

RAPPORT RSE

2017



Cher lecteur, Chère lectrice,

Nous vous présentons le rapport annuel RSE (responsabilité sociale des entreprises) 2017 du Groupe IDEWE, le tout premier rapport annuel RSE formel en nos 50 ans d'existence. Les éléments de base de la RSE ont néanmoins toujours été une évidence pour nous et constituent le fil conducteur de notre réflexion et de nos actions depuis notre fondation. Cette approche se reflète d'ailleurs dans notre déclaration de politique qui, longtemps avant que le terme RSE n'entre dans l'usage, est devenue une notion communément acceptée et qui exprime et résume encore aujourd'hui notre vision et nos ambitions sociales.

Nous recourons désormais aux possibilités qu'offre la directive ISO 2600 pour définir, structurer, élargir et préciser notre implication au niveau social. Par le biais de ce premier rapport annuel, nous vous informons sur différentes initiatives qui illustrent l'objectif social que nous nous sommes fixé. Nous accueillons positivement votre feed-back afin d'adapter si nécessaire notre politique en matière de RSE dans les années à venir et de continuer à communiquer à ce sujet de manière ouverte et transparente.

Bonne lecture,

Simon Bulterys

Directeur général

Etienne Wauters

Président du conseil d'administration

La vision du Groupe IDEWE

Notre déclaration de politique

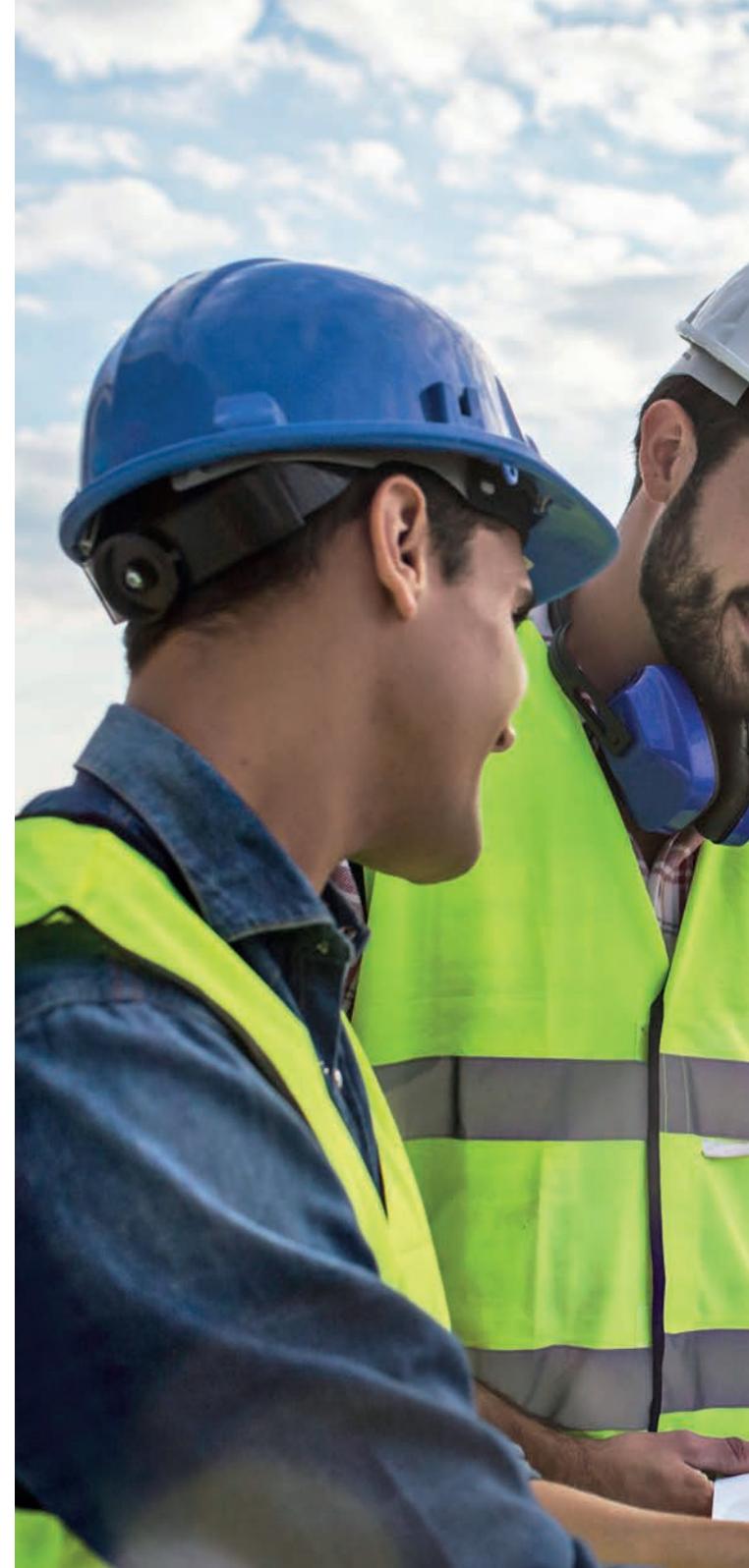
Le Groupe IDEWE souhaite contribuer à l'intégrité physique et psychique du citoyen et prévenir les dommages à son cadre de vie et de travail.

