

**IKEA Belgique**

**Rapport Développement durable**

**FY14**





## PAGE 08

Un mode de vie durable à la maison

## PAGE 20

Faire plus avec moins, c'est dans nos gènes. Et certainement lorsqu'il s'agit d'économiser les ressources naturelles.



## PAGE 39

Une vie meilleure pour les personnes et les communautés. Nous nous engageons à soutenir des actions sociales et environnementales envers des personnes dans le monde entier et en Belgique.



# Sommaire

## 0 1 INTRODUCTION

- 03. ÉDITO OLIVIER BARAILLE
- 04. ÉDITO CAROLINE GASTAUD
- 05. CHIFFRES-CLÉS 2014
- 06. TEMPS FORTS

## 0 2 UN MODE DE VIE PLUS DURABLE À LA MAISON

- 07. INTRODUCTION
- 08. NOTRE ASSORTIMENT DURABLE EN MAGASIN
- 12. PROMOUVOIR LES PRODUITS À VOCATION DURABLE
- 16. PREMIÈRE EN BELGIQUE: "SAUVEZ LES MEUBLES!"

## 0 3 ÉNERGIES & RESSOURCES

- 20. INTRODUCTION
- 21. ÊTRE PLEINS DE RESSOURCES
- 24. DÉCHETS: LE CERCLE VERTUEUX
- 29. NOUS SOMMES BLEUS DE L'EAU
- 30. FAIRE BOUGER LA MOBILITÉ
- 35. LE TRANSPORT DE MARCHANDISES ANTI CO<sub>2</sub>
- 37. QUI CHERCHE L'ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE LE TROUVE

## 0 4 UNE VIE MEILLEURE POUR LES PERSONNES ET LES COMMUNAUTÉS

- 39. INTRODUCTION
- 40. L'UNIVERS DE NOS COLLABORATEURS
- 46. LA RELATION AVEC NOS FOURNISSEURS
- 47. LE SOUTIEN AUX COMMUNAUTÉS

## 0 5 GOUVERNANCE

- 55. INTRODUCTION
- 56. STRUCTURE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE EN BELGIQUE
- 59. AUDITS INTERNES
- 59. ENQUÊTE INTERNE VOICE
- 60. FORMATIONS EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Améliorer le quotidien. De façon durable.

*Améliorer le quotidien des gens et respecter les ressources naturelles, c'est dans nos gènes. IKEA est en effet originaire d'une région rocailleuse où les anciens ont dû être inventifs, économes et unis pour se construire une vie.*

*IKEA s'applique à diminuer son impact sur l'environnement et à respecter les gens. De la conception d'un produit à sa distribution, en passant par sa fabrication, nous y sommes attentifs à chaque étape. En tant que détaillant, IKEA Belgique se situe à la fin de cette chaîne. Une fin qui annonce le début d'un grand nombre d'activités et de responsabilités.*

*Comme chaque année, nous avons investi pour réduire nos consommations et augmenter la part d'énergies renouvelables. Nous avons aussi fait de nouvelles avancées en matière de gestion des déchets. Jusqu'à diminuer ceux de nos clients...*

*Nous avons effectivement lancé le programme 'Sauvez les meubles!' qui offre à nos clients cinq solutions simples pour donner une seconde vie à leurs vieux meubles. Nous les aidons à relooker les vieux meubles, à les réparer, à les donner, à les revendre et à les (faire) recycler. C'est une première en Belgique et le lancement a été un succès.*

*Et comme nous avons des millions de clients qui, ensemble, peuvent avoir des*

*milliards de gestes durables, nous avons également décidé de promouvoir notre gamme de produits pour un mode vie durable à la maison. Nous avons effectué un important travail de réflexion, de formation et de mise en place pour renforcer la présentation et l'information liées à ces produits.*

*Enfin, un mot sur les enfants. Pour nous, ils sont et resteront les personnes les plus importantes du monde. Grâce à nos clients et à nos collaborateurs, nous avons une fois de plus pu réunir des montants importants pour l'UNICEF et Save the Children. Et afin de venir en aide aux enfants vulnérables en Belgique, le Fonds IKEA pour l'enfance et l'éducation a également collaboré avec la Fondation Roi Baudouin.*

*Améliorer le quotidien d'un maximum de gens, c'est tendre vers un monde meilleur. Nous allons continuer à nous y appliquer, avec toute notre énergie.*



**Olivier Baraille,**  
Country Manager,  
IKEA Belgique



## Des milliers de collaborateurs et des millions de clients, une grande force pour le développement durable

*La stratégie globale People & Planet Positive de IKEA est ambitieuse. Et, comme son nom l'indique, positive. En Belgique comme ailleurs, nous avons besoin de nos collaborateurs et de nos clients pour atteindre nos objectifs. Nous les comptons en milliers et en millions. Grâce aux résultats déjà obtenus, nous savons que nous pouvons compter sur eux et que nous pouvons aller chaque année plus loin.*

*Nous avons des équipes spécialement dédiées au développement durable. Mais en réalité, tous nos collaborateurs sont formés à la question et tous participent à la réalisation de nos ambitions durables. Le nombre de collaborateurs et de partenaires ayant contribué à ce rapport en est la première preuve. Et les pages qui suivent vous en apporteront beaucoup d'autres.*

*Nos clients également sont invités à faire partie de cette vaste entreprise qu'est le développement durable. Cette année encore, ils ont largement contribué au soutien apporté aux enfants vulnérables, en Belgique comme dans le monde entier.*

*Mais ces millions de clients ont aussi un grand pouvoir au quotidien. Grâce à des solutions pour un mode de vie plus durable chez soi. Utiliser moins d'eau et d'énergie ou offrir une seconde vie à ses vieux meubles sont des attitudes qui, multipliées par autant de personnes, peuvent avoir un impact énorme. Tant sur l'environnement que sur le budget des gens. IKEA Belgique est plus que jamais actif pour inspirer ces comportements et pour les faciliter.*

*Pour IKEA Belgique, le développement durable est une ambition, mais également une grande source d'inspiration et de satisfaction. En lisant ce rapport, vous comprendrez facilement comment et pourquoi.*



**Caroline Gastaud,**  
Sustainability  
Manager,  
IKEA Belgique

## 2014: IKEA Belgique en chiffres

Le contexte économique est difficile. La situation financière des gens l'est aussi. Grâce à son concept et des prix démocratiques, IKEA Belgique réalise un chiffre d'affaires de 738 millions d'euros en 2014\*. Soit une augmentation de 4,4% par rapport à l'exercice fiscal 2013.

*\*L'exercice fiscal de IKEA en 2014 (FY14) court du 1<sup>er</sup> septembre 2013 au 31 août 2014*

### 738 millions d'euros

Chiffre d'affaires total FY14, soit une hausse de 4,4% par rapport à l'année dernière.

### 13,2 millions

Nombre de visites en magasin, stable par rapport à l'exercice 2013.

### 30,2 millions

Nombre de visiteurs sur notre site internet en constante augmentation.

