénétration physique réalisé par un expert externe, nous avons pu mieux comprendre les dangers potentiels et identifier des solutions appropriées.

Cependant, aucune solution de cybersécurité n'offre une protection à 100 %. Il est donc essentiel pour Iris de former et de sensibiliser ses collaborateurs aux risques de phishing. Cette approche crée une dynamique où les employés contribuent activement à la sécurité de l'entreprise tout en utilisant les connaissances acquises pour se protéger également dans leur vie personnelle.

En parallèle, nous maintenons une infrastructure de sécurité robuste et actualisée. Nous nous engageons également à renforcer la sensibilisation de nos collaborateurs aux menaces cybernétiques en les confrontant à des attaques réalistes et en leur fournissant le contexte nécessaire pour qu'ils soient prêts à faire face à de véritables menaces.

POLITIQUE DE DÉNONCIATION

En 2023, nous avons élaboré la politique de dénonciation conformément à la « loi sur les lanceurs d'alerte ». Conseil du 28 novembre 2022 relatif à la protection des informateurs en cas d'infractions au droit de l'Union ou au droit national établis au sein d'une entité juridique du secteur privé.

Ce dispositif de lanceurs d'alerte permet aux employés de signaler en toute sécurité et anonymement des abus, tels que ceux énoncés dans la Loi sur les Lanceurs d'Alerte (par exemple, fraude sociale ou fiscale, non-respect des réglementations, etc.), que ce soit en interne ou en externe, tout en garantissant la protection de leur identité et en interdisant les représailles. La politique détaille l'organisation et le fonctionnement des canaux de signalement internes et externes afin de garantir la confidentialité, l'anonymat et la qualité du traitement des signalements. En plus de la protection absolue du lanceur d'alerte contre les représailles, des sanctions sont également prévues en cas d'entrave aux signalements ou de fausses dénonciations.

Toute personne ayant une violation (suspectée) liée aux activités d'Iris est fortement encouragée à la signaler d'abord en interne. À cette fin, la plateforme de rapports IntegrityLog a été développée. Dès réception du rapport, une enquête indépendante sur l'infraction présumée sera ouverte. Le but de l'enquête est d'établir les faits, d'identifier d'éventuelles violations et de proposer les actions appropriées.

Cette procédure est sans préjudice des procédures (juridiques) spécifiques déjà existantes, telles que :

- Politique anti-fraude,
- Signalement d'irrégularités,
- Procédure concernant la prévention de la violence, du harcèlement et du harcèlement sexuel au travail.

Les pouvoirs respectifs du délégué à la protection, de la personne en charge de la prévention (psychosociale), du service interne/externe de prévention et de protection au travail, de l'Integrity Officer, du Comité d'Audit, du Département HuCa, du Conseiller juridique, etc., restent donc inchangés.





Politique anti-fraude

La direction d'Iris Group s'engage à respecter des normes juridiques, éthiques et morales strictes, en adhérant aux principes d'intégrité, d'objectivité et d'honnêteté. Iris souhaite être reconnue comme une entreprise qui lutte contre la fraude et la corruption dans ses activités. La fraude est une infraction pénale et n'a pas sa place dans notre société en général. Ainsi, Iris a mis en place, en 2021, une politique visant à réduire le risque de fraude et à protéger les intérêts de l'entreprise, de ses employés, de ses clients et des autres parties prenantes.

Signalement des irrégularités

Iris exige une grande transparence et intégrité de la part de ses employés. Dans ce cadre, Iris encourage ses collaborateurs à signaler toute violation présumée du Code de Conduite. Signaler des irrégularités nous aide à protéger nos employés, nos clients

et notre réputation. Il n'est pas attendu d'un lanceur d'alerte qu'il prouve la véracité de ses accusations, mais il doit pouvoir démontrer qu'il existe des raisons suffisantes d'estimer qu'il y a un problème.

Nous faisons la distinction entre les violations de nature psychosociale, pour lesquelles les employés peuvent se tourner vers les délégués désignés selon la Procédure relative à la prévention de la violence, du harcèlement et des comportements sexuels inappropriés au travail. Pour d'autres préoccupations, Iris a développé la procédure de Signalement d'Irrégularités, qui traite spécifiquement des préoccupations concernant les pratiques inappropriées ou suspectées. Cette procédure permet aux employés de signaler des irrégularités sans craindre de sanctions ou de traitements injustes, et assure une gestion cohérente de ces signalements.

