

**THE FRIENDS\***  
by Verhulst

**CREATING**  
*big bangs*  
**FOR YOU**

Rapport d'impact



# MOT *du ceo*

“Cette certification est une étape importante pour notre entreprise, mais ce n’est que le début du voyage”, déclare Anthony Delhauteur, CEO de The Friends by Verhulst.

“Nous sommes déterminés à poursuivre nos efforts pour créer des événements qui inspirent, mais respectent également notre planète et ses habitants. Nous avons hâte d’allier nos forces à celles des autres membres de la communauté B Corp™.”



## *Nos métiers*

EVENT  
SPONSORING  
COMM  
HOSPITALITY

## *Notre raison d'être*

Créer des expériences mémorables, faire rayonner avec impact et de partager des moments d'émotion et de convivialité.

## *Notre Mission*

75 ans déjà et une seule mission : faire étinceler chacun de nos clients.

Les faire briller, que ce soit lors d'un événement ou d'une campagne de sensibilisation.

Derrière The Friends, vous trouvez une équipe de 40 talents. Des Friends de bon conseils et dignes de confiance qui prennent des décisions responsables, attentifs à leur impact.

Des friends, là pour vous faire vibrer. Pour imaginer de l'inédit, de l'inoubliable, des actions qui font sens. Pour créer des big bangs de toute taille. Juste pour vous.

## *Nos Valeurs*

### **L'excellence**

Poursuivre l'excellence, donner le meilleur de nous-mêmes, jusque dans les moindres détails.

### **La complicité**

Favoriser l'esprit d'équipe et la collaboration entre nos départements. Entretenir le plaisir de travailler ensemble, entre friends et avec nos clients.

### **L'agilité**

S'engager à repenser quotidiennement l'impact social et environnemental de notre secteur.

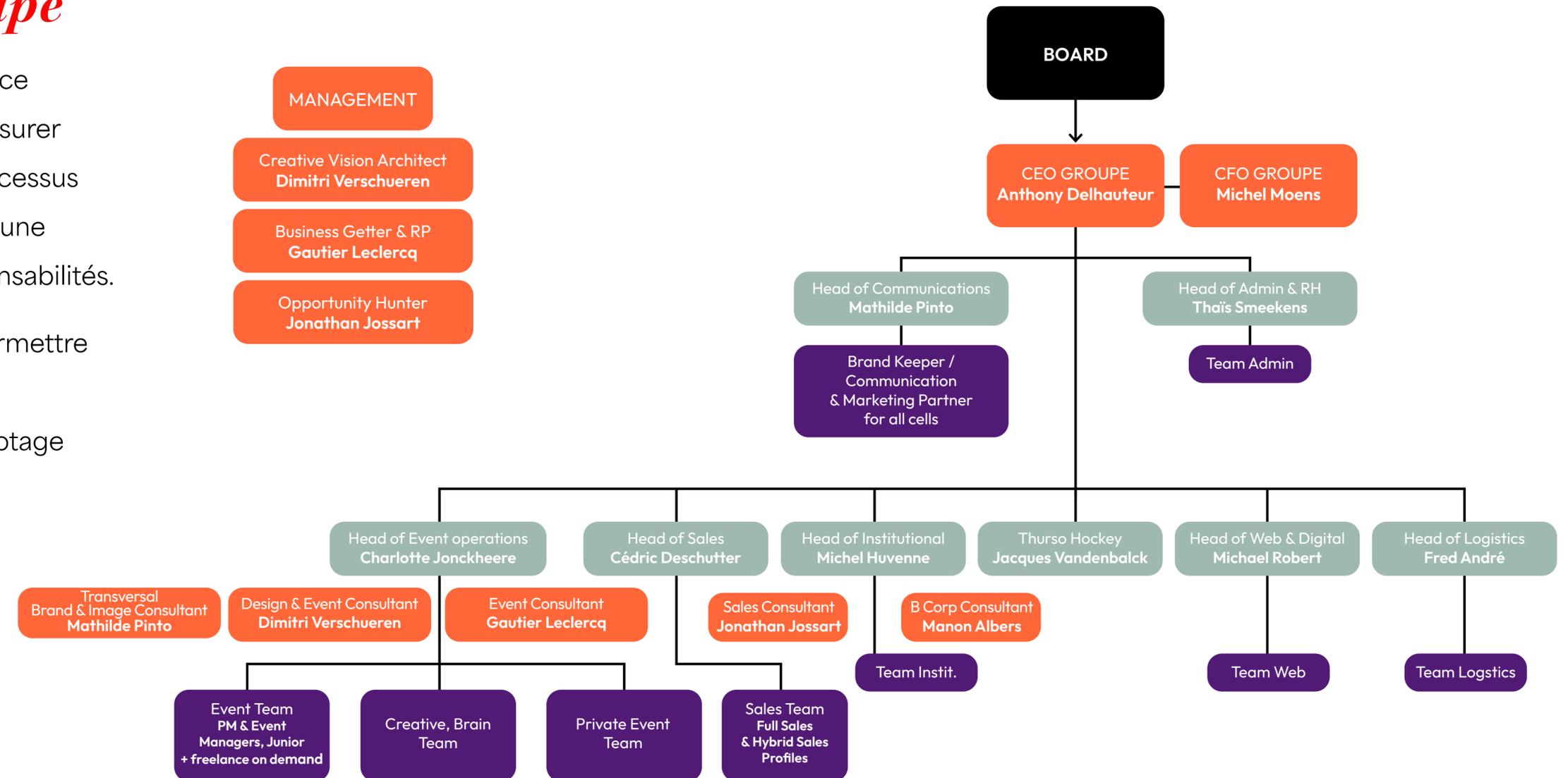
Agir avec rapidité et flexibilité, tout en cultivant l'audace, l'innovation et se surpasser de façon créative.