## 7 établissements

**6 magasins:**  
Anderlecht, Arlon, Gand, Hognoul, Wilrijk et Zaventem  
**1 dépôt:** Winterslag

### 3200

Nombre total de collaborateurs dans nos magasins et notre dépôt.

### 18,4%

de part de marché. IKEA est le leader du marché belge de l'ameublement (année calendaire).

### 1,75 million

de membres IKEA FAMILY.



## Temps forts

**1246 Belges interrogés**  
dans le cadre d'une enquête  
demandée par IKEA Belgique.

**97%**  
des Belges trient leurs déchets  
et IKEA s'est concentré sur des  
solutions spécifiques au marché.

IKEA Belgique atteint  
**un taux de tri de**  
**91%**  
pour 9500 tonnes de déchets.

0% de déchets mis en  
décharge par nos 6 magasins.

**30%**  
de nos collaborateurs  
utilisent un moyen de transport  
durable pour venir au travail.



La vente de repas  
et de produits bio  
nous a permis de donner

**49.020 euros**  
à **Natagora**  
et **Natuurpunt**  
pour soutenir leurs projets  
en faveur de la biodiversité.

Depuis cette année,  
**100%**  
des magasins IKEA Belgique  
sont équipés en photovoltaïque:  
7000 tonnes de CO<sub>2</sub> en moins.



Nos membres IKEA FAMILY  
ont permis de collecter  
**54.375 euros**  
pour le projet  
"Des écoles pour l'Afrique"  
de **l'UNICEF**.



**SAUVEZ  
LES MEUBLES!**

Une première dans le monde  
de la grande distribution et  
de l'ameublement. Depuis cette  
année, IKEA Belgique offre  
des solutions pour donner une  
seconde vie aux meubles.

**Aider nos  
tout-petits**

En collaboration avec la Fondation  
Roi Baudouin, nous avons mis

**58.800 euros**

à disposition de 8 structures  
d'accueil pour bébés et  
tout-petits issus de familles  
vivant dans des logements  
sociaux.



**Formations  
durables**

Sur  
**56.926**

**heures de formation,**  
nous en avons consacré 1473  
au développement durable et  
à la gestion de déchets.

# Un mode de vie durable à la maison

## Le credo de IKEA

Les produits et solutions durables, utilisés par un grand nombre de gens, peuvent avoir un impact positif sur l'environnement. Tout comme sur la qualité de vie et les dépenses de ces personnes. Avec 43,4 millions de visiteurs en Belgique (magasins et site internet), nous y croyons.





### Nos produits à vocation durable

Ces produits sont similaires aux autres en termes de design, de fonctionnalité et de prix. Ils sont destinés à inspirer les gens et à les orienter vers un mode de vie durable:

- en économisant de l'énergie grâce, par exemple, aux lampes à LED et aux appareils électroménagers moins énergivores
- en consommant moins d'eau, par exemple avec des robinets dotés d'aérateurs
- en réduisant et en triant les déchets grâce à des solutions étudiées

Ces produits sont conçus pour introduire des habitudes durables, sans sacrifier au confort. Au contraire, ils permettent à nos clients de gagner du temps et même de l'argent.

### Notre objectif

Il est à la fois simple et ambitieux: d'ici 2020, nous voulons quadrupler les ventes des produits qui aident nos clients à adopter un mode de vie plus durable à la maison.

### Notre approche

IKEA of Sweden développe et améliore constamment ce type de produits. Ici en Belgique, notre rôle est de sensibiliser et de convaincre nos visiteurs et nos clients dans les magasins. De nombreuses actions sont entreprises en ce sens.



## Nos magasins, vitrines de solutions durables.



Énergie, eau, déchets... notre mission, en tant que distributeur, est de faire connaître nos produits et nos solutions pour un mode de vie durable à la maison. D'en expliquer les bénéfices pour l'environnement. De montrer qu'ils sont fonctionnels et qu'ils permettent de réaliser des économies. Et bien sûr, d'être pertinents par rapport à notre public. En 2014, nous avons mené différentes enquêtes et actions. En voici un échantillon.

**1246**  
personnes de 18 à 64 ans  
interrogées

**97%**  
des Belges  
trient leurs déchets

## La vie de nos clients rend nos produits encore plus intéressants

Le quotidien de nos clients, leurs besoins et leurs moyens, leurs rêves et leur réalité: plus nous connaissons nos clients, plus les produits et solutions que nous proposons répondent à leurs attentes. Qui vit en famille ou en solo? Quelles sont les exigences? Qui préfère les oreillers plats? Qui a besoin de meubles polyvalents?

Pour les produits et solutions favorisant un mode de vie durable à la maison, nous appliquons la même méthode: nous étudions les habitudes de nos clients afin de leur offrir des solutions adéquates permettant de réduire leurs déchets ainsi que leur consommation d'énergie et d'eau.

Dans l'enquête sur les Belges et leur cuisine, menée dans le cadre du lancement de nos nouvelles cuisines METOD en Belgique, nous avons intégré des questions sur le tri des déchets.

IKEA  
BELGIQUE



**Jolanda Wetzelaer,**  
Spécialiste en intérieur,  
IKEA Belgique

Nous avons mené une vaste enquête sur les Belges et leur cuisine. Dans le cadre de celle-ci, nous avons abordé la gestion des déchets. Les chiffres montrent que la quasi-totalité des Belges trie ses déchets (97%). Le premier tri se fait généralement dans la cuisine et se poursuit dans le garage, le débarras, le balcon ou le jardin. La quantité de déchets triés dans la cuisine dépend surtout du type d'habitation.

Afin d'offrir un maximum de combinaisons et de possibilités, IKEA a élargi son assortiment de solutions de tri. Une famille avec enfants produit en effet plus de déchets qu'une personne qui vit seule. Les solutions de tri sont également pensées spécifiquement en fonction de l'intérieur et de l'extérieur.

Dans nos magasins, nous présentons ces solutions de tri de diverses manières, dans différents espaces. Et nous communiquons à propos des critères essentiels à un tri simple et efficace, comme des solutions empilables, faciles à transporter et à nettoyer par exemple. Car nous sommes convaincus d'une chose: plus le tri sera facilité, meilleur sera le résultat.



**Solutions durables:  
nos clients croient ce qu'ils voient.**

Nous demandons à tous nos magasins d'être actifs et proactifs dans la façon de présenter les produits à vocation durable. Face à des exemples concrets, nos clients découvrent des solutions auxquelles ils ne pensaient, voire ne croyaient pas.

À Anderlecht, nos collaborateurs ont organisé une action LED musclée, le 24 juin 2014.



IKEA  
ANDERLECHT

**Pierre Portelange,**  
Manager Logistics & coresponsable  
Sustainability Team,  
IKEA Anderlecht

Nous avons demandé à notre Sustainability Team de vérifier toutes les ampoules utilisées dans les zones commerciales de notre magasin. L'objectif était d'installer des ampoules LED, de notre stock de récupération, là où il n'y en avait pas encore.