Si les employés sont informés de pratiques non éthiques ou ont des suspicions de comportements inappropriés, ils peuvent exprimer leurs préoccupations ou soupçons en toute sécurité à leur supérieur hiérarchique ou au coordinateur responsable de l'intégrité.



ENGAGEMENT

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

5. CERTIFICATS

Grâce à ses systèmes de contrôle de la qualité, la sécurité, la durabilité et la protection de l'environnement, Iris se focalise sur deux objectifs :

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

CERTIFICAT		FACILITY	INDUSTRY
ABSU-UGBN	Développement durable	●	
BCCA	BP810		●
Échelle de Prestation CO2 niveau 5	Réduction des émissions de gaz à effet de serre		●
Ecovadis Bronze	Évaluation de la durabilité	●	●
ISO 14001	Gestion de l'environnement	●	À partir de 2024 également Industry France
ISO 9001	Gestion de la qualité	●	●
Échelle de Sécurité SCL niveau 3			●
VCA**	Sécurité et protection de l'environnement	●*	●
VCA Pétrochimie	Sécurité et protection de l'environnement dans le secteur pétrochimique		●

* nettoyage de vitres et clients à haut risque

6. POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Iris est convaincu qu'en agissant à travers nos achats, nous pouvons jouer un rôle actif et créer un impact positif en unissant nos forces pour accélérer la création d'un monde juste.

En tant qu'acteur majeur en Belgique, Iris peut exercer une certaine influence sur ses fournisseurs (et indirectement sur leurs propres fournisseurs). D'un autre côté, il est essentiel de maintenir des relations durables avec les plus critiques d'entre eux, non seulement pour garantir la pérennité de nos services, mais aussi pour développer un avantage concurrentiel ou découvrir des opportunités d'économies de coûts, par exemple. Nous nous devons de donner l'exemple en intégrant la durabilité dans notre vision, nos valeurs et nos critères de décision en matière d'achats. Un exemple en est l'approche TCO (Total Cost of Ownership) mise en place pour notre flotte de véhicules, qui a permis d'adopter une politique de mobilité plus écologique. Il en va de même pour notre politique d'achat d'énergie, qui ne se concentre plus uniquement sur le prix d'achat. Nous avons également opté pour le passage à l'énergie verte. Progressivement, nous prenons en compte le niveau de durabilité à chaque niveau, y compris pour les produits que nous utilisons (comme les peintures ou les produits de nettoyage).

Dans le cadre de la sélection responsable de nos fournisseurs, nous identifions également les risques dans notre chaîne d'approvisionnement afin de mettre en œuvre le plan de continuité des activités. Par ailleurs, nous capitalisons sur le partenariat avec nos fournisseurs stratégiques pour trouver des solutions plus durables, innover et créer de la valeur pour la société au sens large.

Nous sommes également conscients qu'Iris ne peut pas développer des solutions seul. C'est pourquoi nous collaborons avec nos fournisseurs et d'autres acteurs clés via des organisations telles que The Shift en Belgique.



ENGAGEMENT

*Promouvoir la charte d'achat durable :
100% des fournisseurs critiques
et stratégiques signeront
la charte d'achat durable.*



PRINCIPES FONDAMENTAUX

- **Durabilité**
Nous attendons de nos partenaires qu'ils minimisent leur impact environnemental, favorisent des conditions de travail sûres et équitables, et s'engagent à réduire en permanence leur empreinte écologique.
- **Conformité**
Nous exigeons une conformité stricte à toutes les lois et réglementations applicables dans les pays où nos fournisseurs sont actifs, ainsi qu'aux normes internationales pour la chaîne d'approvisionnement.
- **Amélioration Continue**
Notre stratégie d'« amélioration continue » vise à aller au-delà des exigences légales en encourageant l'innovation, la responsabilité sociale et écologique, et le progrès constant.

Nous prévoyons de mettre en place un nouveau processus en 2024 pour garantir que nos attentes soient claires et complètes, communiquées aux bonnes personnes et comprises, et que les fournisseurs s'engagent formellement. Nous envisageons également la mise en place d'un système de contrôle ou d'évaluation. Nous nous concentrerons d'abord sur les fournisseurs stratégiques et les nouveaux fournisseurs.

