

# TABLE DES MATIERES

PRÉAMBULE DU CEO	3
VISION, MISSION, COMPÉTENCES & VALEURS	4
SIGNALEMENT DES IRRÉGULARITÉS	16
BETTERNESS IN EVERYTHING WE DO	17
BETTERNESS for our people	18
BETTERNESS for our people BETTERNESS for our customers and stakeholders	20
BETTERNESS for our organization	22
BETTERNESS for our society	24
MISE EN ŒUVRE	25



# PRÉAMBULE DU CEO

Quotidiennement, partout où nous sommes actifs, nous faisons la différence en mettant en application notre slogan

Bringing Betterness to people's premises.

Le présent code de conduite détaille ce que nous entendons par ce concept de **Betterness** pour tous les intervenants concernés. La manière dont nous faisons les choses est aussi importante que ce que nous faisons et il existe toujours une façon appropriée d'obtenir un excellent résultat.

Notre code de conduite est basé sur nos valeurs fondamentales et reflète notre engagement à incarner ces valeurs au travers de notre façon de travailler.

Le code de conduite guide notre comportement et est conçu comme un cadre de référence et non comme un règlement car il est impossible d'y exposer toutes les situations auxquelles nous pouvons être confrontés.

Ce code s'applique à tous les travailleurs, responsables d'équipe, cadres de direction et membres du conseil d'administration d'Iris, de même qu'aux collaborateurs temporaires et aux personnes opérant contractuellement pour Iris ou agissant en son nom.

Il est essentiel que nos collaborateurs comprennent le contenu de ce code. Indépendamment du respect des principes qui y sont détaillés, nous sommes tous responsables du respect de la politique et des procédures élaborées par Iris ainsi que de toutes les lois et règlements en vigueur.

Au sein de la fantastique équipe Iris, vous faites toutes et tous la différence!

Bruxelles, le 31/08/2021

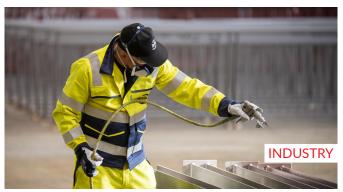


**CEO**Patrick Janssens van der Maelen

# VISION, MISSION ET VALEURS











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

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





Chez Iris, l' humain est au centre des activités et de sa stratégie. En développant des relations fortes entre les collaborateurs et les clients et en améliorant la satisfaction au travail et la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et des partenaires, nous contribuons à créer du Betterness.



#### **PEOPLE'S PREMISES**

trouve son origine dans qui nous sommes en tant qu'entreprise : notre culture d'entreprise mais aussi de notre mission, nos métiers.

Dans nos métiers, nous travaillons dans/sur des installations/infrastructures et comme notre culture d'entreprise est humaine, nous avons voulu la traduire en insistant sur le fait que ces infrastructures sont liées à des êtres humains.



### TRUSTED PARTNER

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



#### **BETTERNESS**

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





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

### **Developing & maintaining impeccable premises**

Nous veillons à ce que les lieux de travail de nos clients soient impeccables, quel que soit l'environnement concerné. Qu'il s'agisse de bâtiments, d'espaces verts, d'infrastructures ou de sites de production, nous nous assurons que les installations de nos clients soient en parfait état. Les actifs immobiliers ou industriels, qui sont le patrimoine de nos clients, nécessitent d'être impeccables, entretenus et performants.











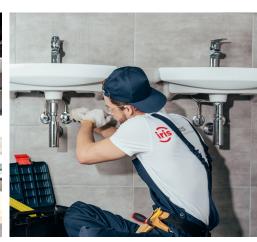
**Iris Facility Solutions (IFS)** offre des services facilitaires, en adoptant une approche custom-made. IFS fournit une large gamme de services facilitaires aux entreprises : le nettoyage, l'office management, les services Handyman, l'aménagement et l'entretien d'espaces verts.

Notre rôle consiste à offrir une tranquillité d'esprit (worry less) et du bien-être (well-being) de façon à ce que la productivité des clients reste optimale et qu'ils puissent se consacrer pleinement à leur cœur de métier. IFS entend être un partenaire fiable qui propose des solutions ciblées répondant aux besoins de nos clients.









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

correcte et un entretien préventif d'un système HVAC jouent un rôle important dans le bien-être sur le lieu de travail et réduisent les coûts d'exploitation.