L'équipe n'a pas ménagé son énergie. Mission accomplie en deux heures pour une longue liste de vérifications et 50 remplacements de lampes.

Cette action nous a permis de faire des économies d'énergie substantielles. Mais également de faire toute la lumière sur les LED. Désormais, nos clients se rendent compte que ces éclairages créent des ambiances chaleureuses et peuvent s'utiliser dans toutes les situations.





## La Semaine durable à Gand a été un véritable happening

Nos collaborateurs ont tout fait. Ils ont participé à un concours pour la meilleure œuvre d'art réalisée à base de déchets, testé des produits pour un mode de vie durable à la maison, goûté des plats végétariens et effectué 4803,8 km verts pour se rendre au travail.

Nos clients ont pu déguster un repas bio, participer à des ateliers végétariens et repartir avec un sac bleu IKEA gratuit sur

présentation de leur ticket de transport en commun. Leurs enfants ont même fait des bricolages avec du matériel de récupération.

# 758

**REPAS BIO SERVIS pendant la semaine durable, contre 126 les autres semaines.**

VLAM (soutien aux producteurs locaux) et Gents Klimaatverbond (regroupement d'associations pour le climat à Gand) ont installé leur stand chez IKEA pendant la Semaine durable. Leur mission (accomplie!) était de sensibiliser nos collaborateurs et visiteurs à un mode de vie plus durable.

IKEA  
GENT



**Anke Verstraete,**  
IKEA FAMILY & Business Manager,  
IKEA Gent

À Gand, nous avons organisé la Semaine durable du 17 au 22 mars. C'était la première fois que nos clients pouvaient réellement se rendre compte de ce que nous mettons en place pour un mode de vie plus durable.

Cette semaine a connu un grand succès. Tant auprès de nos visiteurs que de nos collaborateurs. Nous recommencerons!

## Multiplier les habitudes durables. Par 4.



D'ici 2020, IKEA veut multiplier par quatre ses ventes de produits pour promouvoir un mode de vie plus durable chez soi. Nous sommes actuellement à 35% de cet objectif.

Pour soutenir la vente de produits à vocation durable, nous avons mis beaucoup de choses en place dans nos magasins.

IKEA  
BELGIQUE



**Linda Manet,**  
Sales leader,  
IKEA Belgique

Chez IKEA, nous estimons qu'un mode de vie durable à la maison ne doit pas être un luxe. Il doit être accessible à tous. C'est pourquoi nous proposons de nombreux produits permettant d'économiser l'eau et l'énergie, ainsi que des produits qui facilitent le tri des déchets. Un win-win pour l'environnement et pour le portefeuille de nos clients! Afin d'aider nos clients dans leurs choix durables, nous avons développé cette année, en collaboration avec nos responsables des ventes, un nouvel outil: la "Sustainability Queen".

"Queen" représente un produit porteur pour les économies d'eau ou d'énergie, ou encore pour le tri. Chaque trimestre,

les responsables des ventes concernés choisissent un produit de leur gamme, un luminaire LED ou un robinet économiseur d'eau et d'énergie par exemple. Ce produit "Queen" sera mis en avant dans le magasin grâce à un bon emplacement de vente et à une communication spécifique à son aspect durable. C'est un bon moyen d'attirer l'attention des clients, mais également celle de nos collaborateurs, sur nos produits durables. Ainsi, nous nous concentrons non seulement sur nos produits phare, mais également sur nos produits phare durables. L'outil "Queen" est donc une aide précieuse pour les clients qui souhaitent installer un mode de vie durable chez eux.

## Économies d'énergie & économies tout court



Éclairages, tables de cuisson à induction, réfrigérateurs, congélateurs et lave-vaisselle: chez IKEA, ils sont tous éco-énergétiques. Ils réduisent donc l'impact sur l'environnement et... diminuent les factures.

### De plus en plus LED

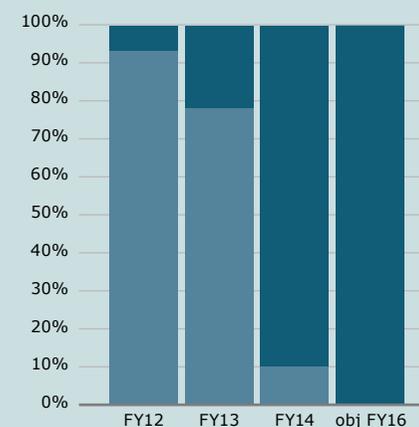
Le graphique ci-après montre que la part des LED a fortement augmenté par rapport à celle des ampoules économiques. Nous avons en effet étendu notre gamme de LED et proposons désormais un modèle LED pour chaque usage. À des millions de consommateurs.

En passant au LED, nous participons tous à une réduction non négligeable des émissions de CO<sub>2</sub>. Si chaque consommateur ayant acheté une ampoule LED cette année, l'utilise 3 heures par jour en remplacement d'une ampoule à incandescence, la réduction en émissions de CO<sub>2</sub> équivaut à 4711 tours du monde en voiture!\*

Et n'oublions pas que les LED, qui durent deux fois plus longtemps que les ampoules fluo compactes, produisent nettement moins de déchets. Encore un avantage considérable.

*\*La consommation LED est comparée à la consommation d'une ampoule à incandescence comparable. Le calcul est basé sur une moyenne de 3h de consommation par ampoule par jour, et sur des émissions moyennes de CO<sub>2</sub> de 700g/kWh et de 147g/km.*

LE LED FAIT UN BOND



■ Part d'ampoules fluo compactes

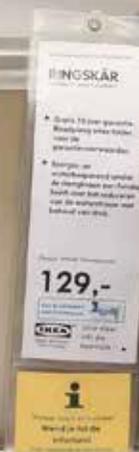
■ Part de LED

**L'eau est précieuse.  
Et chère.**

### Des robinets qui économisent l'eau

Tous nos robinets de cuisine économisent jusqu'à 40% d'eau et nos robinets de salle de bain, jusqu'à 50%. Ils sont dotés d'un dispositif qui réduit le débit sans que vous n'observiez la moindre différence.

People + Planet  
IKEA.be



Chez IKEA, nous vendons exclusivement des robinets dotés d'aérateurs qui permettent d'économiser de l'eau, sans perte de pression. Tandis que les normes EU imposent douze litres d'eau par minute, nos robinets de cuisine n'en consomment que huit et nos robinets de salle de bain à peine six. Nos clients peuvent par conséquent diminuer leur consommation d'eau – et leur facture – de 30 à 50%.

**8%**  
de la consommation mondiale d'eau provient de l'usage domestique.

**30 à 50%**  
de réduction sur la consommation et la facture d'eau grâce aux robinets économiseurs

**93.452**  
bains économisés grâce à nos robinets.





## Les déchets, au régime!

Une famille belge moyenne jette entre 36 et 55 kg<sup>1</sup> de nourriture par an. Si nous multiplions ces deux chiffres par le nombre de familles belges<sup>2</sup>, nous arrivons à un chiffre entre 165.835 et 253.360 tonnes. Ici, de simples boîtes de conservation pour la nourriture ont un grand rôle à jouer. Les clients apprécient cette solution pratique qui aide à réduire le gaspillage, les déchets et le budget des courses.