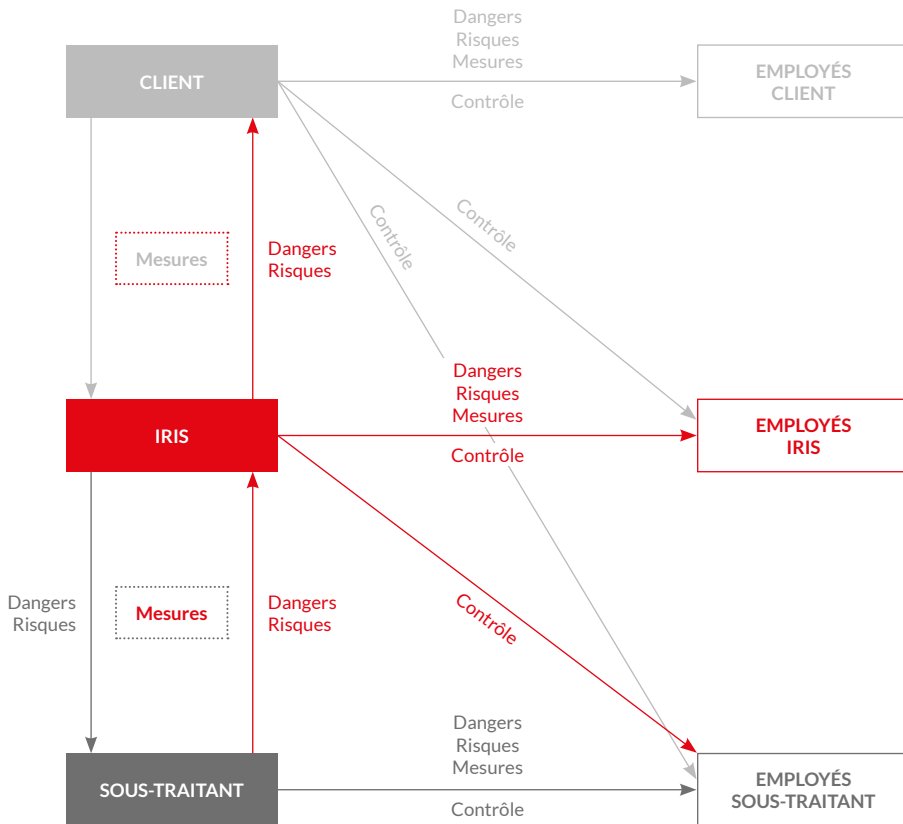
RÉVISION DE LA CHARTE DES FOURNISSEURS ENGAGÉS

Chez Iris, nous croyons fermement au pouvoir des partenariats durables, où qualité, sécurité, responsabilité sociétale et environnement se rejoignent pour créer un impact positif durable. Les fournisseurs sont essentiels pour concrétiser cette vision, c'est pourquoi nous avons élaboré une charte pour les fournisseurs engagés.

Cette charte décrit non seulement nos attentes vis-à-vis de nos fournisseurs, mais elle inclut également une invitation à respecter les principes éthiques décrits afin de renforcer notre partenariat, d'aider à atteindre nos objectifs commerciaux et de réaliser un impact positif conjoint sur la communauté et la planète.

SUIVI PERMANENT DE NOS SOUS-TRAITANTS

Iris fait régulièrement appel à des sous-traitants pour gérer les pics de production et offrir des services exceptionnels. Notre approche avec nos sous-traitants est donc particulièrement importante. En effet, ils représentent également Iris auprès de nos clients.



Un contrôle permanent veille à ce que nos sous-traitants respectent les lois en vigueur et soient en règle concernant les dettes sociales et fiscales, ainsi que la législation en matière d'assurance et de sécurité (lois sur le bien-être).

Un dossier est établi et tenu à jour pour chaque sous-traitant, contenant un profil général de l'entreprise, ainsi que des informations plus spécifiques sur les accidents du travail, la sécurité, l'environnement, les conditions de travail et le respect des droits humains.

Nous fournissons également régulièrement aux sous-traitants les listes des analyses de risques et des instructions de travail, qu'ils doivent signer et discuter avec leur personnel.

En 2023, une évaluation approfondie de nos sous-traitants a été réalisée. Au total, 36 sous-traitants ont été examinés. Bien que la majorité d'entre eux répondent à nos attentes en matière de sécurité, d'environnement, de conditions de travail et de droits de l'homme, nous avons mis fin à la coopération avec 7 sous-traitants.

Grégory Gil Suarez
Responsable des Achats Responsables



ENGAGEMENT

Chaque année, nous vérifions tous nos sous-traitants.