**Iris Landscaping Solutions (ILS)** entretient les espaces verts publics et privés, ainsi que les plantes d'intérieur. ILS propose également des travaux d'aménagement paysager (conception et l'aménagement d'espaces verts, de même que des toitures vertes).

Un environnement bien entretenu, confortable et estéthique, offre un sentiment de bien-être au lieu de travail.











**Iris Industry Solutions (IND)** dispose des compétences techniques pour entretenir et protéger contre la corrosion les installations techniques de ses clients afin qu'elles résistent aux griffes du temps. La planification rigoureuse des travaux et notre approche qualitative réduisent le coûts des temps d'arrêt des lignes de productions. Les infrastructures de nos clients sont protégées contre la dégradation mécanique, chimique et naturelle. Ces

travaux sont réalisés dans le respect strict des règles de sécurité et de protection de l'environnement. C'est notre approche Betterness, déclinée au marché industriel.

Spécialisée dans son domaine, Iris Industry Solutions est un partenaire fiable pour les clients en quête de solutions techniques dans le cadre de coatings industriels.

# Les Valeurs d'Iris et les Compétences Génériques nous soutiennent dans la réalisation de notre ambition et de notre stratégie.



Iris est une société dont les fondements reposent sur des valeurs solides qui déterminent notre culture d'entreprise. Nous nous distinguons des autres entreprises non seulement par ce que nous faisons, mais aussi par la manière dont nous menons nos tâches à bien. Nos valeurs représentent une promesse faite à nos collaborateurs et à nos clients, et elles occupent une place centrale dans tout ce que nous entreprenons.



#### **OWNERSHIP**

Un engagement clair et une prise de responsabilités

Nous disons ce que nous faisons et nous faisons ce que nous disons (tant envers nos partenaires internes qu'externes). Nous prenons nos responsabilités et nous nous engageons à long terme. Être exemplaires et donner le meilleur de nous-mêmes en adoptant une approche axée sur le résultat : ce sont là des éléments cruciaux auxquels lris attache une importance fondamentale.



#### **INNOVATION**

Innover et s'améliorer en permanence

Nous apprécions la créativité, l'ouverture au changement et l'apport de nouvelles idées à leur juste valeur. L'amélioration continue, la prise en compte des nouvelles technologies et la volonté de progresser apporteront une valeur ajoutée à Iris comme à ses clients.



#### **ENTREPRENEURSHIP**

Entreprendre et se dépasser

La mentalité « can do » fait partie intégrante de notre ADN. Là où d'autres voient des problèmes, nous identifions des opportunités. Nous osons prendre des initiatives et nous restons pragmatiques dans notre approche, tant en interne que vis-à-vis de nos clients.





#### **PARTNERSHIP**

## Travailler ensemble

Nous sommes convaincus que la collaboration et le réseautage mis en place pour assister nos partenaires tant internes qu'externes constituent le fondement même de notre organisation. Chez Iris, l'établissement de relations respectueuses, solides, loyales et constructives, le partage des connaissances et la culture du feed-back revêtent une importance essentielle.



#### **CUSTOMER CENTRICITY**

## Apporter des solutions et assurer la satisfaction du client

Le client est au centre de nos activités.
En pratiquant l'écoute active et
en comprenant les besoins et les
préoccupations de nos clients (internes/
externes), nous pouvons leur offrir
une valeur ajoutée et accroître leur
satisfaction.



Notre code de conduite est basé sur nos valeurs fondamentales et reflète notre engagement à incarner ces valeurs au travers de notre façon de travailler.

Et surtout: si nos collaborateurs ont un jour le sentiment que notre code de conduite, la loi ou notre politique et nos procédures ne sont plus respectés, les collaborateurs sont tenus de le signaler.



Les Compétences Génériques nous aident à atteindre le niveau d'excellence que nous souhaitons.



Chaque collaborateur d'Iris doit être un ambassadeur des Valeurs d'Iris et des Compétences Génériques au quotidien dans l'exécution de sa fonction. Les Valeurs et Compétences Génériques ont une définition générale mais elles ont également été traduites en comportements adaptés à chaque niveau de fonction.