**500 euros**  
C'est le montant moyen que les familles jettent annuellement à la poubelle



### MOINS DE DÉCHETS



Faciliter le recyclage au moyen de solutions à faible encombrement.

Les boîtes de conservation permettent de jeter moins de nourriture et de faire des économies.

<sup>1</sup> Source: <http://www.lne.be/factsheet.pdf>

<sup>2</sup> 4.606.544 familles, source:

<http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/menages/>



## Une première en Belgique:

# SAUVEZ LES MEUBLES!



Dans notre pays, seul un meuble sur deux bénéficie d'une seconde vie. IKEA Belgique a décidé de changer les choses en lançant son programme "Sauvez les meubles!".

Pionnier dans ce domaine en Belgique, IKEA souhaite participer au développement d'une économie circulaire, en collaboration avec ses clients. Le programme s'articule autour de 5 solutions.

Enquête effectuée à la demande de IKEA Belgique: **Que font les Belges de leurs vieux meubles?\***

**25%**  
les gardent chez eux

**23%**  
les amènent au parc à conteneurs

**18%:** les donnent à des amis ou parents

**9%:** les font enlever par une association sans but lucratif

**7%:** les vendent sur internet

**4%:** les font enlever comme déchets encombrants

**4%:** les restituent à un livreur

**2%:** les vendent à des amis ou parents

**1%:** les vendent sur des brocantes

*\* Données tirées d'une enquête représentative menée en 2013 par ICMA auprès de 1001 Belges à la demande de IKEA.*

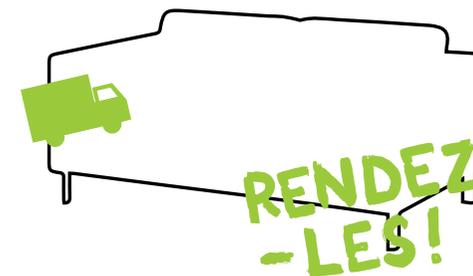


## Les 5 solutions IKEA pour donner une seconde vie aux meubles

Au lieu de jeter ou de stocker de vieux meubles, on peut désormais:

- les **rénover** grâce aux ateliers organisés par IKEA
- les **réparer** grâce aux pièces de rechange IKEA gratuites
- les **vendre** au Coin des Bonnes affaires IKEA
- les **donner** à des associations sur les parkings IKEA
- **rendre** ses anciens canapés et matelas lors de la livraison des neufs

## La solution efficace



Le service Transport IKEA organise des livraisons à domicile, particulièrement appréciées par les clients qui ne possèdent pas de voiture. Les clients qui se font livrer un nouveau canapé ou matelas peuvent rendre leur vieux canapé ou matelas au transporteur IKEA.

Nous vérifions ensuite avec l'association Kringwinkel quels meubles peuvent encore être vendus en seconde main, le reste étant valorisé énergétiquement.



## La solution créative



Tous les deux mois, les magasins IKEA Belgique organisent des ateliers de rénovation de meubles pour leurs clients. L'objectif est de recycler ces objets, en apprenant à les rénover ou à les relooker. Les collaborateurs IKEA qui animent ces ateliers commencent par expliquer brièvement les enjeux environnementaux ainsi que les techniques qui seront utilisées. Ensuite, tout le monde se lance dans les travaux pratiques. Ces ateliers remportent un franc succès et sont toujours complets.



IKEA  
ARLON

**Jérôme Vacca,**  
Recovery Manager,  
IKEA Arlon

J'adore cette initiative et j'y participe depuis le début. Tout le monde est à fond: notre équipe Recovery et les clients participants. La créativité des gens est stupéfiante. Ils sont ravis, ils disent souvent "on n'y aurait pas pensé" ou encore "c'est facile". Je pense que ces ateliers apportent la motivation et les techniques nécessaires pour rénover de vieux meubles et accessoires chez soi.

Et nous, qui animons l'atelier, nous nous amusons autant que les clients!



## La solution pragmatique



IKEA offre gratuitement des pièces de rechange et des pièces détachées pour réparer les meubles. La durée de vie du meuble est prolongée, le client ne doit pas acheter de nouvel article, ni jeter le sien.

Les clients peuvent venir chercher les pièces de rechange ou les commander en ligne sur [www.ikea.be](http://www.ikea.be). Dans ce cas, elles sont livrées par la poste dans les deux semaines. Les grosses pièces de rechange sont à retirer en magasin.

**569** pièces  
de rechange  
ont été remises gratuitement  
aux clients depuis le lancement  
de ce service (19 juin) jusqu'au  
27 août



## La solution rentable



Depuis le 19 juin 2014, IKEA propose à ses clients de revendre leurs meubles IKEA, en bon état, au Coin des Bonnes affaires. Un système win-win pour nos clients qui revendent et pour nos clients qui achètent. D'autant plus que IKEA ne prend aucune commission.



**31** meubles de seconde main par semaine  
entrepasés pour nos clients pour revente

IKEA ZAVENTEM



**Kevin Van Dessel,**  
Coordinateur Recovery,  
IKEA Zaventem

Les meubles exposés en seconde main ne restent jamais longtemps au Coin des Bonnes affaires. Ils partent souvent le jour même ou le jour suivant. Il s'agit de meubles variés, peu encombrants et plus spécifiquement de tables, de chaises et de petites armoires.

Les clients revendeurs envoient leur demande et une photo par e-mail. Si elle est acceptée, nous proposons un prix de revente. Et si nous tombons d'accord, le client apporte son meuble usagé et monté. Il reçoit un bon d'achat IKEA du montant de la valeur de revente.

Un système de réutilisation simple qui fait plaisir aux clients.

**30** euros prix moyen de revente  
Un petit prix pour nos clients acheteurs, bon à prendre pour nos clients revendeurs

## La solution solidaire



Cette année, IKEA s'est associé aux organisations sociales Kringwinkel, la Ressourcerie de Liège et Les Petits Riens. Depuis le 23 juin, celles-ci installent chaque semaine un point de collecte sur les parkings de IKEA Zaventem, Gand, Wilrijk, Hognoul et Anderlecht.

Les clients peuvent ainsi profiter de leur visite chez IKEA pour faire don de meubles usagés. Les organisations revendent les meubles encore utilisables à prix très démocratiques. Et tout ce qui n'est pas vendu est recyclé.

Du 23 juin au 31 août:

**7.474 kg**  
de meubles et autres objets donnés aux organisations partenaires



# Énergies & Ressources

Faire plus avec moins, c'est dans nos gènes. Et certainement lorsqu'il s'agit d'économiser les ressources naturelles. Notre but est de devenir indépendants en matière de ressources et d'énergie d'ici 2020 (objectif international).

Pour pouvoir, d'ici là, produire autant d'énergies renouvelables que nous ne consommons d'énergie, nous investissons dans l'efficacité énergétique et dans les énergies renouvelables. Entre-temps, nous avançons. Voici ce que nous avons réalisé cette année.



