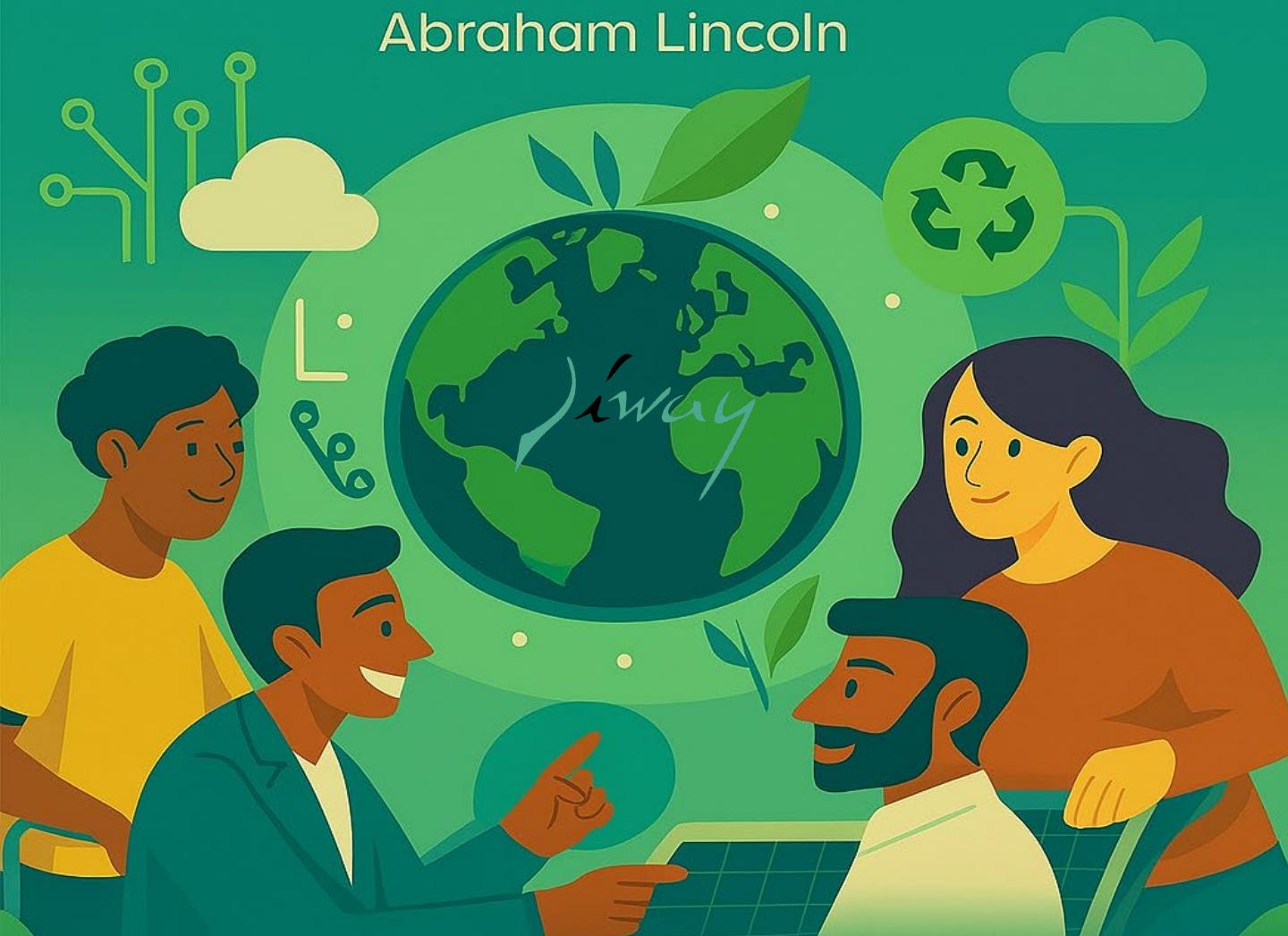


“La meilleure façon de prédire
l'avenir est de le créer.”

Abraham Lincoln



RAPPORT ESR 2025



SOMMAIRE

1. A PROPOS DE JIWAY

1.1 Notre gouvernance	2
1.2 Structure du groupe	3
1.3 Notre équipe	4
1.4 Nos parties prenantes	5
1.5 Nos Valeurs	6
1.6 Labels et certifications ESR	7



2. NOS RÉALISATIONS RSE 2021 – 2024

2.1 Gouvernance responsable	8
2.2 Éthique et transparence	10
2.3 Labels et reconnaissance externe	11
2.4 Engagement social et RH	14
2.5 Relations fournisseurs responsables	18
2.6 Environnement et numérique responsable	20



3. NOTRE STRATÉGIE RSE 2025-2027

Vision, axes d'engagement et Objectifs de Développement Durable (ODD)	23
---	----



4. MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

Approche de pertinence et consultation des parties prenantes	24
--	----





1.



A PROPOS DE JIWAY

Jiway SA est une entreprise luxembourgeoise spécialisée dans les services informatiques et le développement de logiciels. Forte d'une expertise consolidée depuis plus de 20 ans, notre équipe accompagne les organisations privées et publiques dans leur transformation digitale à travers des solutions agiles, évolutives et personnalisées. Véritables leviers d'efficacité, nos outils métiers reflètent les valeurs d'innovation, d'excellence et de proximité de nos clients.

Implantée au cœur du Luxembourg, notre société à taille humaine se distingue par sa réactivité, sa flexibilité et sa capacité à concevoir des solutions sur mesure. Grâce à une culture d'entreprise familiale et inclusive, Jiway valorise le dialogue, le bien-être de ses collaborateurs et l'impact sociétal positif de ses actions.

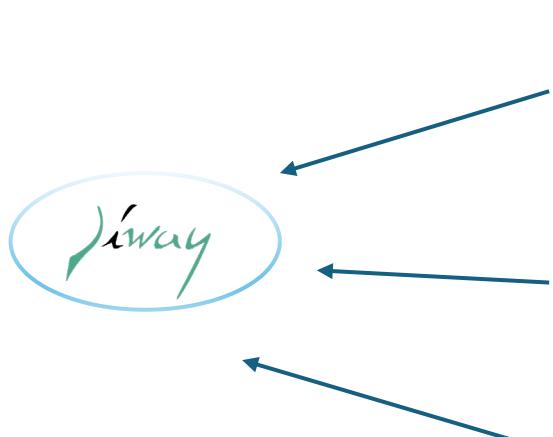
Chaque jour, nos experts s'engagent aux côtés des clients pour comprendre leurs enjeux, optimiser leurs processus et apporter des réponses digitales efficaces et durables. De la première analyse à la mise en œuvre, Jiway reste un partenaire de confiance, orienté performance, qualité et innovation.



1.1

NOTRE GOUVERNANCE

Dans le cadre de sa stratégie ESR 2025–2027, Jiway réaffirme son engagement en faveur du développement durable à travers un pilotage direct assuré par Maroun Tabet, CEO, et une coordination spécialisée confiée à Anne Charlier, déléguée ESR de l'entreprise. Ensemble, ils orchestrent des actions ciblées et mesurables pour intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et éthiques au cœur des projets digitaux de l'entreprise, avec pour ambition de conjuguer performance et responsabilité.



Maroun Tabet – *Direction générale*

En tant que CEO de Jiway, Maroun assure la direction stratégique et opérationnelle de l'entreprise. Il supervise l'ensemble des activités, pilote le développement commercial et garantit la bonne exécution des projets clients et internes.

Anne Charlier-des Touches – *Déléguée ESR*

Anne coordonne la stratégie ESR 2025–2027 de Jiway. Elle veille à la mise en œuvre d'actions durables et socialement responsables dans les projets digitaux de l'entreprise.

