

# RAPPORT RSE 2018-2019







# Avant-propos

Des aspects tels qu'agir de manière durable et sociale trouvent également leur place dans les entreprises. En partie par conviction, en partie par intérêt commercial ou parce que le gouvernement l'exige (aux niveaux législatif et fiscal). Nos clients et fournisseurs accordent également de plus en plus d'attention à ce sujet. Le changement climatique, la transition énergétique et la raréfaction des matières premières et des adjuvants sont des sujets que les organisations prennent de plus en plus en compte.

Au sein du Groupe IDEWE aussi, la RSE (responsabilité sociale des entreprises) est une priorité et est au cœur de toutes ses actions et réflexions. En tant qu'organisation, nous travaillons constamment à l'intégration de la RSE dans nos objectifs stratégiques, et celle-ci occupe une place encore plus importante dans notre culture d'entreprise. Nous nous engageons à communiquer de manière ouverte et transparente et mettons par conséquent ce rapport à la disposition de nos clients, des groupes d'intérêt ou des associations sectorielles, du gouvernement ou du fournisseur, de la communauté dans laquelle nous sommes actifs. Nous recourons aux possibilités qu'offre la directive ISO 26000 pour définir, structurer, élargir et préciser notre implication au niveau social. À l'avenir, nous ferons également usage des GRI (Global Reporting Initiative) Standards.

Vous avez devant vous notre deuxième rapport annuel relatif à la RSE. Elle a néanmoins toujours été une évidence pour nous et constitue le fil conducteur de notre réflexion et de nos actions depuis notre fondation. Le précédent rapport de durabilité, le premier de nos 50 ans d'existence, a suscité des réactions très positives et inspirantes de la part des travailleurs, des clients et des fournisseurs ainsi que d'autres parties prenantes. Dans ce rapport biennal, nous vous présentons un certain nombre d'initiatives et de chiffres pour la période 2018-2019 qui reflètent la mission sociale que nous nous sommes fixée. Cette publication fournit des informations sur les questions environnementales, sociales et de ressources humaines, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption.

**Bonne lecture,**

**Simon Bulterys**

*Directeur général*

**Etienne Wauters**

*Président du conseil d'administration*

# Notre vision

Notre déclaration de politique énonce nos valeurs et principes fondamentaux afin de garantir que tous les travailleurs, cadres et directeurs agissent conformément aux lois, règles et à la politique interne et de promouvoir notre engagement en faveur de l'éthique, de l'intégrité et de la responsabilité sociale des entreprises.

## 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 plus loin que le cadre législatif





## Les parties concernées

Qui sont nos acteurs ou parties prenantes et quels sont leurs besoins et leurs attentes ? En tant qu'entreprise, nous ne pouvons pas être performants sur le plan économique, social et environnemental si nous ne connaissons pas les besoins et les attentes de la société qui nous entoure et de nos parties prenantes.

Nous considérons qu'il est important de bien les informer et de les impliquer dans l'ensemble du processus. Nous désignons par partie prenante toute personne qui, directement ou indirectement, exerce une influence ou est influencée. Afin de travailler ensemble avec succès, nous pensons qu'il est important de respecter, de prendre en compte et de répondre aux attentes de nos 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 intéressées : nos propres collaborateurs, nos fondateurs, les pouvoirs publics et la société dans son ensemble. Ils contribuent en effet à définir la voie que nous avons choisie, en tant qu'entreprise socialement engagée.

Nous souhaitons dès lors continuer à développer nos solides relations existantes et conclure d'autres partenariats avec des parties prenantes partageant les mêmes idées.



# La directive ISO 26000 comme garantie de notre engagement social

La **responsabilité sociale** des entreprises fait partie de l'ADN du Groupe IDEWE. Notre organisation ayant une mission explicitement sociale, nous appliquons depuis toujours les principes de la **responsabilité sociale des entreprises**. 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 des 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 d'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. Pratiques commerciales honnêtes
6. Relations client
7. Notre engagement social général

Comme annoncé précédemment, nous ferons usage des « GPI Standards » à l'avenir. Nous serons dès lors en mesure d'apporter davantage de nuances à notre rapport. Cela facilitera également la comparaison et nous permettra de nous laisser inspirer par d'autres organisations.