# Être pleins de ressources



## Produire plus d'idées pour consommer moins d'énergie

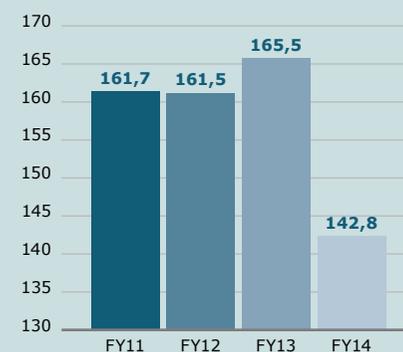
IKEA améliore continuellement l'efficacité énergétique dans tous ses magasins et au dépôt logistique.

La première étape consiste à connaître le détail de nos consommations. C'est pourquoi nous effectuons des mesures et des analyses. Certains magasins poussent l'examen encore plus loin (voir IKEA Arlon à la page suivante).

Sur la base de nos constatations, nous investissons dans des équipements et des éclairages plus performants. Ainsi, cette année, nous avons encore amélioré notre efficacité énergétique. L'hiver doux nous a permis de diminuer nos consommations de chauffage, mais nos consommations électriques, elles aussi, ont diminué.

Certaines mesures sont prises au niveau national, d'autres directement par les magasins. Découvrez-les ici.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE NOS MAGASINS (kWh/m<sup>2</sup>)



EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE NOTRE DÉPÔT (kWh/m<sup>3</sup> DE MARCHANDISES DÉPLACÉES)



## Dans l'œil de la hotte



De nouvelles hottes équipent désormais les cuisines de tous nos magasins, à l'exception de Gand où l'installation est en cours. Ce système fonctionne sur la base d'une gestion automatisée. Des capteurs optiques, qui agissent comme de véritables yeux, analysent les fumées et les vapeurs. Ils permettent ainsi un réglage automatique du débit du moteur qui s'adapte en continu au trafic réel dans les cuisines. Nos hottes précédentes fonctionnaient soit à 50%, soit à 100%. Nous réalisons ainsi 20 à 40% d'économies d'énergie et réduisons substantiellement les émissions de CO<sub>2</sub>. Et nos collaborateurs apprécient ce nouveau confort silencieux pendant les moments creux...

IKEA  
ARLON



**Olivier Mariscal,**  
Facility Manager,  
IKEA Arlon

Cette année, nous avons installé des compteurs d'électricité, d'eau et d'énergie pour cibler nos consommations par zones dans le magasin. Ces compteurs sont conçus pour fournir des informations très précises tant sur la variation de consommation que sur d'éventuelles fuites. Pour l'instant, nous collectons les données pour une analyse ultérieure. Cette investigation prendra du temps mais, à terme, nous aurons un outil qui offre des possibilités d'intervention ponctuelles, dans un délai de réaction très court.

## Des millions de watts en moins

L'éclairage joue un rôle important chez IKEA. Progressivement, nous remplaçons tous nos éclairages intérieurs et extérieurs par des LED. Le tout LED est d'ailleurs le standard pour les nouveaux magasins. Cette année, IKEA Hognoul a mené une action individuelle et a fait des étincelles...

IKEA  
HOGNOUL



**Joseph Failla,**  
Facility Manager,  
IKEA Hognoul

CONSOMMATION ANNUELLE  
IKEA HOGNOUL

30 MW/an



12 MW/an

dans les bureaux et espaces  
réservés aux collaborateurs

58 MW/an



29 MW/an

dans l'espace Marché



Cette année, nous avons mis du LED absolument partout: bureaux, espaces collaborateurs, Marché et showroom. Même notre grande enseigne lumineuse IKEA à l'extérieur et nos totems à l'entrée sont équipés de LED.

Pour les plafonds, qui représentent une surface énorme, nous avons fait une recherche approfondie pour trouver le système LED idéal. Nous avons ainsi pu passer de 220 à 150 bacs lumineux! Pour la maintenance, c'est assez spectaculaire également. Avant, nous devions changer les lampes deux fois par an. Maintenant, tous les 7 à 8 ans... Nous faisons de considérables économies d'énergie et produisons nettement moins de déchets.

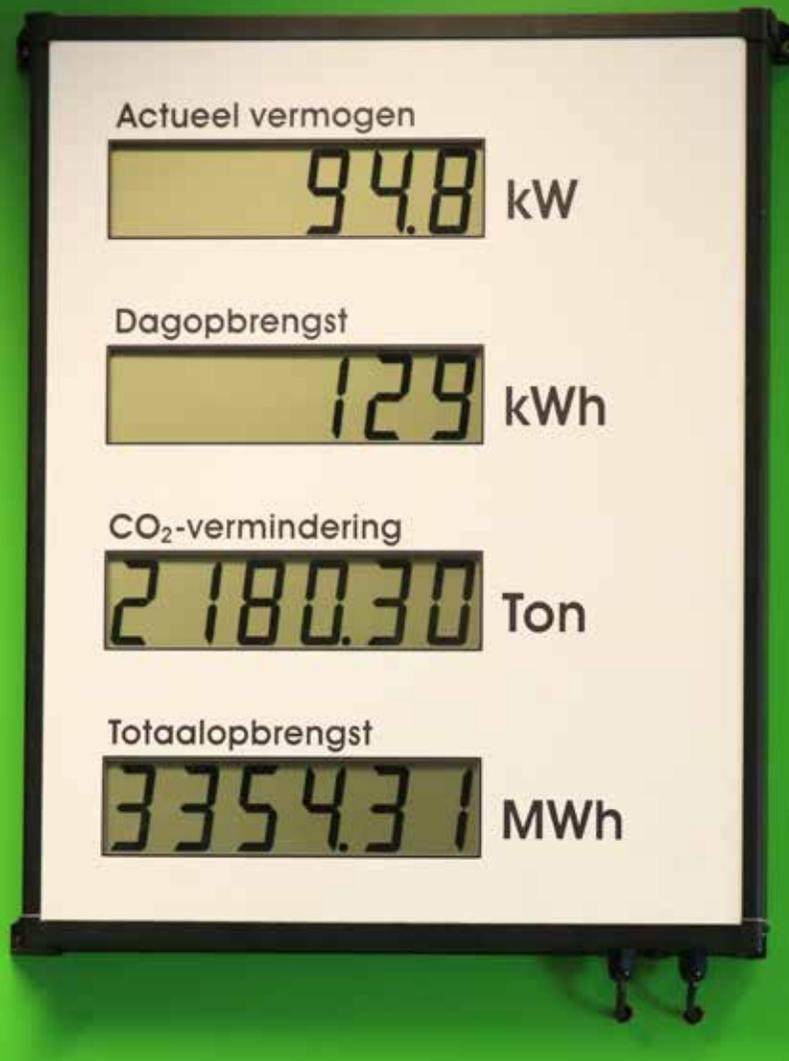
Nous avons tous gagné en confort, tant nos visiteurs que nos collaborateurs. Ces appareils LED, qui s'allument sans temps de chauffe, produisent un éclairage chaleureux et agréable.