APPROCHE

1. OBLIGATIONS GÉNÉRALES

Les normes européennes relatives aux rapports sur le développement durable (ESRS) exigent un reporting transparent sur les aspects suivants :

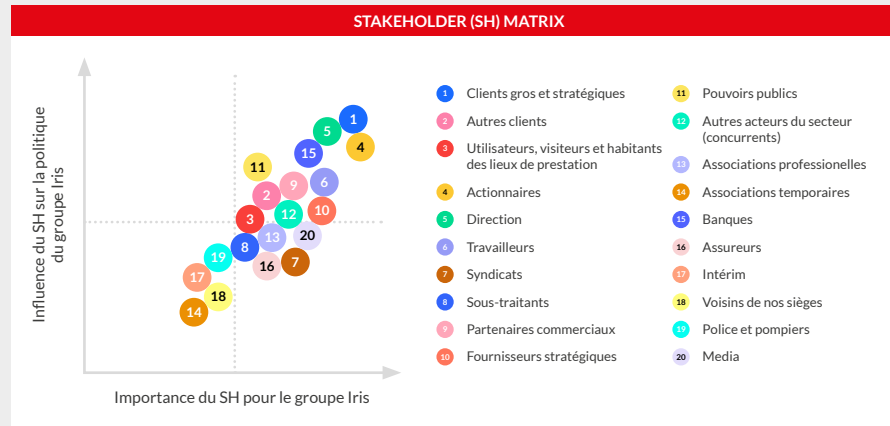
Sujet	Où trouver plus d'informations ?	Références
Base générale pour la préparation de la déclaration de durabilité	À propos de ce rapport	ESRS 2 BP-1 GRI 2-1, 2-2, 2-3
Explications relatives aux circonstances particulières	Fusion d'entités juridiques - IRIS GREENCARE SRL devient IRIS FACILITY SOLUTIONS SA	ESRS 2 BP-2 GRI 2-4
Le rôle des organes de gouvernance, de direction et de surveillance	<ul style="list-style-type: none"> Better organization Bonne gouvernance 	ESRS 2 GOV-1 GRI 2-9, 2-12
Informations fournies aux et questions de développement durable traitées par les organes de gouvernance, de direction et de surveillance de l'entreprise	Notre gouvernance en matière de durabilité	ESRS 2 GOV-2 GRI 2-14
Intégration des performances liées au développement durable dans les systèmes de stimulation	Notre gouvernance en matière de durabilité	ESRS 2 GOV-3 GRI 2-18
Déclaration en matière de due diligence en matière de durabilité	Gestion des risques	ESRS 2 GOV-4
Gestion des risques et contrôle interne du reporting sur la durabilité	Gestion des risques	ESRS 2 GOV-5
Position sur le marché, stratégie, modèle(s) d'entreprise et chaîne de valeur	À propos d'Iris	ESRS 2 SBM-1 GRI 2-6

Intérêts et points de vue des parties prenantes

Pour comprendre qui sont nos parties prenantes, quels intérêts elles représentent, quel est leur impact sur nos activités et/ou dans quelle mesure elles soutiennent nos objectifs organisationnels, nous avons déterminé leur pertinence (**stakeholder mapping**) en tenant compte des critères suivants :

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

Cela résulte en une matrice des parties prenantes dont une troisième édition actualisée a été publiée depuis lors. Les parties prenantes situées dans le coin supérieur droit (haut degré d'influence et d'importance) sont prioritaires pour Iris. Nous les considérons comme nos principaux partenaires dans la définition et la réalisation de nos ambitions en matière de durabilité.



ESRS 2 SBM-2
GRI 2-29

Le dialogue avec les parties prenantes est depuis de nombreuses années un élément essentiel de notre approche RSE. Nous pouvons dès lors :

- Déterminer les sujets clés et la mesure dans laquelle nos actions ont un impact sur ceux-ci.
- Mettre en œuvre les actions les plus importantes.
- Définir l'importance des sujets abordés dans ce rapport de durabilité.