# Présentation de l'équipe

The Friends considère qu'une gouvernance d'entreprise solide est essentielle pour assurer un succès durable. Cela nécessite un processus décisionnel clair et efficace, reposant sur une répartition précise des rôles et des responsabilités.

Un bon système de gouvernance doit permettre de trouver un équilibre optimal entre l'autonomie des unités d'affaires et un pilotage stratégique performant.



WE ARE

**BIG**

WE ARE

**BANG**



Chez The Friends, *notre démarche ESG*

(Environnement, Social, Gouvernance) repose sur cinq piliers d'action :

**Gouvernance, Collaborateurs,  
Communauté, Clients et  
Environnement.**

Nous avons pris des mesures concrètes autour de chaque pilier, en alignant nos actions avec des objectifs clairs et mesurables.

Cette approche nous permet de construire une vision cohérente et d'assurer une évolution continue de nos pratiques, avec un impact positif à chaque étape.

En travaillant sur chacun de ces piliers, nous cherchons à renforcer notre engagement et à créer une valeur durable pour toutes nos parties prenantes.

# GOUVERNANCE

## *Description*

Nous nous engageons à adopter une gouvernance exemplaire, fondée sur la transparence, l'éthique et la responsabilité.

Ce pilier reflète notre volonté de prendre des décisions alignées sur nos valeurs, tout en veillant au respect des normes et à la création d'un impact positif durable pour toutes nos parties prenantes.

## *Actions clés*

### **Nouvelle mission, vision et valeurs**

Nous avons défini et communiqué une nouvelle mission, vision et ensemble de valeurs qui reflètent pleinement les engagements de The Friends, guidant ainsi nos actions pour l'avenir.

### **Cartographie des parties prenantes**

Une cartographie des parties prenantes a été réalisée afin de mieux comprendre l'écosystème autour de The Friends et identifier les relations stratégiques et collaboratives.

### **Table ronde avec les parties prenantes**

Nous avons organisé une table ronde réunissant nos parties prenantes pour réfléchir aux enjeux du secteur et adopter une approche collaborative dans la résolution des défis communs.

### **Sensibilisation des collaborateurs**

Nous avons engagé nos collaborateurs dans la démarche en les sensibilisant aux différents enjeux et en favorisant une meilleure compréhension des principes liés à l'ESG.

### **Réflexion sur les enjeux prioritaires**

Une réflexion approfondie a été menée sur les enjeux clés qui concernent The Friends, afin de mieux aligner nos actions avec les besoins et attentes de notre environnement.