Le Groupe IDEWE entend apporter de la sorte une valeur ajoutée considérable à la société en contribuant à un haut degré de faisabilité du travail pour la population adulte, en limitant les pertes pour l'employeur et l'ensemble de la communauté, en améliorant l'ambiance de travail et le développement personnel de chaque travailleur ainsi qu'en maîtrisant les différents types de dommages environnementaux.

Le Groupe IDEWE est convaincu que la limitation du nombre de sinistres et de leur ampleur profite à une société prospère, où la qualité de vie occupe une place importante. Dans ce cadre, la qualification, la formation et le bien-être de son propre personnel méritent une attention particulière.

Nos concepts clés

- Améliorer la participation au travail
- Une structure financière saine
- S'engager à une productivité plus élevée et à une meilleure ambiance de travail
- Collaborer à un meilleur cadre de vie
- Le bien-être de son propre personnel
- Des services étayés scientifiquement
- Une qualité certifiée ISO 9001
- Partenariat et interdisciplinarité
- Aller au-delà que le simple fait de se conformer à la législation





Les parties prenantes

Nous ne considérons pas les entreprises et institutions qui font appel à nous comme de simples clients, mais comme des partenaires indispensables. Il en va de même pour les autres parties prenantes : nos propres collaborateurs, nos fondateurs, les pouvoirs publics et la société dans son ensemble. Ils contribuent en effet à définir la voie qu'a choisie IDEWE, en tant qu'entreprise socialement engagée.

La directive ISO 26000 comme garantie de notre engagement social

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) n'est pas une nouvelle notion pour le Groupe IDEWE. Notre organisation ayant une mission explicitement sociale, nous appliquons depuis toujours les principes de la RSE. Même si, au début, nous n'utilisons pas des concepts si précis, nos vision et déclaration de politique, notre règlement d'ordre intérieur, nos revues de direction et nos plans stratégiques successifs en ont toujours été empreints. L'engagement social est le fil conducteur que nous avons toujours suivi dans le cadre des services que nous fournissons à nos clients, de notre politique en matière de gestion de ressources humaines et de nos contacts avec les pouvoirs publics, nos fournisseurs et d'autres tiers.

Le Groupe IDEWE souhaite désormais utiliser comme point de départ les possibilités qu'offre la norme ISO 26000 afin de continuer à assumer ses responsabilités au niveau social de manière plus vaste et plus structurée.

Notre stratégie en matière de RSE est fondée sur les sept piliers de la directive internationale ISO 26000, en combinant les 3 « P », ou plutôt les 4 « P » : People, Planet, Profit et Purpose.

1. Bonne gestion
2. Respect des droits de chacun
3. Relations de travail et environnement de travail
4. Respect du cadre de vie et de la nature
5. Pratique commerciales honnêtes
6. Relations client
7. Notre engagement social général



Bonne gestion et application de la RSE dans l'entreprise

Le monde est en constante évolution, et les nouveaux défis se succèdent. Des valeurs d'entreprise claires et fondées aident IDEWE depuis sa création à continuer à suivre la bonne voie, même en des temps incertains, et à anticiper en permanence les changements qui se présentent.

Notre politique est continuellement axée sur :

- l'exécution de notre mission dans une optique d'orientation client ;
- une collaboration ouverte et honnête avec toutes les parties prenantes, y compris les clients, les pouvoirs publics, les fournisseurs et nos propres travailleurs ;
- une gestion financière saine ;
- une réflexion sur le long terme et la durabilité.