Sébastien Petit – *Santé & Bien-être*

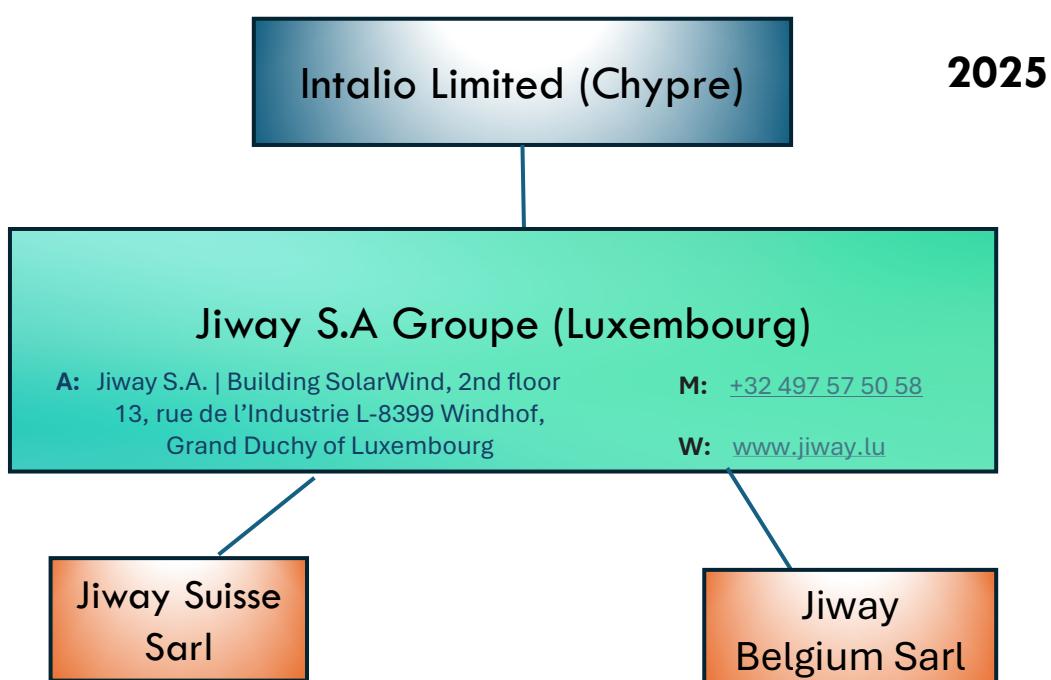
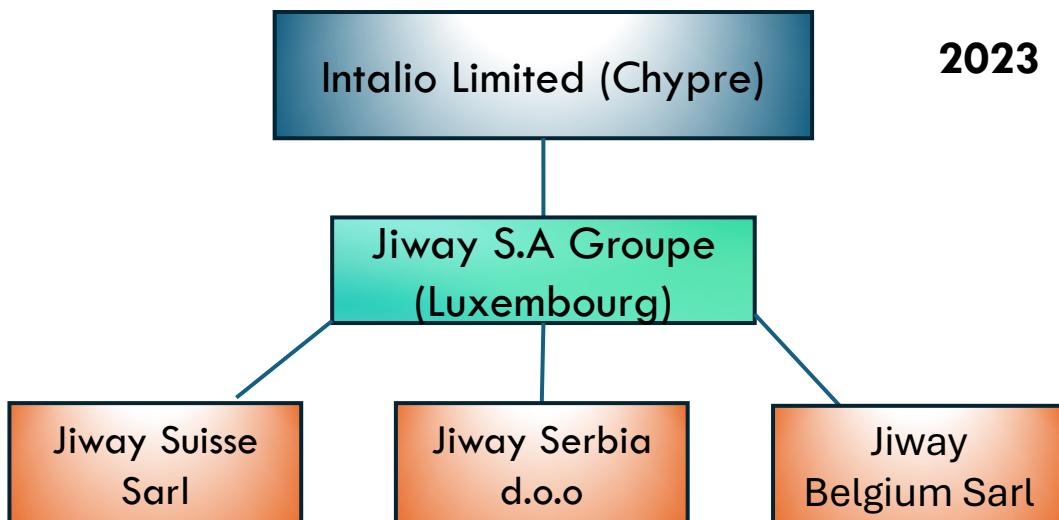
Sébastien intègre les enjeux de santé et de qualité de vie au cœur de la démarche ESR. Il contribue au développement d'un environnement de travail équilibré et humain.



2

STRUCTURE DU GROUPE

Dans une démarche de responsabilité sociétale, Jiway S.A. s'appuie sur une structure juridique étendue, favorisant la coopération entre ses entités en **Luxembourg, Suisse, Serbie et Belgique**. Ce maillage européen, complété par un lien avec **Intalio Limited (Chypre)**, témoigne d'une volonté de promouvoir la transparence, l'intégration régionale et une gouvernance adaptée aux enjeux internationaux.



NOTRE ÉQUIPE

Au 1er semestre 2021, Jiway compte **20 collaborateurs**, répartis comme suit :

Catégorie	Nombre	% du total
Équipe au Luxembourg	13	65%
Équipe serbe	7	35%

Jiway réunit une équipe européenne dynamique, composée de profils complémentaires et engagés, alliant expertise, diversité et esprit collaboratif au service d'un numérique responsable.



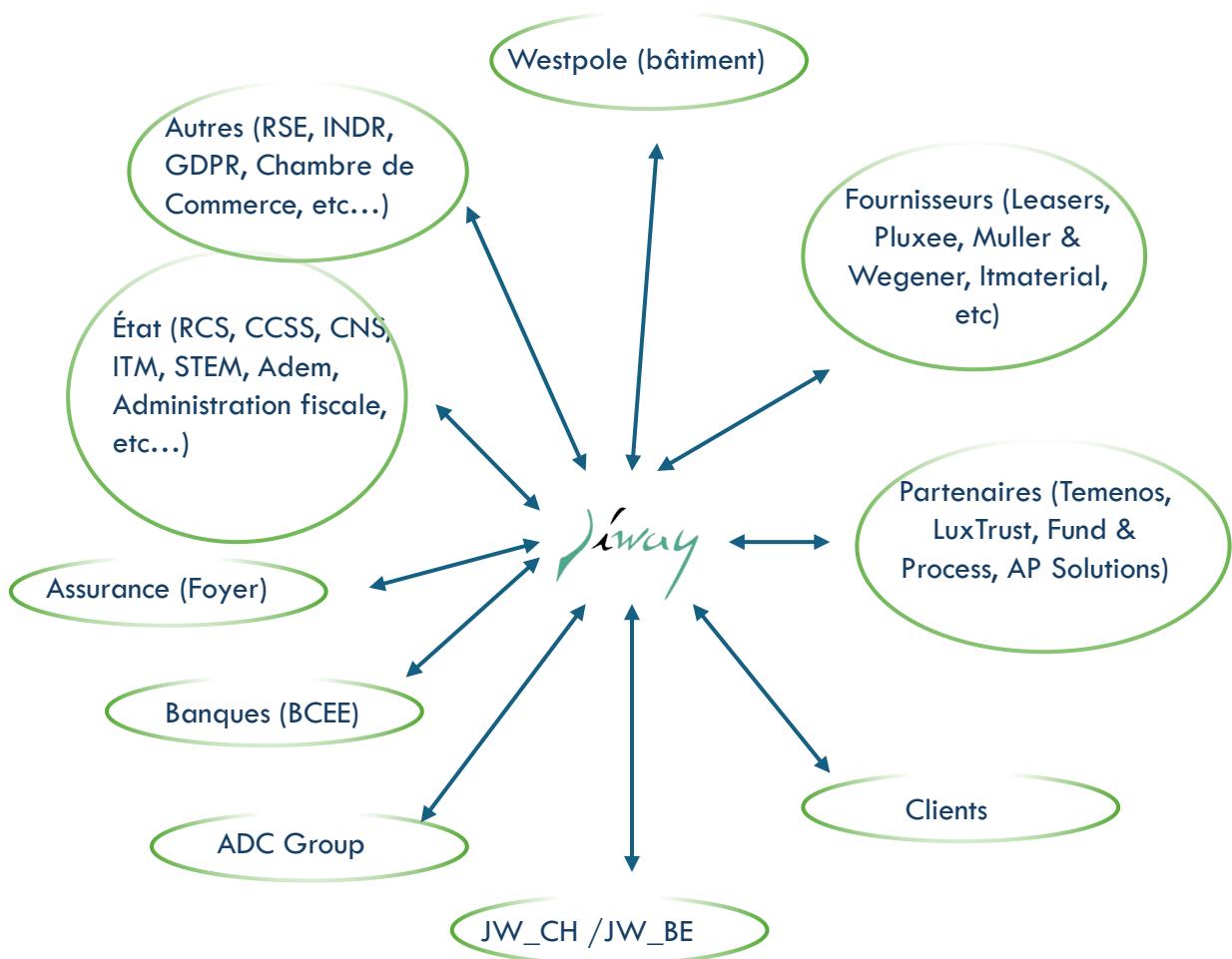
Au 1er semestre 2025, Jiway compte **16 collaborateurs**, répartis comme suit :

Catégorie	Nombre	% du total
Équipe au Luxembourg	13	81%
Freelances	3	19%

Après son rachat par Intalio en 2023, Jiway a procédé à un recentrage stratégique, visant à regrouper les équipes. Dans ce contexte, la filiale serbe a vu son rôle diminuer, donnant l'impression d'une séparation alors qu'il s'agit d'un réalignement en interne.