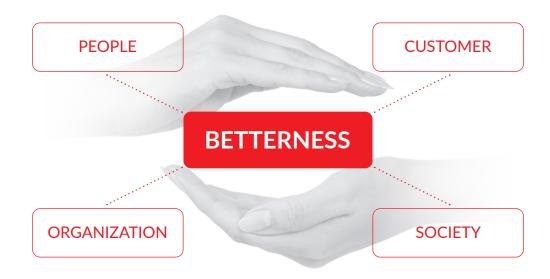
Iris tient à ce que les collaborateurs se sentent libres de s'exprimer lorsqu'ils ont des préoccupations et qu'ils puissent à tout moment signaler de bonne foi une violation suspectée de notre Code de conduite ou de la loi, sans craindre de représailles ou de conséquences négatives sur leur emploi du fait de ce signalement. Iris se montre strict face aux actes de vengeance

ou de représailles. Lorsqu'un signalement est effectué, l'information est transmise à l'Integrity Officer et fait l'objet d'un traitement approprié. Toutes les préoccupations seront gérées avec discrétion et professionnalisme et dans le respect de la règlementation.

# BETTERNESS IN EVERYTHING WE DO

Dans le cadre de notre code de conduite, le **Betterness** signifie que nous cherchons à bien faire dans tout ce que nous entreprenons. Nous faisons toujours preuve de la plus totale intégrité durant notre travail et nous l'exécutons avec le plus

grand respect pour chacun (people), pour nos interlocuteurs concernés (customers and stakeholders), notre organisation (organization) et notre société (society).





### **BETTERNESS** for our people

Chez Iris, les collaborateurs sont au centre de notre stratégie. Nos collaborateurs sont le visage de notre entreprise familiale mais aussi la force motrice qui anime la promotion de notre culture du Betterness.



### DIVERSITÉ ET INCLUSION

Nous accueillons et stimulons la diversité et l'inclusion et cette organisation inclusive du travail permet aux membres de notre personnel de s'épanouir tout en rendant nos lieux de travail plus créatifs, plus productifs et plus passionnants.



### SANTÉ ET SÉCURITÉ

Nous promouvons une culture de la santé et de la sécurité car notre personnel constitue notre principal atout. Nous assurons des formations et fournissons des équipements et des procédures de sécurité adaptés afin de garantir la protection de nos collaborateurs. Le respect de ces procédures est obligatoire, de même que le port de l'équipement approprié.





# PRÉVENTION DES COMPORTEMENTS INDÉSIRABLES

Iris applique une politique de tolérance zéro pour toutes les formes de comportement indésirable au travail, prend tous les incidents au sérieux et investigue immédiatement sur toutes les allégations de comportement indésirable. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre document de politique traitant des comportements indésirables.



### SITUATION DE CONFLIT

Entreprise à culture familiale, Iris met l'accent sur le bien-être au travail de ses collaborateurs et veille également à une bonne relation entre collègues. Consciente que prévenir un conflit n'est pas toujours possible, Iris a mis en place différentes mesures de soutien et actions pour accompagner nos collaborateurs dans ces moments difficiles. Si un conflit devait survenir, le collaborateur

est invité à en discuter avec son responsable d'équipe et/ou sa ligne hiérarchique. Il peut également, si cela n'est pas faisable, contacter notre service Human Capital, en parler avec la personne de confiance dédiée par Iris ou l'Integrity Officer.



### DROGUES ET ALCOOL

Iris applique une politique d'extrême vigilance en matière d'abus de drogues et d'alcool. Nous reconnaissons que nos collaborateurs travaillent souvent dans des environnements difficiles et notre volonté est également de leur assurer en contrepartie un soutien lorsqu'ils rencontrent des problèmes en lien avec la drogue et l'alcool. Toutefois, nous ne tolérons pas l'usage de substances illégales et nous prendrons les mesures qui s'imposent en cas de risques liés au comportement de personnes qui résulterait d'un abus de drogues et d'alcool. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre document de politique drogues et alcool.





# **BETTERNESS** for our customers and stakeholders

Notre réputation est particulièrement précieuse et est définie par notre façon d'agir. Nous évitons dès lors tout mode d'action qui risquerait de porter atteinte au respect d'Iris.



### **CUSTOMER CENTRICITY**

Le client occupe une place centrale dans toutes nos activités. En pratiquant l'écoute active et en comprenant les besoins et les préoccupations de nos clients (internes/externes), nous pouvons leur offrir une valeur ajoutée et accroître leur satisfaction.