# 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 le Groupe 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.

En outre, la direction garantit une bonne gouvernance, notamment par le respect des lois et règlements, une rémunération adéquate, la transparence, la lutte contre la corruption, une politique fiscale responsable, visant à une organisation efficace au profit des parties prenantes et de la société.

Nous travaillons avec des équipes autonomes, afin d'accroître l'implication et la satisfaction de nos clients et travailleurs en vue d'établir des partenariats et des services de haute qualité en matière de prévention. Ces iTeams s'inscrivent totalement dans notre culture axée sur la « collaboration multidisciplinaire » et dans une politique de motivation. Ces iTeams

constituent de plus en plus les fondements de notre organisation et nous permettent de travailler de manière très participative et de déléguer des responsabilités et des compétences plus larges. Nous sommes convaincus que cette façon de travailler favorise l'engagement des parties prenantes. Cela contribue à son tour à la très faible rotation du personnel que nous connaissons.

La communication bienveillante est également un élément crucial à cet égard. Travailler de manière bienveillante signifie une communication ouverte. C'est aller plus loin que l'application de certaines règles. Il s'agit d'une préoccupation sincère pour ses propres intérêts et ceux des autres. Nous cultivons cette approche grâce aux formations continues, aux ambassadeurs de la communication bienveillante, à la formation supplémentaire des supérieurs hiérarchiques, etc. 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 collaborateurs internes.

# Respect des droits de chacun

Nous tenons compte des droits de chacun, et à cet égard, allons 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.

Le Groupe IDEWE garantit au sein de son organisation, l'égalité des chances, la lutte contre la discrimination et la promotion de la diversité et de l'inclusion.

Tous les travailleurs du Groupe IDEWE bénéficient des mêmes possibilités en matière de sélection, de formation, d'évolution de carrière, de promotion et de rémunération. En outre, nous nous assurons de manière active que les femmes soient représentées aux fonctions de supérieur hiérarchique. Nous engageons un dialogue sur la diversité, en nous appuyant également sur les connaissances que nous avons acquises au service de nos clients.

L'objectif est de développer une vision interne de la diversité, de l'entretenir et de lui accorder une place au sein de la politique des ressources humaines et de la politique de qualité de l'organisation.

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, la loyauté, le partage de connaissances et la collaboration multidisciplinaire 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 les compétences davantage sociales et personnelles sont abordées et améliorées.

Les postes vacants sont également proposés à nos travailleurs internes 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 adaptés au marché grâce à des études périodiques.

Le Groupe IDEWE mise sur la rémunération totale : le paquet salarial total ainsi que toutes les facilités en termes de flexibilité, d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de marge de développement sont des éléments essentiels à cet égard.

L'harmonie interne et l'application cohérente des règles de rémunération sont assurées grâce à la contribution des supérieurs hiérarchiques et en étroite concertation avec eux. 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 accordant suffisamment d'attention à la situation personnelle de chacun. Par conséquent, l'employabilité durable (engagement du personnel, lieu de travail sain, environnement sûr, flexibilité du travail, formations, etc.) revêt un caractère essentiel. Elle vise à soutenir les travailleurs de manière à ce qu'ils éprouvent de

la satisfaction en exerçant leur travail, afin qu'ils puissent apporter une valeur ajoutée à notre organisation, aujourd'hui et à l'avenir. Les carrières durables sont uniquement possibles si le travail correspond dans une certaine mesure aux capacités du travailleur. La plupart des emplois attrayants sont ceux qui mélangent devoirs, capacités et préférences. Nous désignons cette double approche par la notion de management violet. La diversité et l'évolution des tâches à réaliser au fil des années nécessitent dès lors une certaine attention et doivent être soutenues.

L'influence des bâtiments sur notre santé et notre bien-être est considérable. En ce qui concerne nos projets de nouvelles constructions, nous avons choisi d'y intégrer le WELL Building Standard, véritable fil conducteur pour une conception, une construction et une gestion saines des bâtiments. Les principes de cette norme ont été appliqués pour la première fois en 2020 dans notre nouveau bureau régional de Turnhout.