STAKEHOLDERS	FRÉQUENCE	Recherche SUIVANTE
Collaborateurs/Direction/Administrateurs	tous les deux ans	2022
Clients	tous les deux ans	2023
Fournisseurs	tous les trois ans	2024
Autres stakeholders	ad hoc	ad hoc

<p>Conséquences, risques et opportunités majeurs et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise</p>	<p>Gestion des risques</p>	<p>ESRS 2 SBM-3</p>																																																
<p>Description des processus d'identification et d'évaluation des impacts matériels, des risques et des opportunités</p>	<p>Conformément au cadre de reporting GRI, nous évaluons depuis de nombreuses années nos priorités en fonction de leur impact sur l'homme et l'environnement, tant du point de vue des parties prenantes que de celui de l'organisation (matérialité de l'impact). Cette matérialité de l'impact a été complétée par les résultats de la matrice des risques. L'intégration explicite de la RSE et du Betterness permet de tenir compte des principaux risques et opportunités, d'éviter ou de minimiser les conséquences négatives des risques potentiels et d'améliorer notre capacité à saisir les opportunités (matérialité financière).</p> <p>► La matrice des risques</p> <p>L'impact et les principaux thèmes financiers qui ont fait l'objet de l'analyse de matérialité (2022) et de la matrice des risques (2020) ont été répartis dans les principales catégories des normes ESRS (environnementales, sociales et de gouvernance) et leurs sous-catégories afin de permettre une évaluation correcte des priorités.</p> <p>Les priorités ont d'abord été déterminées en interne par l'Executive Committee, qui a classé les différentes questions en fonction de leur impact sur la réussite de l'entreprise (axe x de la matrice de matérialité).</p> <div data-bbox="824 911 1720 1385"> <p style="text-align: center;">IMPACT SUR LA RÉUSSITE DE L'ENTREPRISE</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rank</th> <th>Category</th> <th>Impact Level</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Training & development (S1)</td><td>High</td></tr> <tr><td>2</td><td>Labour conditions (S1)</td><td>High</td></tr> <tr><td>3</td><td>Job satisfaction, health & wellbeing (S1)</td><td>High</td></tr> <tr><td>4</td><td>Business conduct (G1)</td><td>Medium-High</td></tr> <tr><td>5</td><td>Risk management</td><td>Medium</td></tr> <tr><td>6</td><td>Supply chain issues (social, human rights, environment) (S2)</td><td>Medium</td></tr> <tr><td>7</td><td>Impact on consumers & end-users (S4)</td><td>Medium</td></tr> <tr><td>8</td><td>Diversity & inclusion (S1)</td><td>Medium-Low</td></tr> <tr><td>9</td><td>Seize opportunities</td><td>Medium-Low</td></tr> <tr><td>10</td><td>Resource use & circular economy (E5)</td><td>Medium-Low</td></tr> <tr><td>11</td><td>Climate change (E1)</td><td>Low-Medium</td></tr> <tr><td>12</td><td>Water & marine resources (E3)</td><td>Low</td></tr> <tr><td>13</td><td>Pollution (E2)</td><td>Low</td></tr> <tr><td>14</td><td>Biodiversity & ecosystems (E4)</td><td>Low</td></tr> <tr><td>15</td><td>Citizenship & community relations (S3)</td><td>Low</td></tr> </tbody> </table> <p>■ Better People ■ Better Organization ■ Better Customer ■ Better Society</p> </div>	Rank	Category	Impact Level	1	Training & development (S1)	High	2	Labour conditions (S1)	High	3	Job satisfaction, health & wellbeing (S1)	High	4	Business conduct (G1)	Medium-High	5	Risk management	Medium	6	Supply chain issues (social, human rights, environment) (S2)	Medium	7	Impact on consumers & end-users (S4)	Medium	8	Diversity & inclusion (S1)	Medium-Low	9	Seize opportunities	Medium-Low	10	Resource use & circular economy (E5)	Medium-Low	11	Climate change (E1)	Low-Medium	12	Water & marine resources (E3)	Low	13	Pollution (E2)	Low	14	Biodiversity & ecosystems (E4)	Low	15	Citizenship & community relations (S3)	Low	<p>ESRS 2 IRO-1 GRI 2-25</p>
Rank	Category	Impact Level																																																
1	Training & development (S1)	High																																																
2	Labour conditions (S1)	High																																																
3	Job satisfaction, health & wellbeing (S1)	High																																																
4	Business conduct (G1)	Medium-High																																																
5	Risk management	Medium																																																
6	Supply chain issues (social, human rights, environment) (S2)	Medium																																																
7	Impact on consumers & end-users (S4)	Medium																																																
8	Diversity & inclusion (S1)	Medium-Low																																																
9	Seize opportunities	Medium-Low																																																
10	Resource use & circular economy (E5)	Medium-Low																																																
11	Climate change (E1)	Low-Medium																																																
12	Water & marine resources (E3)	Low																																																
13	Pollution (E2)	Low																																																
14	Biodiversity & ecosystems (E4)	Low																																																
15	Citizenship & community relations (S3)	Low																																																