### UNE CONCURRENCE LOYALE ET OUVERTE

Nous respectons les lois antitrust qui interdisent aux concurrents de s'entendre sur la fixation des prix, d'influencer les appels d'offres ou de se répartir des marchés ou des clients. Iris s'attache à développer son entreprise de façon rentable par le biais de l'appropriation, l'innovation, l'esprit d'entreprise, le travail acharné et la recherche permanente de l'amélioration

de la qualité de vie de nos clients, de nos fournisseurs et de nos collaborateurs. Nous procédons de façon objective lorsque nous effectuons nos choix et prenons nos décisions d'achat, en nous basant sur le prix, la livraison, la qualité et divers autres critères, et nous attendons de nos clients et fournisseurs qu'ils agissent de même. Nous déterminons en toute indépendance nos propres tarifs et accords financiers et nous ne conclurons pas d'accords avec des concurrents dans le but de nous répartir des marchés ou des clients.



Nous remportons des contrats grâce à la solidité et à la qualité des services que nous offrons et non par le biais de pots-devin et de manœuvres de corruption. Les collaborateurs d'Iris n'offrent pas de cadeaux ni d'autres objets de valeur dans le but d'en tirer un avantage commercial. Que nous traitions avec des fonctionnaires gouvernementaux ou de potentiels clients, nous n'offrons pas de cadeaux, nous ne proposons pas de divertissements et nous ne versons pas de contributions politiques inappropriées afin d'influencer une décision en faveur d'Iris, d'obtenir un contrat ou de nous forger un avantage commercial inapproprié. De la même manière, les collaborateurs d'Iris n'acceptent pas de cadeaux ni de divertissements de la part d'un fournisseur effectif ou potentiel en échange d'un

tarif commercial avantageux ou préférentiel ou de tout autre avantage commercial inapproprié.

Certains cadeaux et divertissements de nature commerciale et de valeur limitée peuvent être autorisés dans les limites des normes d'intégrité commerciale et pour autant que cela reste limité à des cadeaux modiques, tant en valeur qu'en fréquence, et que tout se fasse conformément à la législation ou aux pratiques commerciales usuelles. Pour estimer si l'acceptation des cadeaux est appropriée ou non, il y a lieu d'évaluer leur effet potentiel sur la relation d'affaire. Les conflits d'intérêts potentiels doivent être systématiquement signalés.



### ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Toutes les décisions commerciales doivent être prises objectivement en fonction de ce qui est bon pour l'entreprise et non sur la base de l'avantage personnel ou de l'avantage que peut en tirer un travailleur individuel. Les activités personnelles et les intérêts financiers susceptibles d'entrer en conflit avec les responsabilités à assumer envers Iris doivent être évitées. Cela signifie que les collaborateurs d'Iris doivent identifier à partir de quand eux-mêmes ou un tiers sont effectivement ou potentiellement confrontés à un conflit d'intérêts et doivent signaler cette situation afin que des mesures puissent être prises pour supprimer l'influence que pourrait avoir le collaborateur sur la décision à prendre.



### **BETTERNESS** for our organization

Nous veillons à tout moment à donner une image fidèle de notre organisation et nous protégeons les ressources de l'entreprise et notre réputation.



Tous les collaborateurs doivent tenir une comptabilité précise et correcte qui reflète avec précision la position financière, les résultats d'exploitation, les transactions, les actifs et les passifs d'Iris. L'administration de l'entreprise doit être tenue à jour conformément aux contrôles internes et aux procédures comptables d'Iris. Les collaborateurs ne peuvent à aucun moment, ni pour quelque raison que ce soit, rapporter de fausses allégations ou des indications artificielles dans les livres d'Iris.





# PROTECTION DES RESSOURCES DE L'ENTREPRISE ET INFORMATION CONFIDENTIELLE

Les collaborateurs d'Iris doivent travailler de façon professionnelle, de bonne foi, de manière correcte et moyennant l'autorisation requise, au moyen des ressources et équipements mis à leur disposition par Iris, en ce compris les informations commerciales et d'autres actifs immatériels internes à l'entreprise. Les collaborateurs sont tenus à tout moment de protéger les ressources matérielles et immatérielles de l'entreprise contre la perte, le vol ou toute forme d'abus, et de protéger la confidentialité des informations relatives à Iris, ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs, y compris après qu'ils ont quitté Iris.