NOS PARTIES PRENANTES

Au sein de **Jiway**, nous accordons une attention particulière à la **cartographie** de nos **parties prenantes**, qu'elles soient **internes** ou **externes**. L'**organigramme relationnel** établi dans le cadre de notre stratégie **ESR** met en lumière les **acteurs** avec lesquels nous collaborons au quotidien : **clients, partenaires technologiques, prestataires, institutions publiques, entités juridiques et groupes associés**. Cette représentation nous permet d'évaluer le niveau d'**influence réciproque** et de mieux **prioriser les engagements** selon leur **impact** sur notre **activité** et notre **responsabilité sociétale**.



Jiway S.A., membre du groupe **Intalio**, évolue au sein d'un réseau structuré de **parties prenantes** composé de nombreux **clients, partenaires technologiques, fournisseurs, filiales, acteurs financiers et institutions publiques**. Cette diversité relationnelle reflète un environnement opérationnel complexe, où chaque interaction contribue à façonner les engagements de Jiway en matière de **responsabilité sociétale** et de **performance durable**.

NOS VALEURS

INTÉGRITÉ



Jiway agit avec transparence et honnêteté, en refusant toute forme de corruption ou de pratiques contraires à l'éthique.

RESPONSABILITÉ



Chaque collaborateur de Jiway est pleinement engagé à respecter les lois, les règles internes et à signaler toute conduite inappropriée.

RESPECT



Jiway place le respect des personnes, de la diversité et de ses partenaires au cœur de ses relations et de ses services, notamment à travers l'accessibilité numérique.

EXCELLENCE



Nous visons l'excellence dans toutes nos prestations, en garantissant des services fiables, innovants et de haute qualité.

LOYAUTÉ



Jiway s'engage à entretenir des relations justes et loyales avec ses clients, ses concurrents et ses partenaires, dans le respect des règles de concurrence.

NOS CERTIFICATIONS ET LABELS ESR

Plusieurs certifications et labels RSE nationaux, européens et internationaux attestent de nos bonnes pratiques en matière de gestion environnementale et sociale.



Jiway porte fièrement le label **Responsibility Europe**, qui valorise les entreprises intégrant la responsabilité sociétale dans leurs pratiques. Ce label témoigne de notre engagement global en faveur de l'éthique, des droits humains, de l'environnement et du dialogue avec les parties prenantes — pour une performance durable et inclusive.



Stratégie RSE • Gouvernance • Social • Environnement

Jiway est fier de porter le label **ESR**, qui reconnaît les entreprises engagées dans une démarche sociétale globale. Ce label témoigne de notre implication concrète en faveur de l'éthique, du développement humain, du respect de l'environnement et des territoires — autant de piliers que nous intégrons au quotidien dans nos pratiques.



Jiway respecte les critères exigeants du label **SDK**, gage d'un engagement fort pour la durabilité sociale. Ce choix témoigne de notre volonté d'adopter des pratiques responsables en matière de gestion des déchets, en favorisant le tri et la valorisation des ressources pour réduire notre impact environnemental.



Jiway s'engage pour un environnement de travail sûr, sain et sans stress à travers la démarche **Vision Zero**. Cette initiative reflète notre volonté d'agir concrètement pour le bien-être de tous, en faisant de la prévention une culture partagée.



PACTE NATIONAL
ENTREPRISES ET
DROITS DE L'HOMME

Jiway a signé le **Pacte National des Droits de l'Homme**, affirmant son **engagement** en faveur des **droits fondamentaux**. Ce travail débute et vise à **structurer** les actions de l'entreprise, avec l'objectif de publier un **rapport complet et transparent**.



2.

Jiway

NOS RÉALISATIONS RSE 2021-2024



2.1

GOUVERNANCE RESPONSABLE

A. Améliorer le bien-être des employés

Dans le cadre de sa démarche RSE, Jiway a mis en place plusieurs initiatives visant à renforcer la cohésion interne et à favoriser un environnement de travail convivial et bienveillant. Entre 2021 et 2024, l'entreprise a réintroduit un **petit-déjeuner** rassemblant les équipes autour d'un moment informel, favorisant les échanges interservices et la transversalité.

En complément, un repas annuel d'équipe incluant les conjoint(e)s a été organisé permettant un moment convivial et de rencontres. C'est aussi le moment pour faire un bilan succès de l'année écoulée. Enfin, la **célébration de la Saint-Nicolas** a été relancée, permettant d'ancrer les traditions dans la culture d'entreprise et de renforcer le sentiment d'appartenance.

Ces actions simples mais régulières contribuent directement au **bien-être au travail**, à la prévention des risques psychosociaux, et à l'attractivité de Jiway en tant qu'employeur engagé.

		2021	2022	2023	2024
Nombre d'événements de cohésion interne organisés par an		13	14	15	16
Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression	
	Organiser une heure d'information par mois	Nombre d'heures d'information organisées dans l'année	2027		
	Célébrer les succès	Nombre d'événements de reconnaissance réalisés par an	2026		



Objectifs réalisés



Objectifs en cours

GOUVERNANCE

8





B. Promouvoir une culture ESR au sein de l'organisation

Dans le prolongement de sa labellisation ESR, Jiway a déployé, entre 2021 et 2024, une série d'actions structurées visant à **ancrer la responsabilité sociétale au cœur de ses relations avec ses parties prenantes**. Consciente que la crédibilité d'un engagement RSE repose autant sur sa mise en œuvre que sur sa capacité à être partagé, l'entreprise a choisi de **communiquer de manière proactive, transparente et ciblée**.

La première étape de ce plan a consisté à informer les clients personnellement de l'obtention du label ESR. Parallèlement, un communiqué de presse a été diffusé sur ce sujet. Ce message n'était pas qu'un simple communiqué, mais une **invitation à rejoindre une dynamique d'amélioration continue**, fondée sur des principes d'éthique, de responsabilité sociale et de durabilité. En complément, Jiway a relayé une **vidéo officielle de l'Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale (INDR)**, mettant en lumière les fondements de sa démarche et sa reconnaissance institutionnelle.

Par ailleurs, dans une logique de cohérence entre ses engagements internes et ses pratiques de sourcing, Jiway a réfléchi à mettre en place une **Charte ESR à l'attention de ses fournisseurs**. Ce document, qui rappelle les exigences de l'entreprise en matière de respect des droits humains, de conditions de travail décentes, de pratiques environnementales responsables et de lutte contre la corruption, constitue une **base de dialogue et de sélection éthique** dans la chaîne d'approvisionnement. Sa diffusion sera accompagnée d'un travail de sensibilisation des partenaires afin de garantir leur adhésion éclairée et volontaire à ces principes.

Ces actions traduisent la volonté de Jiway de faire de la RSE non pas un simple cadre interne, mais un **levier d'influence positive sur son écosystème professionnel**.

	2021	2022	2023	2024
Parties prenantes informées du label ESR	0%	25%	35%	35%
Visibilité de la vidéo INDR (Vues/Partages)	10	30	70	96

Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression
Aligner les pratiques de fournisseurs avec les engagements de Jiway	Taux de fournisseurs ayant reçu la charte ESR	2026	
Faire signer la nouvelle charte de Jiway à ses clients (*)	Nombre de clients ayant signés la charte	2027	

(*) La nouvelle charte ESR est en cours de création.



ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

Mettre en œuvre une charte éthique claire

Dans le cadre de son engagement pour un environnement de travail éthique et responsable, Jiway a généralisé la **signature de sa charte éthique** à l'ensemble des collaborateurs. Ce document formalise les principes fondamentaux attendus au quotidien, tels que **l'intégrité, la confidentialité, le respect d'autrui et la lutte contre la corruption**. La signature, désormais obligatoire dès l'intégration, constitue un **socle de valeurs partagées** et affirme la volonté de Jiway de **cultiver une éthique collective forte**.

Conformément à sa politique de gouvernance responsable, Jiway impose également la **signature de cette charte à tous les nouveaux administrateurs**. Cette exigence garantit une **cohérence éthique à tous les niveaux de décision** et renforce la crédibilité de l'entreprise dans son engagement RSE.

Par ailleurs, Jiway a officiellement **adhéré au Pacte national « Entreprise et droits de l'homme »**, affirmant sa volonté de **prévenir toute atteinte aux droits humains**, de renforcer sa vigilance auprès de ses partenaires, et de promouvoir activement les principes fondamentaux dans son secteur. Cet engagement complète les dispositifs éthiques existants et inscrit Jiway dans une **démarche de conformité avec les standards internationaux**.

	2021	2022	2023	2024
Nombre de sessions de sensibilisation à l'éthique organisées par an	0	1	5	15
Taux de nouveaux administrateurs signataires de la charte	100%	100%	100%	100%

Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression
	Sensibiliser le groupe Intalio à l'Économie Sociale et Responsable (ESR)	Taux de collaborateurs formés à l'ESR	2027	
	Mettre en œuvre un plan PNDH*	Taux de réalisation des actions prévues dans le plan PNDH*	2026	

* PNDH = Pacte national des Droits de l'Homme

LABELS ET RECONNAISSANCE EXTERNE

A. Maintenir ou obtenir des labels de durabilité

Dans le cadre de notre **stratégie RSE**, il est essentiel d'engager une démarche **méthodique et exhaustive** visant à étudier les différents **labels de responsabilité sociale et environnementale**, tant au niveau **national qu'international**. Cette **analyse fine** permettra d'identifier les **certifications les plus adaptées** à la nature des activités et à la culture du groupe Intalio, tout en évaluant leur **crédibilité** et leur **exigence normative**. Les **labels obtenus par Jiway**, déjà mentionnés précédemment, constituent une base solide sur laquelle nous souhaitons nous appuyer. En intégrant ces labels dans notre **feuille de route**, nous affirmons notre volonté d'inscrire durablement Intalio dans une dynamique d'**excellence et de transparence accrue** auprès de nos **parties prenantes**. Cette démarche facilitera également le **benchmarking** avec nos pairs et positionnera Intalio comme un **acteur exemplaire et pionnier** en matière de développement durable, renforçant ainsi notre **légitimité et attractivité** sur des marchés sensibles aux enjeux sociaux et environnementaux. La **gestion contractuelle** au sein du groupe Intalio est un levier majeur d'**engagement et de responsabilité**, au service d'une politique RSE **rigoureuse et ambitieuse**. Nous visons la mise en place d'un **cadre contractuel consolidé et systématisé**, intégrant des **clauses spécifiques** relatives à la **responsabilité sociale**, à la **éthique des affaires**, à la **lutte contre la corruption**, ainsi qu'à la **préservation de l'environnement**. Ces clauses garantissent un **alignement clair et strict des partenaires et fournisseurs** avec les valeurs du groupe, tout en structurant une relation de **confiance et de transparence mutuelle**. Cette approche proactive contribuera à **minimiser les risques juridiques et réputationnels**. Par une **gestion rigoureuse et centralisée des contrats**, Intalio déploie une politique exemplaire où chaque **engagement formalisé** devient un levier puissant pour le progrès **sociétal et environnemental**.

		2021	2022	2023	2024
Objectif 2025-2027	Nombre de labels RSE analysés et évalués chaque année	0	1	2	3
	Pourcentage de contrats intégrant des clauses RSE obligatoires	0%	10%	15%	18%
Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression		
Obtenir de nouveaux labels	Nombre de labels obtenus	2027			



B. Suivre et rendre compte des impacts RSE

La traçabilité et la transparence des actions RSE constituent un pilier fondamental de la démarche de responsabilité sociétale de Jiway. Le suivi rigoureux des impacts permet non seulement de mesurer l'efficacité des engagements pris, mais aussi de renforcer la confiance des parties prenantes internes et externes.

Cette approche repose sur la mise en place d'indicateurs clairs, quantifiables et évolutifs, couvrant les dimensions sociales, environnementales et éthiques. Elle s'appuie sur des outils de reporting adaptés, permettant une restitution régulière et intelligible des résultats obtenus. Ces données alimentent les réflexions stratégiques et facilitent les ajustements nécessaires pour garantir une amélioration continue.

L'objectif est de structurer un système de pilotage RSE robuste, aligné avec les standards internationaux (GRI, ISO 26000, etc.), et de favoriser une culture d'évaluation partagée au sein de l'organisation. Ce dispositif contribue également à répondre aux exigences réglementaires croissantes en matière de publication d'informations extra-financières.

Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression
	Identifier les impacts économiques	Valeur économique nette créée	2027	
	Nommer un nouveau responsable RGPD	Taux de conformité RGPD après nomination du DPO	2027	
	Définir les pouvoirs et obligations de la direction	Documents des pouvoirs et obligations de la direction existant et à jour	2027	
	Créer un organigramme des pouvoirs de décision	Organigramme des pouvoirs de décision formalisé	2027	
	Garantir la transparence du processus décisionnel	% de décisions communiquées aux parties prenantes internes	2027	

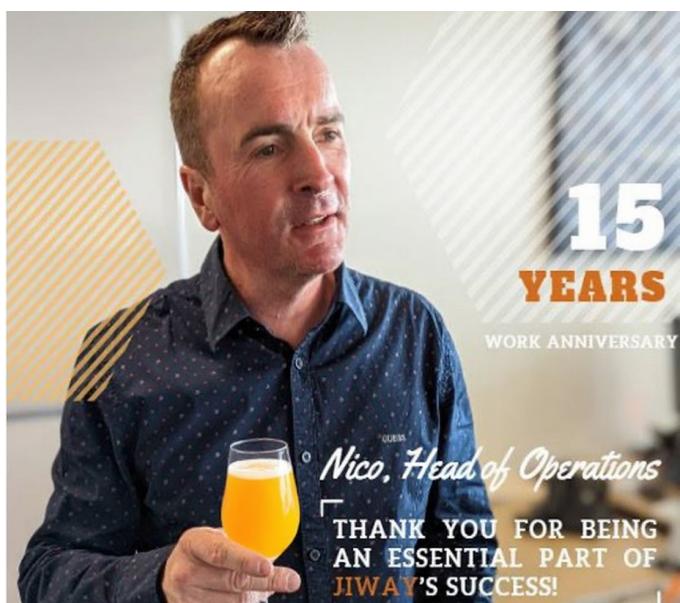


ZOOM SUR LA CÉLÉBRATION DES SUCCÈS



Chez **Jiway**, nous accordons une grande importance à la convivialité et à l'esprit d'équipe. C'est pourquoi nous organisons régulièrement des événements internes pour marquer des moments spéciaux de la vie de l'entreprise et de nos collaborateurs. Les anniversaires sont célébrés afin de partager un moment chaleureux et renforcer les liens entre collègues, tandis que des festivités sont mises en place à l'occasion du Nouvel An pour commencer l'année dans une ambiance positive et fédératrice. Ces rendez-vous sont autant d'occasions de créer des souvenirs communs et de renforcer la cohésion au sein de Jiway.

Chez Jiway, nous croyons qu'il est essentiel de célébrer chaque succès, qu'il soit collectif ou individuel. Ces moments de reconnaissance valorisent les efforts de chacun et renforcent la cohésion et la fierté au sein de notre équipe. En mettant en lumière nos accomplissements, nous cultivons un esprit positif et motivant qui nous pousse à aller toujours plus loin ensemble.