La direction veille à ce que nos valeurs soient partagées, adoptées et transmises par tous nos travailleurs, aussi bien dans le cadre de notre fonctionnement interne que des relations avec nos clients et fournisseurs.

Notre statut juridique ne nous autorise pas à verser des dividendes à nos actionnaires. Nos gains sont en partie alloués au renforcement de notre base financière nécessaire, mais ils sont surtout réinvestis dans la recherche, dans le développement de services nouveaux ou plus performants et dans l'amélioration de l'environnement de travail de nos propres collaborateurs.

Respect des droits de chacun

Le Groupe IDEWE tient compte des droits de chacun, et à cet égard, va au-delà des normes et obligations fixées par la loi. Le droit à un travail qui a du sens et sans danger pour la santé en fait partie. C'est pourquoi nous étendons notre groupe cible pour nos actions préventives aux demandeurs d'emploi, aux étudiants et aux indépendants, là où la réglementation ne vise que les travailleurs actifs, les travailleurs malades et les stagiaires.

Nous excluons résolument toute forme de discrimination sur la base de l'âge, du sexe, du handicap, des convictions politiques ou religieuses, de l'origine, de la langue ou de l'orientation sexuelle, et ce, aussi bien à l'embauche de nos travailleurs que lors de la définition de conditions de travail ou de l'octroi de promotions. Nous définissons les conditions **selon la fonction** en suivant des règles établies, et nous communiquons de manière transparente à ce sujet.

Par le biais de nos procédures d'achat, nous nous assurons dans la mesure du possible qu'il n'est pas recouru au travail d'enfants ou à toute autre forme de travail interdite dans le cadre de la production des marchandises que nous achetons. Nous encourageons nos fournisseurs à s'engager sur la voie de la RSE.

Un lieu de travail sain et sûr

Le Groupe IDEWE est une organisation inclusive qui est mue par ses valeurs et dont la culture de la concertation est bien enracinée. Outre les connaissances et aptitudes professionnelles, les compétences clés telles que l'enthousiasme, l'ouverture d'esprit et la solidarité constituent un critère de sélection important à l'embauche de nouveaux travailleurs. Cette approche contribue à entretenir une culture d'entreprise chaleureuse et constante. Les nouveaux travailleurs suivent un trajet d'intégration, au cours duquel ces aptitudes sont abordées et améliorées.

Les postes vacants sont également proposés à nos propres travailleurs afin qu'ils puissent contribuer à définir leur propre parcours d'évolution. Notre large offre de formations internes permet à nos collaborateurs d'approfondir et d'élargir leurs compétences, aussi bien pour leur fonction actuelle que pour leur fonction future. En vue d'augmenter le niveau d'employabilité, mais aussi afin de répondre à leurs ambitions personnelles, nous donnons à nos travailleurs l'occasion de participer à des formations externes, qui s'étendent parfois sur une longue période.

Les entretiens de fonctionnement que nous menons sont orientés solutions afin que les travailleurs puissent développer au maximum leurs talents et compétences. En offrant plusieurs chances ainsi qu'un accompagnement adapté à nos collaborateurs, nous créons un climat où l'initiative, l'esprit d'entreprise, la prise responsable de risques et l'expérimentation

constituent une forme d'apprentissage. La rémunération et les avantages extralégaux sont déterminés conformément au marché et selon des règles établies et transparentes. Les raisons du départ et le ressenti des travailleurs qui décident malgré cela de quitter l'entreprise font l'objet d'un suivi au moyen d'entretiens de sortie. Ces informations nous aident à évaluer notre politique en matière de personnel, et si nécessaire, à l'adapter.

En tant que service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT) de premier rang, nous tenons à offrir à nos travailleurs un environnement de travail sûr, ergonomique et sain, tout en tenant suffisamment compte de la situation personnelle de chacun. Lors de la définition d'accords sur la durée du travail et les régimes de travail, la garantie d'un service continu et de qualité supérieure chez nos clients constitue le seul facteur restrictif. Au moyen d'un dashboard sur le bien-être, le Groupe IDEWE effectue également le suivi d'autres paramètres qui sont des indicateurs du bien-être des travailleurs : entrées et sorties de service, absentéisme, participation à des formations. Nous faisons en sorte que le supérieur hiérarchique, le conseiller interne en prévention, les deux conseillers en prévention aspects psychosociaux et le médecin du travail soient très accessibles.