# GOUVERNANCE

## *Vision 2025*

En 2025, nous avons à cœur de continuer à engager nos parties prenantes, et plus particulièrement nos collaborateurs, dans cette démarche.

Nous sommes convaincus que notre secteur peut tirer un grand bénéfice d'une collaboration renforcée entre les différents acteurs. Nous souhaitons également améliorer nos pratiques en matière d'éthique et de prévention de la corruption, non seulement à travers des formations dédiées, mais aussi en enrichissant notre code éthique.



# COLLABORATEURS

## *Description*

Nos collaborateurs sont au cœur de notre mission. Nous nous engageons à créer un environnement de travail inclusif, sûr et épanouissant, où chacun peut développer ses compétences, s'exprimer librement et atteindre son plein potentiel.

## *Actions clés*

### **Promouvoir le bien-être et la santé au travail**

Nous avons mis en place un cadre permettant à nos collaborateurs de pratiquer des activités sportives sur leur lieu de travail, de participer à des ateliers par exemple sur la gestion du stress, et de bénéficier d'informations utiles pour leur bien-être physique et mental.

### **Nomination d'un Happiness Manager**

Un Happiness Manager a été désigné pour veiller à l'épanouissement des collaborateurs et encourager un environnement de travail positif et motivant.

### **Feedback et satisfaction des collaborateurs**

Nous avons instauré des sondages pour recueillir les feedbacks des collaborateurs avant de prendre des décisions stratégiques. Ces données nous permettent de mesurer leur satisfaction et de fixer des objectifs clairs pour l'améliorer.

### **Encourager la mise à l'emploi**

Nous avons promu une culture d'accueil positive en offrant des stages enrichissants, permettant aux stagiaires de vivre une expérience professionnelle réussie et valorisante.

### **Formation continue des collaborateurs**

Un plan de formation adapté a été déployé pour assurer le développement continu des compétences de nos équipes et les accompagner dans leur évolution professionnelle.

### **Favoriser la promotion interne**

Nous avons mis l'accent sur la promotion interne, en offrant aux collaborateurs des opportunités de progression verticale et horizontale pour grandir et s'épanouir au sein de The Friends.



# COLLABORATEURS

## *Vision 2025*

En 2025, nous souhaitons travailler encore plus étroitement avec nos collaborateurs pour bonifier nos pratiques.

Nous sommes convaincus qu'ils constituent une richesse à préserver, et nous nous engageons à renforcer nos efforts en ce sens. Nos priorités seront de promouvoir un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, tout en appliquant les principes de transparence et d'équité.

Cette démarche sera menée collectivement, avec nos collaborateurs au cœur de chaque initiative.



# COLLECTIVITÉ

## *Description*

Nous avons à cœur de contribuer positivement aux communautés locales et globales, en collaborant avec des partenaires engagés et en soutenant des initiatives à impact social. Ce pilier reflète notre volonté de renforcer les liens et d'agir pour le bien commun.

## *Actions clés*

### **Promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion**

Nous valorisons l'équité, la diversité et l'inclusion à travers des actions concrètes. Cela inclut des ateliers de sensibilisation en interne, un recrutement inclusif et équitable, et une communication responsable en interne comme en externe.

### **Engagement envers des fournisseurs belges et des partenariats durables**

Nous privilégions les fournisseurs belges pour soutenir l'économie locale. Nous construisons des partenariats durables fondés sur des objectifs communs. Un code de conduite clarifie nos attentes envers les fournisseurs. Nous évaluons aussi leur impact environnemental et social pour garantir une chaîne d'approvisionnement responsable.

### **Amélioration des pratiques d'approvisionnement internes**

Nous repensons notre consommation au sein de nos bureaux pour la rendre plus responsable. Un tableau de critères d'achats nous guide vers des choix plus durables.

### **Action solidaire et engagement collaboratif**

Nous agissons collectivement grâce à deux actions de bénévolat organisées chaque année avec nos collaborateurs. Nous complétons cet engagement par des dons financiers annuels en soutien à des causes alignées avec nos principes.