ENGAGEMENT SOCIAL ET RH

A. Soutenir la croissance économique

La volonté d'adhésion à la **MLQE** (**Maison du Luxembourg de la Qualité et de l'Excellence**) reflète la volonté de Jiway de s'inscrire dans une démarche structurée d'**amélioration continue**. En s'appuyant sur des référentiels reconnus, Jiway renforce la **maîtrise de ses processus**, développe une culture de **l'excellence opérationnelle** et améliore durablement sa **performance économique**. Cette orientation vers la qualité consolide sa **crédibilité** auprès de ses parties prenantes et soutient une **croissance responsable**.

En complément, Jiway a intégré les **7 règles d'or du programme Vision Zero**, qui visent à prévenir les **accidents du travail** et à garantir un environnement de travail **sain et sécurisé**. Cette politique de **prévention** permet de réduire les **arrêts de travail**, les **coûts liés aux sinistres** et les impacts humains et économiques associés. Elle favorise également une **culture de la vigilance** et de la responsabilité, tout en renforçant l'**attractivité** de l'entreprise auprès des talents.

Par ailleurs, la mise en place d'une **bike policy** incarne l'engagement de Jiway en faveur d'une **mobilité durable**. En encourageant les collaborateurs à utiliser le **vélo** pour leurs trajets domicile-travail, Jiway contribue à la **réduction des émissions de CO₂**, au **bien-être des employés**, ainsi qu'à l'**amélioration de leur condition physique et de santé**. Cette initiative améliore aussi l'**image de marque** de l'entreprise et s'inscrit dans une stratégie de **développement économique durable**.

		2021	2022	2023	2024
Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression	
	Devenir Membre MLQE	Taux de mise en œuvre des recommandations qualité	2027		
Analysier les besoins des clients	Taux de satisfaction client post-analyse		2027		
Adapter le marketing à de nouvelles cibles	Taux de conversion des nouvelles cibles		2025 - 2026		



B. Favoriser l'insertion professionnelle

Dans une logique d'engagement sociétal fort, Jiway fait de la **création d'emplois durables** un axe central de sa politique RSE. En favorisant l'intégration de postes en **contrats à durée indéterminée** et en consolidant les parcours professionnels à long terme, l'entreprise agit concrètement en faveur de la **stabilité de l'emploi** et de la **cohésion sociale**. Ce choix stratégique dépasse la simple logique de recrutement : il participe à la **structuration d'un tissu économique local pérenne**, à la **fidélisation des compétences** et à la transmission d'une culture d'entreprise fondée sur la responsabilité et la projection dans le temps. Jiway affirme ainsi sa volonté de conjuguer **croissance économique** et **solidarité sociale** au cœur de son modèle de développement.

L'accueil régulier de **stagiaires** au sein de Jiway s'inscrit pleinement dans une démarche **d'accompagnement à l'insertion professionnelle des jeunes générations**. En leur offrant un environnement d'apprentissage stimulant, encadré et responsabilisant, l'entreprise joue un rôle actif dans la **formation des talents de demain** et dans la **transmission intergénérationnelle des savoir-faire**. Cette initiative s'ancre dans une politique inclusive visant à **réduire les barrières à l'emploi**, à renforcer **l'égalité des chances** et à encourager **l'engagement professionnel des jeunes**. Elle traduit la volonté de Jiway d'être un **acteur socialement utile**, investi dans la **construction de trajectoires professionnelles solides**.

	2021	2022	2023	2024
Taux de transformation des emplois en CDI	90%	100%	100%	100%

Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression
	Rendre les postes vacants totalement transparents	% postes vacants publiés dans les 48h	2025	
	Recruter des stagiaires	Nombre de stagiaires par an	2027	





C. Favoriser la formation continue

Dans le cadre de notre engagement **RSE**, nous souhaitons réaliser une **analyse approfondie des besoins en formation** de nos collaborateurs. Cette démarche vise à identifier les **compétences clés** à renforcer pour accompagner l'évolution des métiers et soutenir la performance durable de l'entreprise. En investissant dans le **développement professionnel**, nous favorisons l'épanouissement personnel tout en répondant aux exigences de notre secteur.

Suite à cette analyse, nous élaborons un **plan de formation adapté**. Ces formations sont conçues pour sensibiliser nos équipes aux bonnes pratiques **environnementales, sociales et éthiques**, renforçant ainsi notre culture d'entreprise responsable.

Conscients de l'importance de l'implication citoyenne, nous encourageons activement nos employés à **s'engager dans des actions de solidarité et de bénévolat**.

Cet engagement contribue non seulement au **bien-être collectif**, mais aussi à renforcer le lien entre l'entreprise et les **communautés locales**, inscrivant durablement notre responsabilité sociétale dans nos pratiques quotidiennes.

Jiway est pleinement conscient que **la formation continue** joue un rôle clé dans le **développement des compétences et la réussite professionnelle**. En favorisant l'**apprentissage permanent**, Jiway permet à chacun de **s'adapter aux évolutions du marché**, de **rester à la pointe des connaissances** et de **stimuler l'innovation au sein des équipes**. Pour Jiway, investir dans **la formation continue** n'est pas seulement un moyen d'**améliorer les performances**, c'est aussi une véritable philosophie de **progrès et d'excellence durable**.

Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression
	Analyser les besoins en formation	% des départements formés	2027	
	Proposer des formations	Nombre de formations par an	2027	
	Encourager les employés à s'engager dans la société civile	% d'employés bénévoles	2025	





D. Renforcer l'engagement RSE à travers la gouvernance, la prévention, la solidarité et l'inclusion

Un délégué ESR a été désigné afin de piloter les actions liées aux volets **environnementaux, sociaux et de gouvernance**. Ce rôle stratégique vise à assurer la cohérence et le suivi des engagements RSE de l'entreprise. Pour garantir une prise de fonction efficace, le délégué a bénéficié d'une **formation spécifique** aux enjeux actuels du développement durable, à la législation en vigueur et aux bonnes pratiques sectorielles. Son **nom a été communiqué en interne et externe**, favorisant ainsi la **transparence, la lisibilité des responsabilités** et le dialogue avec les collaborateurs.

Dans le cadre de notre politique de prévention, un **plan d'action Vision Zero** a été déployé. Il fixe des objectifs ambitieux : **zéro accident, zéro maladie professionnelle** et un **environnement de travail plus sûr et plus sain**. Ce plan s'appuie sur une démarche proactive mêlant **prévention des risques, sensibilisation et implication de tous les acteurs de l'entreprise**.

Par ailleurs, l'entreprise continue de **soutenir des projets à impact social**, en collaboration avec des partenaires associatifs et institutionnels. Ces actions concrètes traduisent notre volonté de contribuer positivement au développement des **territoires** et au **bien-être des communautés locales**. Enfin, nous souhaitons adopter une **charte de diversité**, affirmant nos engagements en faveur de **l'égalité des chances, de l'inclusion et du respect des différences** au sein de l'organisation.

Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression
	Indicateurs	Echéance	Progression	
Désigner un nouveau délégué ESR / Former le nouveau délégué ESR	% du programme de formation ESR complété	2026		
Publier le nom du nouveau responsable ESR	Délai entre nomination et publication du nom	2027		
Plan d'action Vision Zero	Nombre d'accidents ou incidents enregistrés par an	2025		
Contribuer à des projets sociaux	Nombre de projets sociaux soutenus dans l'année	2025		
Charte de diversité	% des salariés sensibilisés / formés à la diversité	2027		



RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

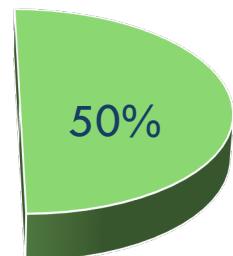
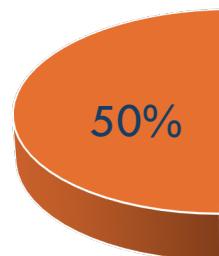
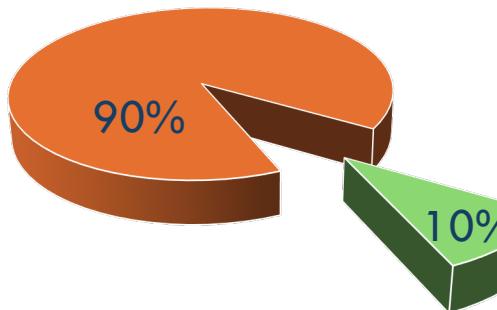
Intégrer les critères sociaux et éthiques / Valoriser les partenaires durables

Chez Jiway, l'intégration des critères sociaux et éthiques dans les appels d'offre constitue un pilier essentiel de notre politique d'achats responsables. Nous veillerons à ce que chaque achat comprenne des exigences précises relatives au **respect des droits humains**, à l'**équité**, à la **non-discrimination**, ainsi qu'à des **conditions de travail dignes** et conformes aux normes internationales. Cette démarche nous permettra de nous assurer que nos **fournisseurs et intervenants** adoptent des pratiques **éthiques rigoureuses**, favorisant un environnement commercial **transparent et responsable**. En intégrant ces critères dès la sélection des partenaires, Jiway affirme sa volonté d'agir en faveur d'une **chaîne d'approvisionnement respectueuse des valeurs humaines et sociales**, tout en renforçant la **confiance avec ses parties prenantes**.

Parallèlement, Jiway s'engage à **valoriser activement ses partenaires** qui démontrent un engagement fort en matière de **développement durable**. Cette valorisation se traduit par une **reconnaissance explicite** lors des procédures d'achat, ainsi que par la construction de **relations de collaboration privilégiées** avec les fournisseurs les plus exemplaires. Nous encourageons ainsi ces partenaires à poursuivre leurs efforts en matière **environnementale, sociale et éthique**, créant un cercle vertueux d'**amélioration continue**. En soutenant et mettant en avant les **acteurs durables** de notre écosystème, Jiway renforce son **impact positif** tout en contribuant à l'émergence d'une **économie plus responsable et solidaire**.

Objectifs 2021-2024

Objectifs 2025-2027



 Fournisseurs Responsables

 Autres Fournisseurs



ZOOM SUR SPRING RUN 2025

En avril 2025, **Jiway** a participé au **Spring Run** au **Windhof**, un événement solidaire soutenant le **Télévie**, qui finance la **recherche** contre le **cancer** et la **leucémie**. L'équipe s'est mobilisée avec **enthousiasme**, alliant **sport**, **convivialité** et **solidarité**, renforçant la **cohésion** et l'**esprit d'équipe**. Les **photos** témoignent de l'**implication** des **employés** et reflètent les **valeurs de solidarité, d'engagement et de bien-être** au sein de **Jiway**.



Notre **Bike Policy** encourage les collaborateurs à privilégier le **vélo** pour leurs déplacements professionnels et personnels, favorisant ainsi la **mobilité durable** et le **bien-être**. Ce programme permet de renforcer la **cohésion** entre les équipes, tout en valorisant l'**engagement écologique** et la **responsabilité individuelle**. Les retours des employés témoignent de leur **enthousiasme** et de leur **implication**, reflétant les **valeurs de santé, de solidarité et de durabilité** au sein de **Jiway**.



ENVIRONNEMENT ET NUMÉRIQUE RESPONSABLE

A. Dématérialiser les processus internes

Dans le cadre de sa stratégie RSE, Jiway a engagé un processus de **dématérialisation et de digitalisation de ses processus internes** afin de réduire son empreinte environnementale et améliorer son efficacité opérationnelle. La suppression progressive des supports papier, l'automatisation de certaines tâches administratives et l'optimisation des flux d'information contribuent à une gestion plus durable et plus responsable des ressources. Ces actions permettent également de renforcer la traçabilité, la sécurité des données et la réactivité des équipes, tout en limitant les gaspillages liés aux pratiques traditionnelles.

Parallèlement, **Jiway accompagne ses clients dans leur propre transition numérique**, en leur proposant des solutions digitalisées adaptées à leurs besoins métiers. Cette transformation vise à favoriser des modes de travail plus sobres en ressources, plus collaboratifs et plus résilients. En soutenant ses clients dans la **dématérialisation de leurs activités**, Jiway agit comme un partenaire engagé dans la **réduction de l'impact environnemental global** et dans l'amélioration des performances durables de l'ensemble de son écosystème.

	2021	2022	2023	2024
Taux de réduction de la consommation de papier	0%	10%	20%	35%
Nombre de clients accompagnés dans un processus de digitalisation	100%	100%	100%	100%

Jiway s'engage à rendre son infrastructure numérique plus responsable en **analysant l'origine des PC** pour garantir des achats éthiques, et en **étudiant l'impact environnemental des clouds** utilisés, notamment en termes d'empreinte carbone et de pratiques durables des fournisseurs.

Objectifs	Indicateurs	Echéance	
Étudier l'origine des PC	% des PC dont l'origine a été tracée	2027	
Étudier les clouds	% de fournisseurs cloud analysés selon des critères RSE	2027	



B. Réaliser un sustainability check et évaluer les solutions SDK

Jiway met en place un **Sustainability Check**, un dispositif d'**autoévaluation régulière** de ses pratiques durables (environnement, social, éthique). Cet outil identifie les écarts, évalue les performances et définit des pistes d'amélioration pour garantir la cohérence des actions **RSE** et orienter les décisions vers des **solutions responsables**.

Dans sa politique de **mobilité durable**, Jiway privilégie l'intégration de **véhicules électriques** dans sa flotte, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre et la pollution. L'entreprise vise aussi l'obtention de **labels environnementaux** pour certifier sa performance énergétique et renforcer la transparence de sa démarche.

Enfin, Jiway publie un rapport **SDK (SuperDrecksKescht)** pour suivre ses indicateurs clés RSE, notamment en **gestion des déchets**. Ce rapport rassemble données, analyses et progrès, avec un focus sur la réduction, le tri et la valorisation des déchets, servant d'outil de pilotage interne et de transparence envers les parties prenantes.

	2021	2022	2023	2024
Taux de véhicules électriques dans la flotte professionnelle (%)	0%	10%	15%	20%
Taux de valorisation des déchets (%)	50%	75%	80%	85%

Objectifs 2025-2027	Objectifs	Indicateurs	Echéance	Progression
	Diminuer les consommations inutiles	% de réduction de la consommation énergétique globale	2027	
	Regarder la consommation des PC	Consommation moyenne d'énergie par poste informatique (kWh/an)	2027	
	Se renseigner sur les Green Events	Nombre d'évènements écoresponsables organisés	2027	
	Prendre contact avec la commune mobilité	Nombre de collaborations avec la commune mobilité	2027	





ZOOM SUR LE BÂTIMENT ET LES E-VÉHICULES

Le bâtiment qui accueille Jiway au Windhof illustre une approche résolument durable et innovante. Conçu pour être **autosuffisant en énergie**, il combine intelligemment **production solaire et éolienne**, réduisant ainsi son empreinte carbone tout en garantissant une autonomie énergétique remarquable. Son architecture moderne intègre des façades vitrées, des protections solaires et une paroi végétalisée, offrant un cadre de travail lumineux, confortable et respectueux de l'environnement. Ce lieu incarne pleinement les valeurs de Jiway : exigence, responsabilité et engagement pour un avenir plus durable.



Jiway encourage activement une **mobilité plus responsable** en favorisant l'usage de **véhicules électriques** au sein de sa flotte. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de **réduire les émissions** liées aux déplacements professionnels, tout en promouvant des **solutions concrètes** en faveur de la **transition énergétique**.





3.

Jiway

NOTRE STRATÉGIE ESR 2025-2027

La stratégie ESR de Jiway, en cohérence avec ses engagements 2025–2027, vise à consolider son rôle d'acteur digital responsable, notamment au Luxembourg et en Europe. Elle s'inscrit dans une volonté d'accompagner la transition numérique avec une approche éthique, inclusive et durable, en lien avec plusieurs Objectifs de Développement Durable (ODD), que ce soit à travers nos solutions technologiques ou notre fonctionnement interne.