Il est essentiel pour chacun de boire en suffisance et de manger sainement. C'est pourquoi nous mettons gratuitement à la disposition de nos travailleurs des

fruits et des boissons, et nous donnons la priorité à des boissons saines, ce que nous promovons activement. Par ailleurs, à titre d'essai, nous proposons deux fois par semaine des légumes crus ou, en hiver, de la soupe à l'heure de la pause déjeuner.

Nous encourageons également nos travailleurs à utiliser leur vélo pour se rendre au travail ou dans le cadre de leurs déplacements professionnels, entre autres par un système de leasing de vélo et par l'octroi de l'indemnité kilométrique maximale autorisée. Les activités sportives comme les triathlons des entreprises ou d'autres courses à pied ou cyclistes peuvent toujours compter sur le soutien du Groupe IDEWE et de ses collaborateurs, non seulement en tant que participants, mais aussi en tant que sponsor ou aide aux postes de secours. À notre siège central de Haasrode, nous avons aménagé un parc de fitness extérieur pour nos travailleurs. Tous nos bâtiments et tous les terrains que nous avons en gestion propre sont non-fumeurs.

Nous avons également pris des dispositions avec les entreprises clientes où nos collaborateurs travaillent souvent ou en permanence afin qu'ils puissent aussi bénéficier d'un environnement de travail sûr, sain et ergonomique.

Depuis de nombreuses années, IDEWE assume le rôle d'ambassadeur chez Flanders Synergy, une ASBL qui promeut une organisation innovante du travail.



 **idewe**
Optimising work environments



IDEWE NON-FUMEUR

Protection de l'environnement et changement climatique

Protection de l'environnement et changement climatique

Les activités des entreprises de services peuvent aussi avoir un impact considérable sur le cadre de vie et la nature, ce dont nous sommes pleinement conscients. En ce qui concerne le Groupe IDEWE, notre empreinte écologique est principalement due à notre consommation d'énergie et de matières premières, et aux émissions, entre autres de gaz à effet de serre et de particules fines, qui en découlent. Étant donné que nous considérons qu'environnement de travail et cadre de vie sont dans le prolongement l'un de l'autre, le Groupe IDEWE entend apporter une contribution majeure à la création d'un environnement plus sain et à une gestion plus durable des matériaux et de l'énergie. Nous vous expliquons ci-après quelles actions nous entreprenons à cette fin.

Utilisation des matériaux et gestion des déchets

Nous appliquons autant que possible l'échelle de Lansink à notre gestion des matériaux et des déchets : prévention, réutilisation, recyclage et valorisation énergétique.

- Nous maintenons désormais sous contrôle notre consommation de papier, qui ne cessait d'augmenter autrefois, en recourant au maximum à des supports électroniques, aussi bien pour l'usage interne que dans notre communication avec nos clients. Nous

évitons l'impression inutile de documents en utilisant l'application générale du système Uniflow sur toutes nos imprimantes. Le papier est collecté et recyclé séparément. Tout le papier que nous achetons porte le label FSC.

- Les ordinateurs (portables) que nous n'utilisons plus sont mis à la disposition de nos propres collaborateurs ou de tiers qui peuvent en faire un usage utile, par exemple les établissements d'enseignement et de soins.
- Dans la mesure du possible, nous procédons à des achats groupés afin d'éviter tout transport superflu. Nous nous procurons nos meubles de bureau chez des fournisseurs qui appliquent le principe « cradle to cradle ».
- Nous remplaçons également autant que possible l'eau de distribution par de l'eau de pluie.
- Dans tous nos bureaux, nous trions les déchets. Nous donnons par ailleurs la préférence à un conditionnement réutilisable pour les boissons que nous achetons. Nous mettons également à disposition des fontaines à eau gazeuse comme alternative à l'eau en bouteille. Nous achetons de plus en plus de produits, comme le café, par la filière du commerce équitable.
- Notre offre croissante de séances d'information et de formations sous la forme de webinaires et de séances d'e-learning évite à nos clients des déplacements superflus.