WELL englobe 10 concepts avec quelque 100 caractéristiques et plus de 700 critères. En 2014, le premier « Standard » a vu le jour. Les critères en matière de santé et de bien-être ont été étayés par des recherches scientifiques et médicales de l'IWBI sur une période de 5 ans.

Chaque critère a été lié, à partir de l'analyse, au dysfonctionnement ou à la stimulation de l'un des 11 systèmes de l'organisme, tels que le système digestif, le système cardiovasculaire, le système nerveux, le système reproducteur, le système immunitaire, le système musculaire, le système urinaire, etc.

Il s'agit d'une norme axée sur la performance qui est intégrée à la conception et dont les critères de performance de l'environnement bâti font l'objet d'un suivi au fil du temps. Les critères de performance ne sont pas uniquement vérifiés à la fin de la construction, mais le sont toujours durant l'exploitation du bâtiment.

La norme WELL est un programme global pourvu de stratégies de conception et de critères de performance appliqués par les architectes et les concepteurs. Cependant, il existe également des règles d'entretien et des accords entre l'employeur et les travailleurs.

« Walk your talk » signifie que nous accordons une attention particulière aux nombreux aspects du bien-être au travail. Être convaincu que la prévention n'est pas coût, mais bien un investissement se traduit par des efforts très divers et intenses dans les domaines de la santé

et de la promotion de la santé, de la sécurité, de l'hygiène, de l'ergonomie et du bien-être psychosocial.

À l'aide d'un tableau de bord Bien-être, nous surveillons l'évolution de quelques paramètres tels que les entrées et sorties de service, l'absentéisme, la participation à des formations, etc., ce qui peut mener à des interventions spécifiques.

Nous faisons en sorte que le supérieur hiérarchique, le conseiller en prévention interne, les deux conseillers en prévention aspects psychosociaux et le médecin du travail soient très accessibles. Nous accordons une attention particulière aux travailleurs absents de longue durée. Tout est mis en œuvre pour réintégrer les collègues le plus rapidement possible. Les accords requis sont exécutés de manière coordonnée par le biais de l'EMS (équipe médicosociale).

**Cette vision holistique se retrouve principalement dans l'approche globale des 10 concepts suivants.**



## Un lieu de travail sain et sûr

Il est essentiel pour chacun de boire en suffisance et de manger sainement. Nous proposons des fruits et des boissons gratuitement à nos travailleurs et promovons activement les boissons saines. 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 activement l'utilisation du vélo pour les trajets domicile-lieu de travail et les déplacements professionnels, entre autres par un système de leasing de vélo et par l'octroi de l'indemnité kilométrique maximale autorisée.

Si l'on en croit les chiffres, cette démarche est très appréciée des travailleurs. Par exemple, le nombre de contrats de location de vélos a augmenté au cours de la dernière période, passant de 30 au début de l'année 2018 à 74 fin 2019. Le nombre de kilomètres parcourus à vélo s'élevait à 85 769 km en 2018 contre 195 845 km en 2019. Pour soutenir la campagne vélo de 2018, nous avons mis gratuitement des casques à la disposition des membres du personnel qui se rendent régulièrement au travail à vélo.

Les activités sportives comme les triatlons 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, le Groupe IDEWE assume le rôle d'ambassadeur chez Workitects (ex Flanders Synergy), une ASBL qui promeut une organisation innovante du travail.

# Protection de l'environnement et changement climatique

## Protection de l'environnement et changement climatique

La consommation énergétique est en perpétuelle augmentation. La consommation d'énergie fossile, en particulier, contribue à près de 60 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre. Il n'est donc pas surprenant de retrouver les défis de l'efficacité énergétique et du changement climatique au cœur des 17 objectifs de développement durable définis dans l'Agenda 2030 des Nations unies.

En tant qu'organisation nous sommes également convaincus qu'une politique en matière de protection du climat et de l'environnement peut constituer un avantage concurrentiel à long terme.