## 100% des magasins IKEA équipés en photovoltaïque

L'énergie dont nous avons besoin pour fonctionner, soit nous la produisons nous-mêmes, soit nous l'achetons à des sources de production renouvelables, exclusivement éoliennes.

Chez IKEA Belgique, la production d'énergies renouvelables est en progression constante. Après nos autres magasins et notre dépôt de Winterslag, nos magasins d'Arlon et d'Hognoul ont été équipés cette année d'une centrale de production photovoltaïque.

En additionnant nos six magasins, nous avons fait placer 16.000 modules photovoltaïques qui couvrent une surface totale de plus de 50.000 m<sup>2</sup>. Ces installations évitent une émission annuelle de 7.000 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit l'équivalent de l'absorption de CO<sub>2</sub> d'environ 100.000 arbres.



	CAPACITÉ INSTALLÉE	SURFACE INSTALLÉE SUR LES TOITS
<b>ARLON</b>	<b>867,1 kWc</b>	<b>5905,9 m<sup>2</sup></b>
<b>HOGNOUL</b>	<b>1026,0 kWc</b>	<b>7077,6 m<sup>2</sup></b>

### ÉNERGIE RENOUVELABLE PRODUITE PAR LES MAGASINS ET LE DÉPÔT (MWh):



- Énergie renouvelable produite avec des chaudières à biomasse et des chauffe-eau solaires
- Énergie renouvelable produite avec des panneaux PV (magasins)
- Énergie renouvelable produite avec des panneaux PV (dépôt)
- Énergie renouvelable produite avec des panneaux PV et réinjectée sur le réseau (dépôt)

## Déchets: le cercle vertueux



Pour IKEA, la réduction et la revalorisation des déchets, c'est l'avenir.

Nous considérerons les choses sous trois angles: le tri, le recyclage et la réduction des déchets.

Chez IKEA, la majorité des déchets provient des emballages. Aujourd'hui, nos taux de tri et de recyclage sont déjà élevés, mais nous voulons aller encore plus

loin. Sur le plan international, IKEA a un objectif ambitieux: recycler ou incinérer 90% de nos déchets d'ici 2015, avec une part de recyclage de 80% minimum des matières.



**Cindy Clymans,**

Key Account Manager

Vanganswinkel - partenaire en gestion de déchets

IKEA et ses collaborateurs obtiennent un taux de tri moyen de 91%. C'est un chiffre record dans le secteur de la distribution. Ce pourcentage est le résultat d'une collaboration étroite où nous, en tant que partenaire, aidons IKEA à optimiser, traiter et recycler le flux de déchets. Au cours de l'année écoulée, l'accent a été mis sur le tri des déchets alimentaires.

Parallèlement au recyclage des déchets, IKEA se mobilise aussi pour réduire leur quantité. Le projet "Sauvez les meubles!", qui offre une seconde vie aux meubles, en est un bel exemple. Toutes ces actions mènent à un excellent résultat et ont permis à IKEA Belgique de dépasser ses propres objectifs!

## Angle n° 1: trier les déchets

Au cours de ces deux dernières années, nous avons concentré nos efforts sur un tri toujours plus sélectif. Cette année, notre taux de tri, pour tous les magasins en Belgique, est de 91%. Il dépasse notre objectif qui était de 89%. Sachant que nous traitons 9500 tonnes de déchets, c'est un beau chiffre. Dans nos centres de distribution également, les efforts ont été payants. Le taux de tri y atteint plus de 99%!

# 91%

taux de tri des déchets dans  
les magasins IKEA Belgique

Nos méthodes? À problèmes multiples, solutions multiples:

- formation continue pour nos collaborateurs
- implémentation de la gestion des déchets par les magasins eux-mêmes
- collaboration étroite avec notre partenaire en déchets: contrôles en matière de déchets résiduels et conseils pour augmenter le potentiel de tri
- investissement dans des réservoirs à déchets organiques

### Nos collaborateurs sont de bons élèves!

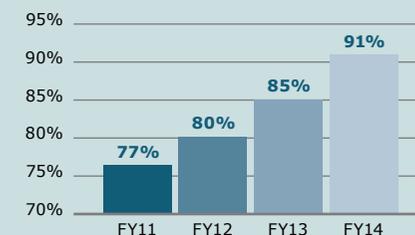
Nous poursuivons la formation de nos collaborateurs sur le terrain. 1207 heures y ont été consacrées cette année (2,1% du nombre total d'heures de formation). C'est un gros investissement, mais le résultat en valait la peine. L'attitude de nos collaborateurs est une de nos grandes fiertés.



TAUX DE TRI DE NOTRE CENTRE DE DISTRIBUTION



TAUX DE TRI DE NOS MAGASINS



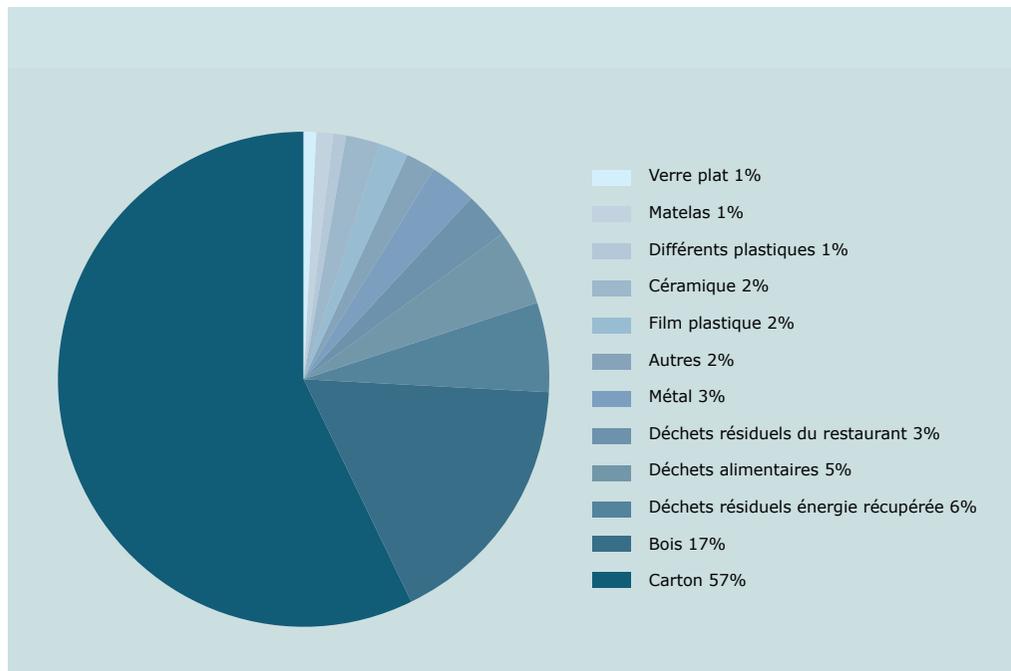
### Nos fractions réduites au plus petit dénominateur commun

Nos propres centres de tri, dans nos magasins et à notre dépôt, prennent un grand nombre de fractions de déchets en charge. Ci-dessous, nous avons représenté nos fractions de tri les plus importantes. Vous ne serez pas étonné de constater que le carton est la fraction principale... Elle représente plus de la moitié de tous nos déchets réunis.