Notre responsabilité se traduit par une sélection exigeante de partenaires et de fournisseurs engagés dans des démarches sociales et environnementales. En tant qu'entreprise familiale à taille humaine, nous plaçons les relations humaines, le respect mutuel et le dialogue au cœur de notre culture. Le bien-être de nos collaborateurs, leur fidélisation et leur implication collective constituent les piliers de notre croissance durable.

Nous défendons une gouvernance agile, transparente et réactive, capable de répondre aux enjeux émergents. Chaque solution métier que nous concevons est pensée pour générer de la valeur pour nos clients, mais aussi pour les territoires dans lesquels nous opérons. Notre mission dépasse la simple digitalisation : elle vise à contribuer à une société plus résiliente, plus innovante et plus équitable.

Notre stratégie ESR repose sur plusieurs axes complémentaires qui orientent nos choix au quotidien. Elle incarne la vision de Jiway : promouvoir une digitalisation responsable, tout en affirmant notre engagement envers l'éthique, l'environnement et la performance humaine.



Croissance responsable, innovation et satisfaction

Stimuler une croissance durable, développer des solutions innovantes, satisfaire pleinement les clients.



Gouvernance éthique, transparence et équité

Adopter une gouvernance éthique, renforcer la transparence, respecter les principes d'équité.



Partenariats durables, coopération et engagement

Créer des synergies durables, coopérer avec des acteurs engagés, partager les bonnes pratiques.



Épanouissement humain, inclusion et éducation

Favoriser le bien-être, garantir l'accès à l'éducation, promouvoir l'inclusion.



Transition écologique et sobriété numérique

Réduire l'empreinte carbone, encourager une consommation responsable, choisir des partenaires engagés.



4.

Jiway

MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

Le présent rapport constitue la première publication officielle des réalisations et performances de développement durable de Jiway. Ce rapport couvre le périmètre des activités de Jiway au Luxembourg tant dans sa gestion interne que dans l'accomplissement de ses missions clients.

Ce rapport porte sur les informations extra-financières entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2024. Dans une démarche d'amélioration continue, Jiway s'engage à publier un rapport de ses performances extra-financières suite à ce premier rapport inaugural.

Toutes les publications de Jiway sont disponibles sur son site web : <https://www.jiway.lu>. Jiway reste à votre disposition pour fournir toute autre information sur sa démarche de responsabilité sociétale.

Pour toute question, veuillez-vous adresser à esr@jiway.lu.



NOTRE MÉTHODOLOGIE DE PERTINENCE

Cette note présente la méthodologie retenue pour définir le contenu du rapport, conformément au standard GRI 101-2 (option « essentielle ») et aux principes de redevabilité AA1000AP (2018) : inclusion, matérialité, réactivité et impact.

Dans le cadre de l'élaboration du rapport RSE de Jiway, un exercice de matérialité a été mené à partir d'une consultation des parties prenantes internes (salariés, direction, responsables techniques), afin d'identifier les enjeux ESG les plus pertinents pour l'entreprise.

Identification des thématiques



Collecte de thématiques ESG, réparties en trois grands piliers : économique, environnemental et social. Cette liste a été construite à partir de l'INDR dans le numérique, des normes GRI et du référentiel SASB – secteur “Software & IT services”.

Évaluation des impacts



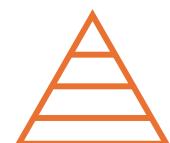
Évaluation des impacts économiques, sociaux et environnementaux des activités de Jiway, en lien avec les **Objectifs de Développement Durable (ODD)**, menée par le référent RSE et la direction, en s'appuyant sur les données internes et les risques du secteur.

Engagement des parties prenantes



Consultation des parties prenantes clés, internes et externes (salariés, freelances, direction, partenaires, clients récurrents), à travers des entretiens et échanges informels, pour recueillir leurs attentes vis-à-vis des enjeux identifiés.

Hiérarchisation des parties prenantes



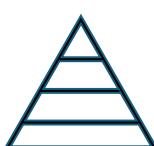
Identification de 6 thématiques prioritaires, sur lesquelles Jiway publie son **approche managériale**, ses **objectifs de progression** et ses **indicateurs de suivi**.

24





PROCESSUS D'IDENTIFICATIONS DES THÉMATIQUES PERTINENTES

<p>Identification des parties prenantes selon leur influence et dépendance</p>	<h3>INCLUSION</h3> <p>Jiway implique ses parties prenantes en tenant compte de leurs besoins et retours pour renforcer la collaboration et la confiance.</p> 	<p>Parties prenantes</p> <ul style="list-style-type: none">WestpoleFournisseursPartenairesClientsSuccursalesBanquesAssuranceÉtatAutres
<p>Collecte de plusieurs thématiques sous 3 aspects :</p> <p>Gouvernance, environnemental et social</p>	<h3>MATERIALITE</h3> <p>Jiway identifie les enjeux RSE pertinents.</p> 	<p>Référence des thématiques</p> <ul style="list-style-type: none">« Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises » (INDR)Attentes des labels et certifications RSEBenchmark sectoriel
<p>Consultation des parties prenantes prioritaires pour collecter l'importance de leurs attentes vis-à-vis des thématiques RSE identifiées</p> <p>Sondage</p>	<h3>REACTIVITE</h3> <p>Jiway répond aux attentes de ses parties prenantes.</p> 	<p>Publication des thématiques prioritaires et de l'approche managériale, performances et objectifs correspondants</p>
<p>Mise en place d'un plan d'actions 2025-2027</p>	<h3>IMPACT</h3> <p>Jiway suit, mesure et rend compte de la manière dont ses activités affectent son écosystème au sens large.</p> 	<p>Monitoring et contrôle périodique des objectifs fixés</p>





ZOOM SUR IMPACT

Axe stratégique	Engagement	Contribution aux ODD
Gouvernance responsable	Améliorer le bien-être des employés Promouvoir une culture ESR au sein de l'organisation	 
Éthique et transparence	Mettre en œuvre une charte éthique claire Communiquer sur les engagements responsables	 
Labels et reconnaissance externe	Maintenir ou obtenir des labels de durabilité (ex: ESR, MLQE) Suivre et rendre compte des impacts RSE	  
Engagement social et RH	Soutenir la croissance économique et l'insertion professionnelle Favoriser la formation continue	 
Relations fournisseurs responsables	Intégrer les critères sociaux et éthiques dans les appels d'offre Valoriser les partenaires durables	 
Environnement et numérique responsable	Dématérialiser les processus internes Réaliser un sustainability check et évaluer les solutions SDK	  





ZOOM SUR LA MATRICE SWOT

La méthode **SWOT** est utilisée par **Jiway** comme un outil d'analyse stratégique pour mieux orienter ses actions, notamment dans le cadre de sa démarche RSE. Elle permet d'identifier de manière structurée les **forces et faiblesses internes**, ainsi que les **opportunités et menaces externes** qui peuvent influencer ses choix. En croisant ces éléments, Jiway peut établir un **diagnostic clair**, renforcer ses axes de progrès et définir des **actions prioritaires** alignées avec ses objectifs de développement durable. Cet outil favorise une prise de décision plus pertinente et une meilleure adaptation aux évolutions de son environnement.