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, nous entendons 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. En 2018, l'Écolabel européen a été ajouté comme critère à l'achat.
- Lors de la divulgation d'informations non financières et liées à la diversité, il est important de respecter les règles relatives à la protection des données à caractère personnel. En raison de la nouvelle loi sur la protection de la vie privée (RGPD), certaines informations ne peuvent pas être envoyées par courrier électronique ; l'impression papier est donc inévitable.
- En 2018, un KPI a été lié à l'utilisation du papier afin d'aboutir à une diminution de 5 % par ETP. Pour ce faire, les actions suivantes ont notamment été réalisées :
  - organisation de campagnes de sensibilisation (impression d'autocollants, voir photo) ;
  - lancement d'un certain nombre de phases de test pour la poursuite de la numérisation des documents relatifs au personnel. En conséquence, une réduction de 6,46 % de la consommation de papier a été réalisée en 2019 par rapport à l'année 2018 ;
  - phase de test Rydoo : les dépenses sont enregistrées par voie électronique par le biais de l'application (et non plus sur papier), phase de test en 2018 et déploiement en 2019 ;
  - fiches de paie électroniques (workflow électronique).
- Nous proposons à nos travailleurs des ordinateurs et des laptops mis au rebut ou nous les donnons à des tiers qui peuvent en faire un usage utile, à l'instar des établissements d'enseignement ou de soins.
- Acheter de manière durable auprès de fournisseurs triés sur le volet : nous nous procurons nos meubles de bureau par l'intermédiaire d'une entreprise certifiée ISO 14001 dont les valeurs clés « haute qualité, sécurité, bien-être humain et respect de l'environnement » sont étroitement liées à celles d'IDEWE.
- 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 dans un certain nombre de bureaux comme alternative à l'eau en bouteille. À l'avenir, nous mettrons également ce système à la disposition des autres bureaux. Nous avons testé différents systèmes de fontaines à eau à cette fin en 2018.
- Toujours en 2018, nous avons commencé à gérer plus efficacement nos flux de déchets. Grâce à une bonne gestion des déchets, nous essayons de réduire la quantité de déchets produits et de traiter les déchets restants/inévitables de manière adéquate (réutilisation, recyclage). Cela inclut les déchets d'emballage et les déchets alimentaires.
- Dans tous nos bureaux, nous trions les déchets. En 2019, nous avons pris l'initiative d'entamer une collecte séparée des films plastiques et du polystyrène expansé.
- Pour éliminer les déchets, nous travaillons en collaboration avec des transporteurs de déchets, des collecteurs de déchets et des transformateurs de déchets reconnus. Nous avons également entamé une collecte séparée des films plastiques et de l'eau du polystyrène expansé.
- Nous remplaçons également autant que possible l'eau de distribution par de l'eau de pluie.



### 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 bâtiments temporaires (bâtiments).



### Département Fleet

Depuis 2017, IDEWE s'engage pleinement à rendre sa flotte de voitures de société plus écologique.

Afin d'accélérer cette transition, nous avons pris part aux projets suivants :

#### 1. Platform Elektrische Bedrijfswagens 1.0 (projet jusqu'à la fin 2018)

Le Groupe IDEWE est 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. Nous avons fixé notre propre objectif à 50 % d'ici 2025, conformément aux objectifs fixés dans le Cleaner Car Contract.

#### 2. Cleaner Car Contracts

Par le biais du Bond Beter Leefmilieu, le Groupe IDEWE a souscrit aux objectifs du « Cleaner Car Contract » (voir tableau ci-dessous).