Découvrez, ci-après, nos chiffres ainsi que trois actions innovantes et efficaces menées dans nos magasins: le tri du marc de café à Wilrijk, le tri des déchets de moules et l'acquisition de nouveaux réservoirs à déchets organiques.

### Marre du marc de café!

En mars 2014, nos collaborateurs de Wilrijk ont eu la bonne idée d'ajouter une fraction de déchets: le marc de café. Cette initiative a contribué à la réduction des déchets résiduels.



IKEA  
WILRIJK



**Isja Connal,**  
Coordinatrice Recovery,  
IKEA Wilrijk

Cette nouvelle fraction de tri s'est mise en place très facilement. Si la formation est centrale chez IKEA, ici, un briefing précis et un suivi régulier ont suffi.

En pratique, nous évacuons le marc de café au moyen de poubelles à roulettes depuis les îlots à boissons du restaurant. Pour cette grande quantité de déchets, qui pèse lourd, les roulettes sont très appréciées...

À la cantine également, le tri a été instauré sans peine avec l'aide de la Sustainability Team.

Les résultats sont là et un grand nombre de collaborateurs sont contents de voir diminuer nos déchets résiduels.



### 6000 kg de moules à recycler, c'est un beau défi!

Les moules sont l'un des plats préférés des Belges. Mais les tonnes de coquilles vides et les milliers de cassolettes en aluminium sont aussi un véritable cauchemar pour les personnes en charge du recyclage. Pour son menu moules, IKEA Belgique et son fournisseur de moules ont cherché des solutions innovantes. Les voici:

- les cassolettes en aluminium ont été remplacées par des cassolettes en fibres de canne, biodégradables, qui ont toutes été compostées
- les coquilles vides ont été concassées et utilisées pour la culture d'huîtres
- les légumes ont été séparés et ajoutés aux déchets organiques pour la production de biogaz

### Les nouveaux réservoirs à déchets organiques: appréciés par nos collaborateurs, appréciables pour l'environnement



Les déchets de nos restaurants figuraient parmi le top 5 de nos plus grosses fractions. En constatant qu'une bonne partie de ces déchets étaient purement organiques, nous avons réfléchi à une solution de tri et de recyclage efficace. Une solution qui soit également propre, pratique et ergonomique pour nos collaborateurs en cuisine.

Ainsi, nous avons équipé tous nos magasins de réservoirs à déchets organiques. Ils contiennent les restes des assiettes de nos clients et de nos collaborateurs, et de

la surproduction. Ces déchets organiques sont ensuite transformés en biogaz.

### Ce biogaz est transformé en chauffage et en électricité verte.

- Environ 45% de l'énergie est transformée en électricité verte: 249.000 kWh sont utilisés par les ménages et les entreprises.
- Les 55% restants sont transformés en chauffage et utilisés par la société de gestion de déchets elle-même. Ceci représente une économie de 34.000 m<sup>3</sup> de gaz naturel.

L'année dernière, 19%\* des déchets alimentaires de nos restaurants ont été transformés en biogaz. Cette année, nous atteignons pratiquement les 60%. Les 40% restants sont traités en tant que déchets résiduels.

Enfin, cerise sur le gâteau, nous avons pu réduire le transport des déchets grâce à la taille généreuse de nos nouveaux réservoirs à déchets organiques.

\* Les déchets en verre et en porcelaine de nos restaurants ne sont pas pris en compte dans ces chiffres.

#### Si vous nous aidez à débarrasser, nous pouvons réussir!

Jetez les restes alimentaires, légumes et liquide de cuisson, dans le bac pour déchets organiques.

Placez les coquilles vides dans le couvercle.

Lorsque vous débarrassez, jetez les coquilles vides dans le sac prévu. Son contenu sera déversé en mer. Veillez donc à n'y déposer que les coquilles.

Empilez les récipients de moules et leurs couvercles.

Jetez les pots de sauce dans le sac à déchets résiduels.



# 62.373 m<sup>3</sup>

de biogaz produits grâce aux déchets organiques

FY14 chiffre basé sur la moyenne de contenu énergétique des déchets pour tous les magasins, à l'exception de Zaventem et de Wilrijk

## Angle n° 2: recycler les déchets

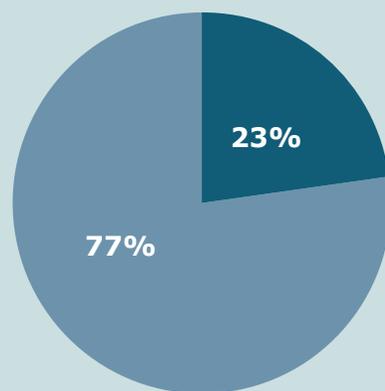
Nous avons dû traiter 9500 tonnes de déchets cette année. Le diagramme ci-dessous représente nos méthodes de traitement. 0% des déchets de nos magasins ont été mis en décharge.



Cette année, nous avons collecté 21.180 litres d'huiles de friture dans nos restaurants. Ceux-ci ont été convertis en 19.062 litres de biodiesel, ce qui représente plus de 350.000 kilomètres verts, soit un an de trajets pour 24 voitures.

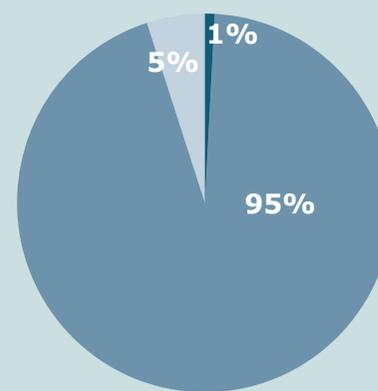
**0%**  
de déchets mis en décharge  
pour nos 6 magasins.  
Tout est soit recyclé, soit incinéré  
pour récupération d'énergie

MÉTHODES DE TRAITEMENT  
DANS NOS MAGASINS



■ Récupération d'énergie  
■ Recyclage 77%

MÉTHODES DE TRAITEMENT  
DANS NOTRE CENTRE  
DE DISTRIBUTION



■ Décharge 1%  
■ Recyclage 95%  
■ Incineration 5%

**Notre nouvel objectif:** 80% des déchets devraient être recyclés d'ici 2020. Il nous reste 3% à combler en nous concentrant principalement sur les déchets résiduels, le bois et les matelas.

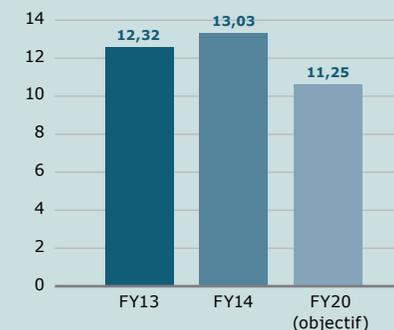
L'objectif FY14 pour notre centre de distribution était de maximum 2% de déchets enfouis. Avec moins de 1% de déchets mis en décharge, le résultat est largement atteint.