Énergie

- Le Groupe IDEWE est résolument décidé à rendre progressivement sa large flotte de voitures plus écologique et à opter pour une consommation d'énergie durable.
- Entre 2011 et 2017, les émissions de CO₂ moyennes des nouvelles voitures de société sont passées de 137 g/km à 103 g/km. Cette diminution se poursuivra au cours des années à venir. Ces chiffres montrent que le Groupe IDEWE se situe bien en dessous de la moyenne du secteur de leasing.
- Depuis 2017, nous remplaçons peu à peu les voitures diesel de notre flotte par des véhicules à moteur essence, hybride ou électrique. Les véhicules fonctionnant au diesel deviennent ainsi l'exception au lieu de la règle.
- Depuis 2017, les voitures de notre flotte sont évaluées en fonction de leur Ecoscore plutôt que seulement sur la base de leurs émissions de CO₂.
- Nous avons souscrit aux objectifs du « Cleaner Car Contract » par l'intermédiaire du Bond Beter Leefmilieu. Ceux-ci s'appliquent aussi bien aux émissions de CO₂ qu'à l'Ecoscore des véhicules de fonction et prévoient une augmentation considérable de voitures zéro émission (voir tableau).
- Nous sommes l'une des 5 entreprises pionnières de la Plaform Elektrische Bedrijfswagens (plateforme pour les véhicules de société électriques), un projet « Clean Power for Transport » du Gouvernement

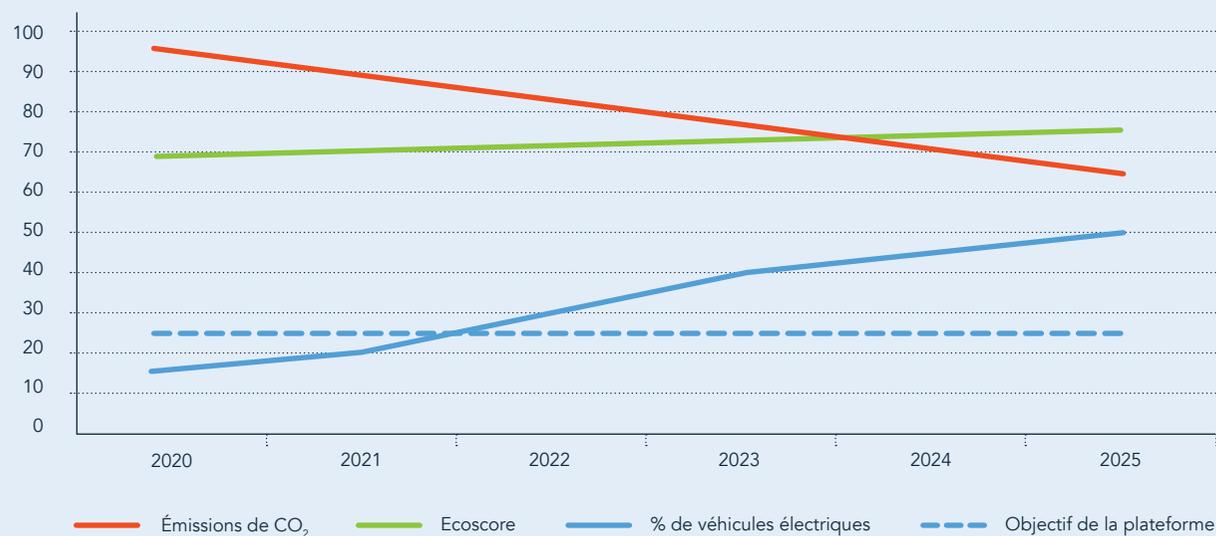
flamand. La plateforme vise une moyenne de 25 % de voitures électriques pour la flotte totale d'ici 2020. Le Groupe IDEWE s'est lui-même fixé un objectif de 50 % d'ici 2025.

- En 2017, le Groupe IDEWE a introduit à son siège central de Haasrode sa première station de chargement pour véhicules électriques, qu'il met aussi à la disposition de tiers. Une partie du courant généré est fournie par les panneaux solaires installés sur le toit de la station de chargement. Nous prévoyons d'installer prochainement des bornes de chargement à nos bureaux régionaux dans la mesure du possible.
- Pour leurs déplacements entre le domicile et le lieu de travail, nous encourageons nos collaborateurs à utiliser le vélo ou à prendre les transports en commun. Ils peuvent par ailleurs s'inscrire à un programme de leasing avantageux pour les vélos (électriques). Dans chaque région, l'infrastructure nécessaire est prévue. Les usagers à vélo bénéficient de l'indemnité kilométrique maximale, et les déplacements en transports en commun sont intégralement remboursés.
- Une entreprise spécialisée contrôle 4 fois par an sur les parkings d'IDEWE la pression des pneus de tous les véhicules de société ainsi que des voitures privées des travailleurs qui le souhaitent. De la sorte, nous faisons des économies de pneus et de carburant, nous prenons la route dans des conditions plus sûres et nous émettons moins de CO₂ et de particules fines.