FORCES

- Engagement clair en matière de RSE
- Offres digitalisées adaptées aux enjeux durables
- Culture d'innovation et d'agilité
- Relations solides avec les clients et partenaires

FAIBLESSES

- RSE encore en structuration sur certains volets
- Dépendance aux fournisseurs technologiques
- Visibilité externe RSE à renforcer
- Ressources limitées pour certains projets à impact

OPPORTUNITÉS

- Accroissement de la demande en solutions numériques responsables
- Partenariats possibles avec des acteurs engagés
- Soutien institutionnel à la transformation écologique
- Évolution réglementaire favorable à la RSE

MENACES

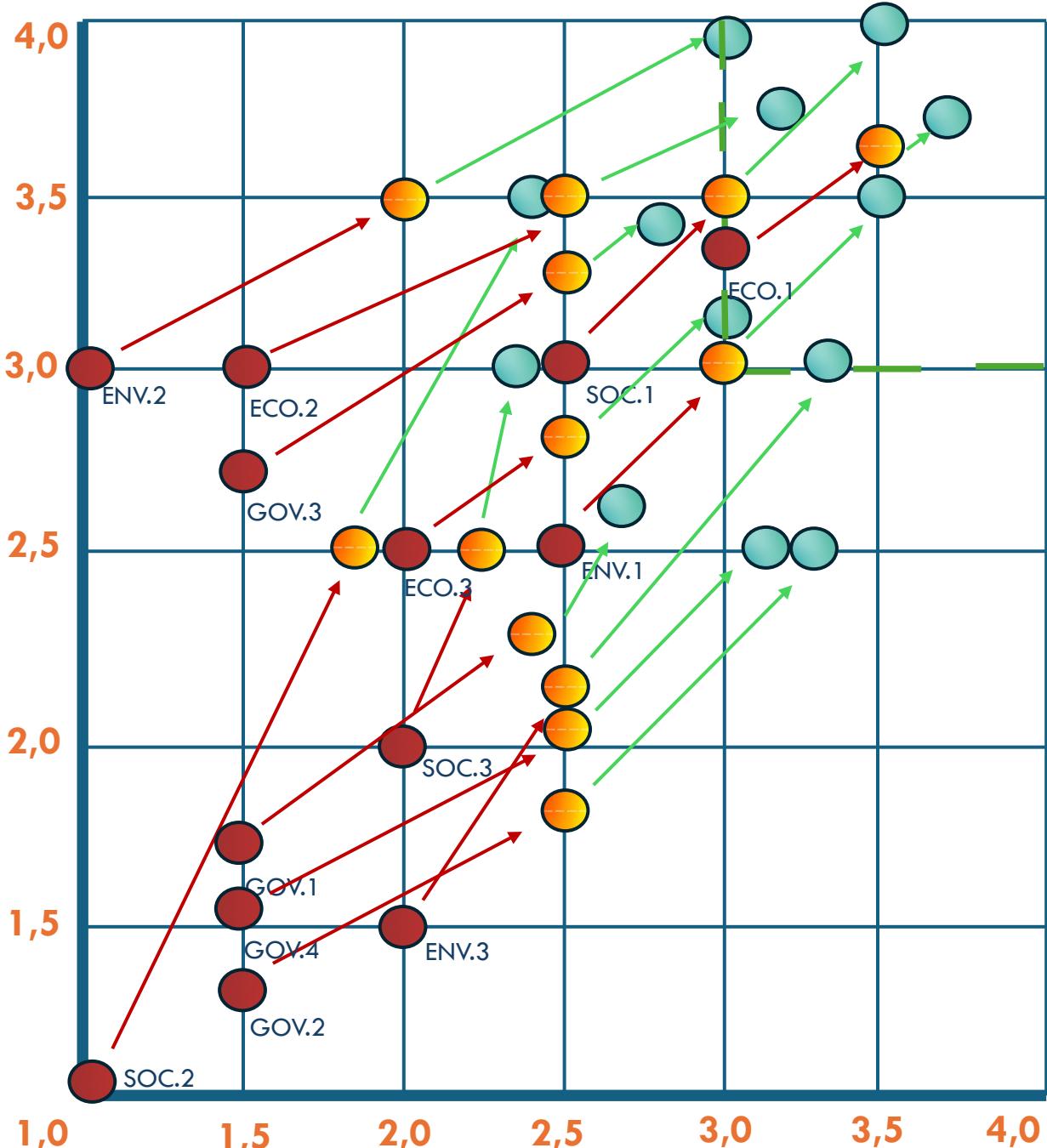
- Pression concurrentielle sur le marché de la Fintech
- Risque de greenwashing chez certains partenaires
- Vulnérabilité aux évolutions rapides des technologies
- Risques liés à la cybersécurité et à la gestion des données





ZOOM SUR LA MATRICE DE MATERIALITE

L'analyse des impacts **économiques, sociaux et environnementaux** de Jiway, ainsi que la **consultation des parties prenantes**, ont permis de définir sa **matrice de matérialité**, identifiant les enjeux RSE prioritaires pour orienter ses actions durables.



Axe x : *Importance que Jiway donne aux impacts économiques, sociaux et environnementaux*
Axe y : *Influence sur les décisions et évaluations des parties prenantes*

Le seuil de matérialité (3;3) a été validé par le gérant (—).

Situation 2021

Situation 2024

Objectifs 2027





LISTE DES THÉMATIQUES

PILIER	THÉMATIQUE ESR	FOCUS JIWAY
Environnement	Consommation responsable	Réduction des consommations inutiles (ENV.1)
	Mobilité durable	Mise en place d'une bike policy, véhicules électriques, dialogue communal (ENV.2)
	Événementiel durable	Organisation de green events, optimisation des repas et fêtes internes (ENV.3)
Social	Qualité de vie au travail	Bien-être des employés (SOC.1)
	Diversité & Inclusion	Charte de diversité, plan PNDH, égalité des chances (SOC.2)
	Formation & Engagement	Analyse des besoins, formations, engagement citoyen (SOC.3)
Économie	Croissance durable	Création d'emplois durables, marketing inclusif (ECO.1)
	Innovation & Digitalisation	Dématérialisation, étude des clouds, SDK, amélioration continue (ECO.2)
	Relation client	Analyse des besoins, transparence, charte ESR clients (ECO.3)
Gouvernance	Éthique & Responsabilité	Charte éthique, nomination du responsable ESR, Pacte des droits de l'Homme (GOV.1)
	Dialogue & Transparence	Sensibilisation, heures info, implication du groupe Intalio (GOV.2)
	Achats responsables	Sélection de fournisseurs engagés, charte ESR fournisseurs, alliances stratégiques (GOV.3)
	Reconnaissance & Labellisation	Labels, valorisation des engagements (GOV.4)

SUITE DU PROCESSUS

La stratégie RSE de Jiway repose sur un processus d'**amélioration continue** et de **dialogue actif avec ses parties prenantes**, à travers un **plan d'engagement structuré**. Ce programme sera **développé et régulièrement actualisé** afin d'**impliquer de nouvelles catégories de parties prenantes** et de renforcer la pertinence des actions menées.





MENTIONS LÉGALES

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Ce rapport est la propriété exclusive de Jiway, société enregistrée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B98887. Toute reproduction, diffusion, modification ou utilisation, partielle ou totale, sans autorisation écrite préalable de Jiway, est strictement interdite. Ce document est protégé par les dispositions de la loi luxembourgeoise du 18 avril 2001 relative aux droits d'auteur, aux droits voisins et aux bases de données.

CONFIDENTIALITÉ ET USAGE

Ce rapport est destiné à un usage professionnel, interne ou contractuel. Il ne peut être transmis à des tiers sans accord préalable de Jiway. Toute copie ou diffusion non autorisée est susceptible d'engager la responsabilité de son auteur. Les informations contenues dans ce document ne sauraient être utilisées à des fins commerciales sans validation écrite.

RESPONSABILITÉ ET EXACTITUDE

Jiway S.A. s'efforce de garantir l'exactitude des données présentées dans ce rapport. Toutefois, les informations peuvent évoluer et ne sauraient engager la responsabilité de Jiway en cas d'interprétation erronée ou d'usage non conforme. Les indicateurs, objectifs et engagements mentionnés sont fournis à titre informatif et peuvent faire l'objet d'ajustements.

ENGAGEMENT ESR

Ce rapport reflète les engagements de Jiway en matière de responsabilité sociétale, d'éthique et de durabilité. Il s'inscrit dans une démarche volontaire de transparence et de progrès continu. Toute utilisation de ce document doit respecter les principes ESR portés par Jiway.



NOTRE ENGAGEMENT RSE aujourd'hui et demain.



*Agir avec responsabilité,
c'est semer les graines d'un futur durable.*

Nos piliers fondamentaux



Transparence

Nous communiquons
avec clarté et
ouverture.

La confiance naît
de la transparence.



Innovation

Nous agissons
avec audace
et créons des
solutions durables.



Inclusion

Chaque voix
compte.

La diversité fait
notre force.



**Chez Jiway, la
RSE n'est pas une
obligation :
c'est une conviction.**