# COLLECTIVITÉ

## *Vision 2025*

En 2025, nous souhaitons continuer à apprendre et à nous former sur les enjeux de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. Nous continuerons également à collaborer avec nos fournisseurs dans une démarche partenariale, afin d'améliorer ensemble nos pratiques et notre impact.

Parce que l'impact en interne est tout aussi important, nous travaillerons à améliorer nos pratiques d'approvisionnement internes.

Enfin, nous souhaitons maintenir notre engagement à travers des journées d'actions bénévoles, dans le cadre de notre programme « Helping Hands by The Friends ».



# ENVIRONNEMENT

## *Description*

Nous plaçons la durabilité au cœur de nos activités en réduisant notre empreinte écologique à chaque étape. Cela inclut une gestion responsable des ressources, la transition vers des énergies renouvelables et l'intégration de solutions innovantes pour protéger la biodiversité et lutter contre le changement climatique.

## *Actions clés*

### **Optimisation des consommations internes**

Nous avons travaillé sur la réduction de nos consommations d'eau, de mazout et d'énergie. Cela inclut l'approvisionnement en énergies renouvelables et le lancement de réflexion à produire de l'énergie directement sur site.

### **Efficiences énergétiques des installations**

En collaboration avec le propriétaire, nous avons amélioré l'efficacité énergétique de nos installations pour réduire notre empreinte écologique.

### **Gestion responsable des déchets**

Nous avons renforcé la gestion des déchets dangereux et non dangereux, tout en sensibilisant nos collaborateurs à l'importance d'adopter des pratiques durables au quotidien.

### **Réflexion sur l'impact de nos événements**

Nous avons amorcé une réflexion sur les enjeux environnementaux liés à nos événements, notamment la mobilité, les déchets et l'impact sur la biodiversité.

Un calculateur CO2 a également été développé pour mesurer leur empreinte carbone.



# ENVIRONNEMENT

## *Vision 2025*

Nous avons défini des objectifs ambitieux de réduction à atteindre d'ici 2025, guidés par une démarche axée sur mesurer, améliorer et réduire, tout en visant à bonifier continuellement nos pratiques. Conscients de l'importance d'une cohérence globale, nous souhaitons renforcer notre gestion responsable tant en interne qu'en externe, notamment lors de l'organisation de nos événements.

Notre ambition est de conjuguer collaboration, impact positif et alignement avec nos engagements environnementaux et sociaux.



# CLIENTS

## *Description*

Nos clients sont au centre de nos priorités. Nous nous engageons à offrir des produits et services de qualité, dans une démarche d'amélioration continue, tout en construisant des relations durables basées sur la confiance et la satisfaction.

## *Actions clés*

### **Satisfaction client et amélioration continue**

Suivre régulièrement la satisfaction de nos clients grâce à des enquêtes et des indicateurs spécifiques et se fixer des objectifs d'amélioration mesurables et ambitieux pour constamment viser l'excellence.

### **Transparence et protection des données**

Garantir une gestion transparente des données de nos clients en appliquant une politique rigoureuse de protection de la vie privée, conforme aux réglementations en vigueur.

### **Proximité et réactivité**

Être disponible et à l'écoute pour répondre rapidement et efficacement aux attentes de nos clients.

### **Amélioration continue des pratiques commerciales**

Réviser régulièrement nos pratiques commerciales afin de favoriser des relations de qualité, fondées sur l'éthique, la confiance et la satisfaction mutuelle.



# CLIENTS

## ***Vision 2025***

En 2025, nous souhaitons poursuivre sur cette belle dynamique en capitalisant sur les retours reçus.

Nous nous engageons à valoriser les retours positifs tout en prenant des actions concrètes sur les remarques constructives.

Guidés par notre quête d'excellence, nous avons confiance en ces nouveaux processus mis en place.



**VIVEZ VOTRE  
PLUS BEAU *big bang*  
QU'IL SOIT  
GRAND OU PETIT,  
*collaborons***

**thefriends.be**

Parc Industriel 37, 1440 Braine-le-Château  
Kortrijksesteenweg 154, 9830 Sint-Martens-latem  
T. +32 (0)2 657 90 70 / F. +32 (0)2 657 35 38  
info@thefriends.be