#### **LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Iris est opposée à toute forme de fraude. Les collaborateurs d'Iris sont tenus à tout moment d'agir de façon totalement honnête et intègre. Si un collaborateur est informé de/ou suspecte l'existence de pratiques contraires à l'éthique ou d'un comportement inapproprié, il est attendu de lui qu'il signale ces préoccupations ou ses soupçons en appliquant la procédure relative au signalement des irrégularités.



### RESPECT ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Iris s'attache à se conformer à la législation relative au respect de la vie privée. Lorsqu'un collaborateur accède à des données à caractère personnel de l'un de nos interlocuteurs ou à des systèmes utilisés pour la conservation de telles données, il est tenu de respecter toutes les directives politiques et lois en vigueur (RGDP) concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation publique de données à caractère personnel.



### MÉDIAS SOCIAUX

Les médias sociaux peuvent contribuer à l'image positive d'Iris mais peuvent également porter préjudice à l'image de l'entreprise. Nous voulons que les membres de notre personnel utilisent les médias sociaux avec discernement et réfléchissent toujours à ce qu'ils disent et à la manière dont l'information communiquée peut être perçue. En tout état de cause, aucune information confidentielle relative à l'entreprise, ses collaborateurs ou des tiers ne peut jamais être divulguée. En leur qualité d'ambassadeurs d'Iris, les collaborateurs sont tenus de toujours faire preuve de respect et de ne pas partager d'opinions qui puissent être considérées comme discriminatoires ou offensantes.



### **BETTERNESS** for our society















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

Cette charte vise à éradiquer la pauvreté sous toutes ses formes et dans tous les pays, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Nous nous engageons sur différents objectifs en particulier : la santé et le bien-être (ODD3), la qualité de l'éducation (ODD4), l'accès à des emplois décents (ODD 8), l'industrie, l'innovation et l'infrastructure (ODD9), consommation et production durables (ODD12), la lutte contre les changements climatiques (ODD 13), le renforcement des institutions responsables et efficaces (ODD16) et la défense des droits de l'homme (ODD17).

En tant qu'entreprise, Iris doit continuellement faire face à de nouveaux défis d'ordre tant environnemental (déchets d'entreprise, économies d'énergie, choix de transport) que sociétal (sécurité et santé, autres valeurs et normes).

Chez Iris, nous traitons consciemment ces dilemmes et les considérations économiques, sociales et environnementales font intégralement partie de notre gestion et de notre mission. Cette dernière consiste en effet à proposer des solutions et des services à nos clients en vue de leur offrir tranquillité d'esprit et bien-être afin que leur productivité soit optimale.

### Bringing Betterness to people's premises

Le développement durable se vit au travers des 4 axes du Betterness. Le concept Betterness est bien plus qu'un slogan chez Iris. En tant qu'acteur facilitaire et industriel, Iris souhaite contribuer efficacement à la création d'un environnement durable pour tout un chacun, non seulement en garantissant un environnement de travail physique agréable mais aussi en permettant de bonnes relations professionnelles dans un contexte serein.



Le conseil d'administration est responsable du code de conduite, notamment de l'évaluation annuelle de son contenu ainsi que de l'approbation de la stratégie et de l'organisation du groupe Iris.

La direction est responsable de la mise en œuvre du Code de conduite et de son respect, mais aussi de donner le bon exemple dans l'application de la stratégie d'Iris.

Il incombe à la responsabilité de chaque collaborateur de se familiariser avec le contenu de ce Code ainsi qu'avec les lois et réglementations pertinentes relatives à son domaine de travail, et de les respecter.

Les plaintes et préoccupations relatives à des violations du présent code de conduite doivent être soumises au supérieur hiérarchique ou directement au coordinateur en charge de l'intégrité.

Iris apprécie l'aide de ses collaborateurs et représentants qui identifient et signalent les problèmes potentiels. Toutes représailles exercées envers un collaborateur qui exprime honnêtement une préoccupation constituent une violation de notre Code de conduite. Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre procédure relative au signalement des irrégularités.



### **Iris Group**

Avenue de Bâle 5 - 1140 EVERE 02 204 03 00 - info@iris.be