#### Les objectifs que nous nous sommes fixés pour notre flotte

Objectifs	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Émissions de CO <sub>2</sub> 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%

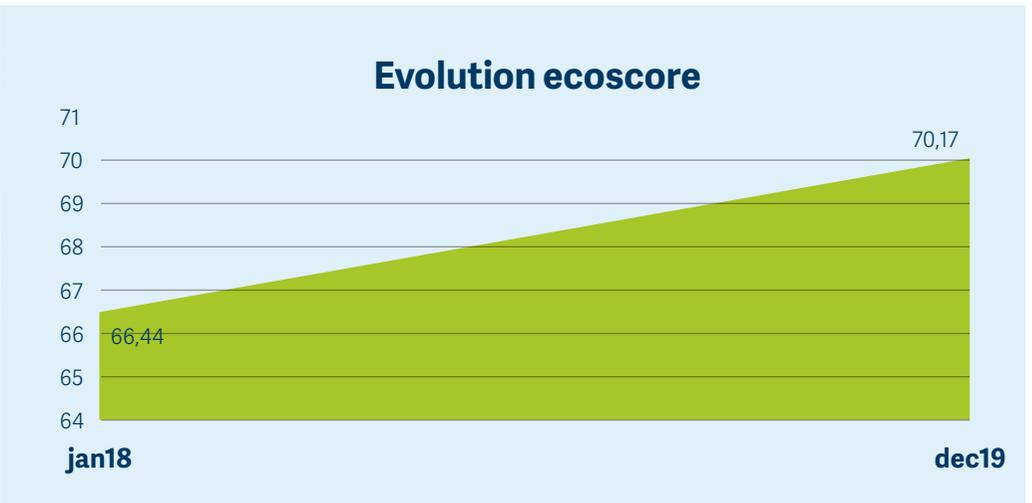
Toutefois, le développement durable ne se limite pas aux émissions d'un véhicule. Au sein du Groupe IDEWE, nous examinons l'ensemble de la chaîne, de l'extraction des matières premières au démantèlement, en passant par tout le processus de production. En d'autres termes : nous vérifions principalement l'Ecoscore des voitures, puisqu'elles n'ont pas uniquement des répercussions sur l'effet de serre, mais aussi sur la qualité de l'air (effets néfastes sur la santé et les écosystèmes) et les nuisances sonores. Une voiture avec un faible taux d'émission de CO<sub>2</sub> n'est pas nécessairement un véhicule écologique.

L'« Ecoscore » est un score environnemental qui, outre le CO<sub>2</sub>, tient compte des autres émissions (ex. : effet de serre, qualité de l'air, nuisance sonore, émission de particules fines, etc.) et offre dès lors une image globale du degré de performance écologique d'une voiture.

L'Ecoscore est exprimé par une valeur comprise entre 0 et 100 : plus le score est élevé, plus le véhicule est écologique.

L'Ecoscore moyen de notre parc de voitures au cours de la période 2018-2019 a augmenté de 4 points, pour atteindre 70,17. L'objectif est d'atteindre un Ecoscore d'au moins 75 pour l'ensemble de la flotte de l'entreprise d'ici 2025. Le graphique montre l'évolution de l'Ecoscore pour la période 2018-2019.

Entre 2011 et 2017, les émissions de CO<sub>2</sub> moyennes des nouvelles voitures de société sont passées de 137 g/km à 103 g/km. Ces chiffres



montrent que le Groupe IDEWE se situe bien en dessous de la moyenne du secteur de leasing.