Les objectifs que nous nous sommes fixés pour notre flotte

Objectif	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Émissions de CO ₂ moyennes maximales de la flotte totale de véhicules d'entreprise (g/km)	95	89	82	76	70	63
Ecoscore moyen minimal de la flotte totale de véhicules d'entreprise	70	71	72	73	74	75
Proportion visée de véhicules zéro émission dans la flotte totale de véhicules d'entreprise	15 %	20 %	30 %	40 %	45 %	50 %



- À l'heure actuelle, nous avons équipé nos bâtiments et installations d'un total de 556 m² de panneaux solaires. Le rendement photovoltaïque moyen de 74 760 kWh par an couvre les besoins en électricité de 20 familles moyennes.
- La consommation de combustible et d'électricité de nos bâtiments est suivie de près afin de maîtriser et, si possible, de réduire la consommation d'énergie.

Gestion écologique de nos sites

- Nous utilisons le moins de pesticides possible pour l'entretien de nos terrains.
- Les abeilles solitaires sont les bienvenues dans les hôtels à abeilles présents sur notre site de Haasrode.
- Lorsque c'est techniquement possible, nos bâtiments sont dotés d'une toiture verte. Celle-ci non seulement contribue à la biodiversité, mais ralentit aussi l'évacuation de l'eau s'il pleut beaucoup ou longtemps. Nous comptons actuellement 816 m² de toiture verte.



Pratiques commerciales honnêtes

Le Groupe IDEWE a toujours recours à des pratiques commerciales honnêtes et intègres, et applique une tolérance zéro à l'égard de toute forme de corruption. Il attend aussi de ses propres collaborateurs, de ses fournisseurs et de ses clients qu'ils travaillent selon les mêmes principes.

Nous nous engageons à appliquer de manière rigoureuse les règles du jeu du système financier, et nous ne céderons à aucune pression externe ou interne dans le but d'octroyer des réductions inadéquates sur les tarifs légaux minimums. Nous traitons les concurrents de la même manière dont nous aimerions qu'ils nous traitent.

Le Groupe IDEWE souhaite se montrer cohérent, tout en restant ouvert et transparent, en ce qui concerne la politique en matière de bien-être au travail et les domaines apparentés, et à cet égard, donnera toujours la priorité à l'intérêt général.

En donnant l'exemple et en communiquant de manière ouverte, il entend aussi promouvoir les principes de base de la RSE auprès de toutes les parties prenantes, et ce, toujours dans le strict respect de l'individualité et des ambitions de chacun.

Relations client

Le Groupe IDEWE s'engage à faire du marketing et à entretenir des relations clients durables et honnêtes. Dans notre communication et le développement de nos services, nous nous appuyons sur nos propres atouts plutôt qu'exploiter les faiblesses d'autres fournisseurs de services. Nos contrats sont succincts, complets, clairs et exempts de clauses en petits caractères. Sans pour autant lésiner sur le contenu, nous voulons toujours offrir le meilleur rapport qualité-prix à nos clients.

La protection de la vie privée des clients, employeurs et travailleurs est essentielle à la relation de confiance que nous voulons entretenir avec eux. Nous prenons actuellement toutes les mesures nécessaires pour nous conformer au règlement général sur la protection des données (RGPD). Notre système KLOS, intégré à notre portail client, permet de traiter rapidement et efficacement les suggestions, remarques ou plaintes de nos clients, dans le but de satisfaire tout le monde.

Afin de mieux répondre aux besoins particuliers de nos clients, nous avons développé ce que nous appelons l'approche à 360°, et nous travaillons depuis 2016 selon un fonctionnement orienté segment. Dans ce cadre, nous tenons non seulement compte de la taille de l'entreprise, mais aussi et surtout de ses activités spécifiques et des risques qu'elles comportent. Des produits nouveaux et adaptés nous permettent de fournir les services adéquats à nos clients, quels que soient la taille et le secteur de l'entreprise.