	<p>Ce classement temporaire de la matérialité est le reflet de l'importance relative des sujets du point de vue d'Iris. Il a été validé par l'Executive Committee.</p> <hr/> <p>DOUBLE MATÉRIALITÉ ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES</p> <p>Nous croyons fermement en la valeur de la double approche de la matérialité. Le présent rapport présente une évaluation plus limitée de la matérialité. Nous considérons qu'il s'agit d'un processus continu. Nous discuterons en 2023-2024 avec les parties prenantes dans le but d'affiner notre évaluation de la matérialité. Cela constituera la base d'un rapport plus complet en 2026, conformément aux normes et exigences de l'ESRS qui seront approuvées et publiées plus tard dans l'année.</p>	
Divulgation du contenu de la politique et des actions	RSE et Betterness	ESRS 2 IRO-2 GRI 2-23
Politique établie pour la gestion des questions matérielles de durabilité	RSE et Betterness	ESRS 2 DP-C GRI 2-24
Actions et ressources relatives aux questions matérielles de durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Better people • Better customer • Better society • Better organization 	ESRS 2 DC-A
Mesures relatives aux questions matérielles de durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Certificats • Better people • Better customer • Better society • Better organization 	ESRS 2 DC-M
Suivi de l'efficacité de la politique et des actions par le biais d'objectifs	Notre gouvernance en matière de durabilité	ESRS 2 DC-T

2. ENVIRONNEMENT

Les normes européennes relatives aux rapports sur le développement durable (ESRS) exigent des organisations qu'elles divulguent leurs effets sur l'environnement de manière plus complète et plus transparente, afin que les parties prenantes puissent mieux comprendre les efforts déployés par une entreprise visant à promouvoir le développement durable. La section « Environnement » de l'ESRS couvre une série de sujets, dont les suivants :

- ESRS E1 - Changement climatique
- ESRS E2 - Pollution
- ESRS E3 - Ressources hydriques et marines
- ESRS E4 - Biodiversité et écosystèmes
- ESRS E5 - Utilisation des ressources et économie circulaire

Dans ce rapport sur la durabilité, nous fournissons des informations sur l'**ESRS E1 (changement climatique)** obligatoire. Lorsque nous ferons rapport sur les exercices 2023-2025, nous fournirons des informations supplémentaires et détaillées sur les autres thèmes liés à l'environnement définis dans notre double analyse de matérialité comme sujets ayant un impact matériel significatif.

Dans le cadre du thème du changement climatique (ESRS E1), il est nécessaire d'établir des rapports sur les points suivants :

Sujet	Où trouver plus d'informations ?	Références
Plan de transition pour la limitation du changement climatique	Nos objectifs climatiques	ESRS E1-1
Politique relative à la limitation du changement climatique et à son adaptation	Réduction de l'impact énergétique et climatique	ESRS E1-2
Actions et ressources liées aux politiques de lutte contre le changement climatique	Nos objectifs climatiques	ESRS E1-3
Objectifs liés à l'atténuation du changement climatique et à son adaptation	Nos objectifs climatiques	ESRS E1-4

Consommation d'énergie et mélange énergétique	<ul style="list-style-type: none"> • Notre flotte • Notre consommation en eau et énergie 	ESRS E1-5 GRI 302-1
Intensité énergétique	Pas encore inventorié	ESRS E1-5 GRI 302-3
Scopes bruts 1,2,3 ; émissions totales de GES ; intensité des GES	Nos émissions de CO2	ESRS E1-6 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4
Élimination des gaz à effet de serre et projets de réduction des gaz à effet de serre financés par des crédits carbone	Compensation de nos émissions	ESRS E1-7 GRI 305-4
Tarification interne du carbone	En payant pour compenser nos émissions	ESRS E1-8
Effets financiers potentiels des risques matériels physiques et de transition, et des opportunités potentielles liées au climat	Pas encore inventorié	ESRS E1-9

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

Sujet	Où trouver plus d'informations ?	Références
Consommation d'eau	Notre consommation d'énergie et d'eau	E3-4
Flux de déchets	Gestion responsable des déchets	E5-5

3. SOCIAL

La section « Social » de l'ESRS couvre une série de sujets, dont les suivants :

- ESRS S1 – Effectif propre
- ESRS S2 – Travailleurs de la chaîne de valeur
- ESRS S3 – Communautés affectées
- ESRS S4 – Consommateurs et utilisateurs

Dans ce rapport sur la durabilité, nous fournissons des informations sur l'ESRS S1 (Effectif propre). Lorsque nous ferons rapport sur les exercices 2023-2025, nous fournirons des informations supplémentaires et détaillées sur les autres thèmes sociaux définis dans notre double analyse de matérialité comme sujets ayant un impact matériel significatif.