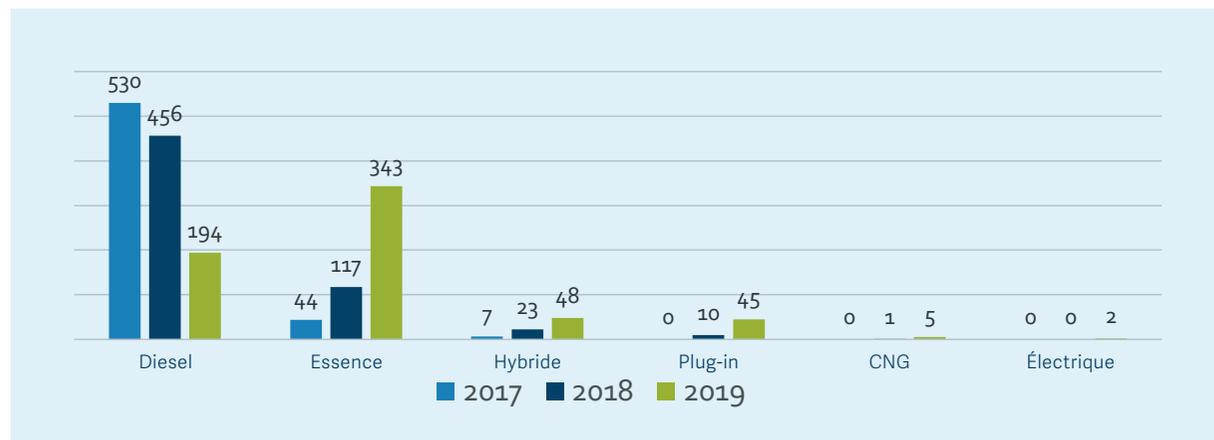
Comme les moteurs diesel ont été systématiquement remplacés par des moteurs à essence au cours de la période 2017-2019, les émissions moyennes de CO<sub>2</sub> par voiture ont légèrement augmenté en comparaison avec 2017, passant de 103 g/km à 108 g/km. L'offre de voitures hybrides et électriques rechargeables était très limitée en 2018 et au premier semestre de 2019. Depuis l'automne 2019, l'offre sur le marché part à nouveau à la hausse. Cette tendance s'est donc fait ressentir au niveau du nombre considérable de commandes de voitures hybrides rechargeables et de quelques voitures électriques. Nous nous attendons à ce qu'elle soit visible dans les chiffres en 2020.

- Depuis l'année 2017, les catalogues sont uniquement composés de voitures à essence, au CNG, hybrides, hybrides rechargeables ou électriques. Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de voitures par carburant pour la flotte totale.
- En 2017, le Groupe IDEWE a introduit à son siège central de Haasrode sa première station de chargement. Une partie du courant généré est fournie par les panneaux solaires installés sur le toit de la station de chargement.
- Comme prévu, des bornes de chargement supplémentaires ont été installées au siège central et au bureau régional de Roulers en 2018-2019. Le nombre de points de rechargement disponibles fin 2019 s'élevait à :
  - 12 au siège central de Haasrode (une extension comprenant 20 points de recharge supplémentaires est prévue dans



## Protection de l'environnement et changement climatique

- le courant de l'année 2020)
- 2 pour le bureau régional de Malines
  - 4 pour le bureau régional de Bruxelles
  - 4 pour le bureau régional de Hasselt (en collaboration avec VW)
  - 4 pour le bureau régional de Roulers
  - 2 pour le bureau régional de Namur
- Les travailleurs qui optent pour un hybride rechargeable disposent d'un câble de recharge intelligent et d'une clé de recharge pour observer leur comportement en termes de recharge et leur consommation. Nous prévoyons l'installation d'un système de recharge Wallbox au domicile du collaborateur qui aurait opté pour une voiture électrique.
  - Étant donné que la transition est en cours, nous allons progressivement augmenter le nombre de bornes dans nos succursales pour l'ensemble des bureaux régionaux. Nous attendons également la même évolution chez nos clients/entreprises afin que les possibilités de chargement et de rechargement augmentent en conséquence.
  - Une entreprise spécialisée contrôle 4 fois par an sur les parkings de tous les bureaux régionaux la pression des pneus de tous les véhicules de société ainsi que des voitures privées des travailleurs qui le souhaitent.
  - 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.
- En 2018, un cadre a également été créé pour le télétravail. Nous sommes ouverts au télétravail, car, outre le confort personnel et l'effet potentiellement bénéfique sur l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, il présente des avantages en matière de mobilité et d'écologie.
  - Notre offre croissante de formations sous la forme de webinaires et de séances d'e-learning évite à nos clients des déplacements superflus.
  - Grâce à la répartition régionale de nos

- bureaux et de nos clients affiliés, le personnel n'a pas à faire de grands déplacements.
- Dans la mesure du possible, nous procédons à des achats groupés afin d'éviter tout transport superflu.