Nous mettons également tout en œuvre pour assurer la durabilité de nos services, entre autres par les actions suivantes :

- réaliser nos examens médicaux chez le client ou à proximité de ses bâtiments et tenir compte autant que possible de sa disponibilité (employeur et travailleurs) ;
- faciliter la prévention par le développement d'outils numériques tels que My OptiDesk ou des supports visuels en plusieurs langues ;
- passer par plusieurs canaux de communication pour sensibiliser aux risques et informer sur les actions préventives.

TRAVAILLEURS EN BONNE SANTÉ

BONNE FORME PHYSIQUE
BIEN MENTALEMENT
MODE DE VIE SAIN

CONNAISSANCES ET OUTILS

BIEN FORMÉ ET ENCADRÉ
INFORMATIONS ET DOCUMENTATION FIABLES
OUTILS INNOVANTS



LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

PRÉVENTION DES ACCIDENTS
GESTION DES RISQUES
CULTURE DE SÉCURITÉ

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL OPTIMAL

TRAVAIL ERGONOMIQUE
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DURABLE

Développement social

Le Groupe IDEWE soutient financièrement, matériellement et moralement des organisations et projets sociaux destinés aux personnes en difficulté ou défavorisées. Il encourage également des initiatives de travailleurs qui poursuivent des objectifs similaires.

Il participe activement ou apporte son soutien à de larges initiatives comme l'action annuelle de lutte contre le cancer « Kom op tegen Kanker », « De Warmste week » de la radio Studio Brussel, le sponsoring de Médecins sans Frontières ou l'Unicef. Mais ce sont surtout nos bureaux régionaux qui soutiennent de nombreuses organisations locales, plus discrètes et néanmoins tout aussi importantes, comme les institutions de soins aux jeunes, les écoles, les services de proximité ou les centres de rééducation. Les initiatives de nos propres travailleurs bénéficient également de notre appui, par exemple sous la forme de don de matériel médical de deuxième main, mais encore parfaitement utilisable.

Ces dernières années, IDEWE a sponsorisé non seulement la construction et l'aménagement de postes de secours médicaux et de centres de formation médicaux au Congo et au Bénin, mais aussi la formation d'infirmiers locaux.

Le cadeau de fin d'année 2017 que nous avons offert à nos collaborateurs ainsi qu'à nos clients, à savoir une bouteille pour infusions durable et réutilisable, ne profite pas uniquement à ceux qui l'ont reçue. Une partie du prix d'achat a en effet été utilisée pour financer l'installation d'une pompe à eau au Darfour par l'organisation Kids4Kids, qui donne un accès à l'eau potable à des enfants habitant dans des villages éloignés du Soudan.



Patricia Parker MBE Founder & The Trustees thank



Optimising work environments

for providing a water pump!
from the purchase of Infusion Club water bottles
to provide Water
for children who walk many miles across the desert
for every drop of water, every day of their lives



Kids for Kids helps children the rest of the world has forgotten

2017

contact@kidsforkids.org.uk +44(0)1957206440 www.kidsforkids.org.uk
KIDS FOR KIDS, registered charity No 1100045 a company limited by guarantee, No 4607292

BUREAUX RÉGIONAUX DU GROUPE IDEWE

Contactez-nous – Nous nous ferons un plaisir de vous aider !

Antwerpen

Tél. 03 218 83 83
antwerpen@idewe.be

Bruxelles

Tél. 02 237 33 24
bruxelles@idewe.be

Gent

Tél. 09 264 12 30
gent@idewe.be

Hasselt

Tél. 011 24 94 70
hasselt@idewe.be

Leuven

Tél. 016 39 04 38
leuven@idewe.be

Mechelen

Tél. 015 28 00 50
mechelen@idewe.be

Namur

Tél. 081 32 10 40
namur@idewe.be

Roeselare

Tél. 051 27 29 29
roeselare@idewe.be

Turnhout

Tél. 014 40 02 20
turnhout@idewe.be

Services centraux :

IDEWE asbl

Tél. 016 39 04 11
info@idewe.be

IBEVE asbl

Tél. 016 39 04 90
info@ibeve.be

www.idewe.be