Dans le cadre du thème Effectif propre (ESRS S1), il est nécessaire d'établir des rapports sur les points suivants :

Sujet	Où trouver plus d'informations ?	Références
Intérêts et points de vue des parties prenantes	Conditions de travail et dialogue social	ESRS 2 SBM-2
Conséquences, risques et opportunités majeurs et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	Conditions de travail et dialogue social	ESRS 2 SBM3
Politique relative à l'effectif propre	Chez Iris, l'humain est au centre	ESRS S1-1 Règlement de travail
Processus de consultation des travailleurs et de leurs représentants	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de travail et dialogue social • 99 % des collaborateurs sont couverts par une CCT et représentés par un organe de représentation des travailleurs 	ESRS S1-2

Processus de traitement des effets négatifs et canaux permettant aux travailleurs de faire part de leurs préoccupations	Le comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT) a pour mission de contribuer à l'identification de tout risque susceptible de compromettre la sécurité, l'hygiène ou la santé et des cas où le travail n'est pas adapté à l'homme. Il doit identifier les dangers, constater et spécifier les risques, mais aussi procéder à une évaluation approfondie des risques. Des mesures concrètes sont prises dans l'entreprise sur la base de cette analyse des risques. Quelques délégués des employeurs et des travailleurs du comité, ainsi que le conseiller en prévention, le responsable de chaque service et le médecin du travail, sont chargés de procéder périodiquement, et minimum une fois par an, à un examen approfondi dans chaque département de l'entreprise. Cette politique de prévention doit avant tout viser à protéger de manière optimale le travailleur contre tous les risques menaçant sa santé et sa sécurité. L'analyse des risques liés aux aspects psychosociaux dans l'entreprise constitue également un point important : l'entreprise doit élaborer un plan d'action à ce sujet, qui sera également présenté au CPPT.	ESRS S1-3
Actions et approches visant à limiter les risques matériels et à exploiter les opportunités matérielles en ce qui concerne son effectif propre, et l'efficacité de ces actions	Better people	ESRS S1-4
Objectifs liés à la gestion des conséquences matérielles négatives, à la promotion des conséquences positives et à la gestion des opportunités et risques matériels	Better people	ESRS S1-5
Caractéristiques des travailleurs de l'entreprise	Chez Iris, l'humain est au centre	ESRS S1-6 GRI 2-7
Caractéristiques des non-travailleurs de l'effectif propre de l'entreprise	Pas encore inventorié	ESRS S1-7 GRI 2-8
Négociations collectives et dialogue social	Conditions de travail et dialogue social	ESRS S1-8 GRI 2-30
Indicateurs de diversité	Diversité, inclusion et égalité des chances	ESRS S1-9 GRI 405-1
Indicateurs pour la formation et le développement des compétences	Formation	ESRS S1-13 GRI 404-1
Indicateurs de santé et de sécurité	Santé et sécurité	ESRS S1-14 GRI 403-1

4. GOUVERNANCE

La gouvernance couvre un seul sujet, à savoir l'ESRS G1 Business conduct. Dans le cadre de ce thème, nous établissons des rapports sur les points suivants :

Sujet	Où trouver plus d'informations ?	Références
Le rôle des organes de gouvernance, de direction et de surveillance	Better organization	ESRS 2 GOV-1 GRI 2-9, 2-12
Description des processus d'identification et d'évaluation des impacts matériels, des risques et des opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Historique de nos efforts en matière de développement durable • Obligations générales 	ESRS 2 IRO-1 GRI 2-25
Culture d'entreprise et politique de comportement professionnel	Notre Code de Conduite	G1-1
Gestion des relations avec les fournisseurs	Politique d'achat responsable	G1-2
Prévention et détection de la corruption	<ul style="list-style-type: none"> • Formation pour tous les travailleurs pendant IWP 7 ► IRIS WAY PROGRAM 2022 • Intégration du Code de Conduite lors de l'accueil (via l'application MyTalent) ► Notre Code de Conduite • Communication interne 	G1-3
Incidents confirmés de corruption : aucun	<ul style="list-style-type: none"> • Signalement des irrégularités • En 2024, nous nous engageons à : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier toutes les fonctions à risque. - Implémenter un registre des incidents. 	G1-4
Influence politique et activités de lobbying	Sans objet	G1-5
Pratiques en matière de paiement	Nous respectons les délais de paiement moyens du secteur (rapport Graydon)	G1-6