## Bâtiments

Nous surveillons attentivement la consommation de carburant et d'électricité de nos bâtiments afin de gérer et, si possible, de réduire notre consommation d'énergie. Nous avons lancé quelques initiatives à cet effet en 2018-2019, à savoir :

- Energie@IDEWE : campagne de sensibilisation du personnel au moyen d'autocollants :
  - Éteignez votre ordinateur portable, votre PC, votre écran ou tout autre appareil lorsque vous n'en avez pas besoin. Nous évitons 2,47 tonnes de CO<sub>2</sub> si nous éteignons notre ordinateur portable, notre PC ou notre écran pendant un an pendant la pause de midi. Cela semble peu, mais si l'on inclut tous les moments d'inactivité supplémentaires, on peut multiplier ce chiffre. Éteindre les ordinateurs portables a également un effet positif sur la durée de vie des batteries. Éteignez donc vos appareils plus rapidement.
  - Prendre les escaliers permet d'économiser de l'énergie (les ascenseurs, eux, consomment de l'énergie) ;
  - Éteignez la lumière en quittant votre local ;
- Prenez part à la journée Gros pull.
- Phase d'essai du projet pilote de lecture électronique des données de consommation.

À l'heure actuelle, nous avons équipé nos bâtiments et installations d'un total de 556 m<sup>2</sup> de panneaux solaires. Le rendement photovoltaïque moyen de 74 760 kWh par an couvre les besoins en électricité de 20 familles moyennes. Aucun autre panneau solaire supplémentaire n'a été installé au cours de la période 2018-2019.

## 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. En 2018, nous avons aménagé une prairie fleurie et construit un hôtel à abeilles à 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. La superficie totale de nos toitures vertes s'élève déjà à 816 m<sup>2</sup>.
- Nous avons décidé de nous occuper d'un pré de fauche à Haasrode afin de favoriser la biodiversité.



# Relations client

Nous prôtons un marketing et des relations clients durables et donc 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.

Le Groupe IDEWE traite les données privées de ses clients de manière responsable. 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 (employeurs et travailleurs) ;
- faciliter la prévention par le développement d'outils numériques tels que 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

Bien physiquement et bien mentalement  
Mode de vie sain

## CONNAISSANCES ET OUTILS

Bien formé et encadré  
Informations et documentation fiables  
Outils innovants



## TRAVAILLER EN TOUTE SÉCURITÉ

Prévention des accidents  
Gestion de vos risques  
Culture de sécurité

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL OPTIMAL

Travail ergonomique  
Environnement de travail sain  
Environnement de travail durable

## Pratiques commerciales honnêtes



Nous avons toujours recours à des pratiques commerciales honnêtes et intègres, appliquons une tolérance zéro à l'égard de toute forme de corruption, et attendons aussi de nos propres collaborateurs, de nos fournisseurs et de nos clients qu'ils travaillent selon les mêmes principes.

Nous nous engageons à appliquer de manière rigoureuse les règles de la législation financière, et nous ne céderons jamais 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.

Nous prenons en compte les prestations environnementales et sociales de nos fournisseurs ainsi que les aspects environnementaux et sociaux des matériaux, produits et services. Nous achetons de manière durable lorsque les spécifications incluent non seulement des paramètres écologiques, mais aussi sociaux.

Le Groupe IDEWE agit non seulement dans le respect des normes, politiques et procédures éthiques, mais aussi en respectant les droits fondamentaux de l'homme, le bien-être des animaux et la lutte contre la corruption tout au long du processus.



# Développement social

L'objectif du Groupe IDEWE est d'apporter une contribution active à la société. Nous collaborons pour ce faire avec des ONG, des fondations et d'autres associations sans but lucratif.

Dans ce cadre, nous soutenons financièrement, matériellement et moralement des organisations et projets sociaux destinés aux personnes en difficulté ou défavorisées. Le Groupe IDEWE encourage également les initiatives des travailleurs qui poursuivent des objectifs analogues.

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, nous avons 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.

Comme cadeau de fin d'année 2018 pour nos travailleurs et nos clients, nous avons opté pour une boîte à tartines écologique composée de fibres de bambou biodégradables. Grâce à l'achat de 4 000 boîtes à tartines, le Groupe IDEWE a également fait don de 3 000 sachets de Plumpy'Nut à l'UNICEF. Nous luttons ainsi ensemble contre la sous-alimentation des enfants. Cette pâte alimentaire thérapeutique est essentielle dans la lutte contre la sous-alimentation.