5. PARTENARIATS

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

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

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

MISSION D'ECS :

La mission d'European Customer Synergy est d'être le premier fournisseur local de services facilitaires paneuropéen. L'organisation veut être reconnue pour offrir un haut standard de qualité accompagnée de 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



5.1. Associations industrielles

BECI

Chambre de Commerce & Union des Entreprises de Bruxelles



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

www.beci.be

FEB

Fédération des Entreprises de Belgique



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

www.vbo-feb.be

UGBN

Union Générale Belge du Nettoyage



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

www.absugbn.be

VOKA

Chambre du commerce et de l'industrie flamande



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

www.voka.be

IFMA Belgium

International Facility Management Association



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

www.ifma.be

Facility Nights



Les Facility Nights, le plus grand événement de réseautage en gestion facilitaires dans la Benelux, ont pour objectif de servir de forum de rencontre informel pour tous ceux qui, de près ou de loin, sont impliqués dans le Facility Management.

www.kicom.be/events/facility-night

OnderhoudNL



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

www.onderhoudnl.nl

OHGPI

Office d'Homologation des Garanties de Peinture Industrielle



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

www.ohgpi.com

Embuild



Embuild 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.embuild.be

Réseau Entreprendre



Réseau de chefs d'entreprises qui accompagnent bénévolement des nouveaux entrepreneurs pour les aider dans leur développement.

www.reseau-entreprendre-bruxelles.org

APAC

Association Assurance Peinture AntiCorrosion



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

www.apac-corrosion.be

FMB

Federation des métalliseurs de Belgique



FMB représente des sociétés spécialisées dans le traitement de surface: 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

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

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

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

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

Buildwise



Buildwise 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.buildwise.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

GEPI
Groupement des Entrepreneurs de Peinture Industrielle



www.gepi.fr

ACQPA
Association pour la Certification & Qualification en Peinture Anticorrosion



www.acqpa.com

G.E.P.I. - G.I.S. (vzw)
Groupement belge des Entreprises de Peintures Industrielles



5.2. Partenaires sociaux

The SHIFT



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



Pulso



www.pulso-benelux.be

YouthStart



YouthStart a pour objectif d'aider les jeunes à réaliser leurs rêves. L'organisation reconnaît que la concrétisation des ambitions n'est pas toujours facile, c'est pourquoi elle propose une formation gratuite de 8 jours. Cette formation est conçue pour donner un coup de pouce aux jeunes en leur fournissant les compétences et le soutien nécessaires pour lancer leurs projets. Mais ce n'est pas tout : après la formation, YouthStart met les jeunes en contact avec des organisations correspondant à leurs besoins et leurs rêves, afin de maximiser leurs chances de succès. www.theshift.be



NOS REMERCIEMENTS A

Bontinckx Thierry | de Kerckhove Sandra | Gil Suarez Gregory | Hoffmann Matthys | Janssens Patrick
Marcelis Berenice | Mussche Wim | Nevelsteen Jeroen | Steiner Olivia | Van der Jeugd Stijn | Van Lierde David
pour leur contribution à ce rapport consacré à la durabilité.

Expertise RSE et rédaction du rapport de durabilité @slidingdoors.be



SIÈGE SOCIAL

Iris Group

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



Iris Group



Iris Group



www.iris.be

BUREAUX RÉGIONAUX

Iris Facility Solutions

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

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

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

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

Flandre Orientale & Occidentale
Poortakkerstraat 41d - 9051 GAND
Tél. +32 (0)9 232 04 32 - ifs.vlaanderen@iris.be

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

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

Iris Proxy

Poortakkerstraat 41d - 9051 GAND
Tél. +32 (0)9 232 04 32 - info@alcyon.be

Iris Industry Solutions

Gand
Poortakkerstraat 41d - 9051 GAND
Tél. +32 (0)9 232 04 32 - industry@iris.be

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

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

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

France
15 Route de Paris - 51300 BLACY
Tél. +33 9 88 07 74 75 - industry@iris.be

Iris Technical Services

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

Iris Landscaping Solutions

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