En 2019, le cadeau de fin d'année était une boîte à mouchoirs en feutre. Pour chaque boîte à mouchoirs achetée, nous avons fait un don à Think Pink. Nous avons donné 10 % de chaque cadeau de fin d'année à Think Pink.

En 2019, nous avons fêté les 30 ans d'IBEVE. En guise de cadeau, nous avons opté pour un chargeur solaire.



## Voici quelques-unes des organisations caritatives qu'IDEWE a parrainées en 2018-2019 :

- Wereldsolidariteit asbl
- HeartSaver vzw - École primaire publique Sint-Joris Alken
- Vzw De Vierklaver
- Kom op tegen kanker
- Familiehulp
- De Okkernoot : vivre et travailler pour les personnes atteintes d'autisme
- Rode Neuzen Dag (correspond à notre plan stratégique dans le cadre de son extension, mais n'est pas notre principal groupe cible et il existe déjà de nombreux sujets/journées thématiques autour du bien-être psychosocial)
- Participations à différents Warmathons à l'occasion de la « Warmste Week »

# La RSE en bref

Notre organisation ayant une mission explicitement sociale, nous appliquons depuis toujours les principes de la responsabilité sociale des entreprises. Nous agissons de manière responsable, durable et assumons la responsabilité de l'impact de nos activités commerciales sur l'environnement et la société. Notre stratégie en matière de RSE est dès lors 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.

Au sein du Groupe IDEWE, nous nous efforçons d'améliorer en permanence les prestations environnementales, financières, économiques et sociales de manière systématique et intégrée dans tous les processus. Les enjeux sociaux sont partout : des achats au marketing et des services aux RH. La RSE est un processus et non une finalité. Les défis changent avec le temps et en fonction de chaque décision stratégique.

## Étant donné qu'il est naturel pour nous de réfléchir à monde durable, nous nous concentrons sur les transitions et les objectifs ci-dessous :

- Le passage à l'achat responsable en encourageant l'achat de produits durables et responsables (facility management).
- La transition vers des pratiques commerciales durables et honnêtes. Nous entendons entreprendre de manière durable et honnête grâce à une vision à long terme socialement responsable et nous assurer que notre travail est réalisé avec honnêteté, éthique et sur le long terme.
- La transition vers l'économie circulaire : stimuler le système de boucle/l'économie circulaire par la gestion des déchets.
- Nous souhaitons réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> chaque année et procurer à nos clients et travailleurs une satisfaction toujours plus élevée.
- Nous investissons dans nos travailleurs pour préserver leur expertise et leur talent en dispensant des formations de qualité, en garantissant la satisfaction du personnel par une flexibilité du travail, en créant des emplois à long terme et en facilitant l'employabilité durable.
- Nous désirons impliquer davantage nos travailleurs dans la RSE en nommant des ambassadeurs.
- Nous mettons en place des programmes d'inclusion afin d'accroître l'accessibilité pour tous.
- Nous souhaitons favoriser la confiance en fournissant des informations honnêtes et transparentes qui incluent également les coûts sociaux.
- Nous nous fixons comme objectif d'apporter une contribution active à la société. IDEWE collabore pour ce faire avec des ONG, des fondations et d'autres associations sans but lucratif.
- Nous voulons contribuer à la biodiversité en adoptant une gestion écologique de nos terrains.
- .....

Grâce au présent rapport de durabilité, nous informons nos parties prenantes de nos objectifs et de nos prestations durables au cours de la période 2018-2019 et les impliquons dans ce processus. Le rapport est un compte rendu transparent de notre impact sur l'environnement et la société.



# 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

## **Charleroi**

Tél. 071 92 74 60  
charleroi@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

## **Liège**

Tél. 04 224 76 43  
liege@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](http://www.idewe.be) | [info@idewe.be](mailto:info@idewe.be)