## Angle n° 3: réduire les déchets

Si IKEA Belgique affiche de bonnes performances en matière de tri, il reste des améliorations à faire en termes de réduction des déchets. Cette année, nous constatons un volume plus important de déchets (en kg). Cette augmentation s'explique par la rénovation complète du département Cuisines dans tous nos magasins, ainsi que par la rénovation du Marché dans plusieurs de nos magasins.

En 2015, nous allons nous concentrer sur les mécanismes de réduction de déchets et nous donner les moyens de les appliquer.

ÉVOLUTION DES DÉCHETS  
PRODUITS (kg/m<sup>3</sup> vendu)



Nouvel objectif: réduire nos déchets opérationnels de 10% d'ici 2020, sur une base de 12,5 kg de déchets produits par m<sup>3</sup> vendus.

## Nous sommes bleus de l'eau



La réduction de la consommation d'eau est une question majeure, tant pour l'environnement que pour notre avenir. C'est pourquoi IKEA Belgique récupère les eaux de pluies. Celles-ci couvrent un tiers de nos besoins en eau dans les magasins en alimentant chasses d'eau et urinoirs. Toutefois, ce sont les cuisines de nos restaurants qui sont nos plus gros consommateurs d'eau, notamment avec les lave-vaisselle.

### Soif d'économies

IKEA Belgique a installé des lave-vaisselle nouvelle génération dans tous ses magasins pour faire des économies d'eau grâce à une nouvelle technique intelligente brevetée. Explications.

- Nos lave-vaisselle sont de grands tunnels de lavage à avancement automatique, équipés de paniers à vaisselle.
- Entre les paniers, il y a des vides qui représentent 50% de la charge. Une photocellule repère ces vides, ce qui entraîne l'arrêt des pompes de lavage. Ainsi, les vides ne sont pas lavés, ce qui représente une grande économie d'eau.
- La consommation et l'utilisation de l'eau de rinçage sont optimisées.
- Le système est également équipé d'une double récupération de la chaleur.



**Nouveaux lave-vaisselle dans les cuisines de nos magasins: jusqu'à**  
**70%**  
**d'économie d'eau**

## Faire bouger la mobilité



Impossible de supprimer les déplacements. Impossible donc de supprimer les émissions de CO<sub>2</sub>. Par contre, nous pouvons les réduire. Chez IKEA, nous offrons des modes de transport diversifiés et des solutions durables, tant à nos clients qu'à nos collaborateurs.

Un exemple. En 2013, IKEA a installé huit bornes de recharge électrique (voitures et vélos) devant ses six magasins. IKEA est la première entreprise en Belgique à avoir équipé chacun de ses magasins de bornes de recharge, pour tous types de véhicules électriques. Au sein du Groupe, IKEA Belgique est également le premier pays disposant d'un équipement complet pour tous ses magasins. Cette année, nous avons les premiers chiffres.



LES RECHARGES EN BELGIQUE EN 2014

Nombre de recharges

**750**

Nombre de watts

**6.410.318**

Ce résultat correspond à environ 30.000 kilomètres durables (basés sur une moyenne de consommation de 220W/km).

## Mobilité durable: les options pour nos collaborateurs

**960**  
collaborateurs  
qui roulent plus vert

Chacun fait ce qu'il peut, en fonction de sa situation géographique. Toutefois, pour faciliter la vie de nos collaborateurs et les motiver à utiliser des modes de transport plus durables, voici ce que IKEA Belgique met en place:

- nos magasins sont accessibles aux modes de transport durables (transports publics, vélo)
- l'utilisation des transports publics est remboursée à 100%
- nos cyclistes reçoivent 0,22 euro/km
- nos cyclistes bénéficient de parkings à vélo, de douches et de casiers
- nous proposons des voitures de service (l'utilisation de voitures de société n'est pas encouragée, nous en possédons à peine 1,7%)
- chaque magasin est équipé de bornes de recharge pour voitures et vélos électriques

**30%**  
moyenne de collaborateurs  
utilisant un mode de  
transport durable  
pour venir au travail

**45,76%**  
moyenne pour le magasin  
d'Anderlecht

IKEA  
SERVICE  
OFFICE



**Tim Schroons,**  
collaborateur au Service Office et  
membre de la Sustainability Team

Je vis à Anvers et je travaille à Zaventem. Pendant 5 ans, j'ai fait le trajet en voiture. 100 km par jour dans les embouteillages, c'était affreux. Je savais quand je partais, jamais quand j'arriverais.

Depuis 2 ans, j'utilise le train et mon vélo pliable, quelle que soit la saison. Il ne faut pas avoir peur de la pluie et du vent, il suffit d'être bien équipé! Dans le train, je lis le journal gratuit ou un livre. Ensuite, avec mon vélo, je fais un peu de sport. Je peux même me lâcher sur les sucreries et mes collègues sont jaloux.

Financièrement, c'est avantageux. Mon train est payé par IKEA et, pour les 20 km de vélo que j'effectue quotidiennement, je reçois 4,4 euros par jour. Quant à l'environnement, forcément il est gagnant!

## Concours pour un autre parcours

Un concours de mobilité durable a été organisé parmi nos collaborateurs du Service Office et du Customer Contact Center au mois de mai 2014. Leur mission: parcourir des kilomètres durables pour venir au travail et les noter, accompagnés du ou des modes de transport qu'ils avaient choisis. 35 collaborateurs sur 236 ont participé et ont reçu un bon d'achat de 30 €, valable dans un magasin de loisirs sportifs.

name: \_\_\_\_\_  
dept: \_\_\_\_\_

	on foot	bike	carpool	bus/metro	train
Th 01/05					
Fr 02/05					
Sa 03/05					
Su 04/05					
Mo 05/05					
Tu 06/05					
We 07/05					
Th 08/05					
Fr 09/05					
Sa 10/05					
Su 11/05					
Mo 12/05					
Tu 13/05					
We 14/05					
Th 15/05					
Fr 16/05					
Sa 17/05					
Su 18/05					
Mo 19/05					
Tu 20/05					
We 21/05					
Th 22/05					
Fr 23/05					
Sa 24/05					
Su 25/05					
Mo 26/05					
Tu 27/05					
We 28/05					
Th 29/05					
Fr 30/05					
Sa 31/05					
kilometers per mode of transportation					
total kilometers					

Note your kilometers here

© Inter IKEA Systems b.v. 2014

## Vélos pliants: une nouvelle piste

Se rendre à une réunion ou à un rendez-vous professionnel en vélo? Parfaitement. IKEA Belgique a acheté trois vélos pliants pour ses collaborateurs du Service Office et du Customer Contact Center. Compacts, légers et pliés en 20 secondes maximum, ces vélos remportent un grand succès. Un bon moyen également de faire tester un mode de transport durable à nos collaborateurs...

  
**24.258 km**  
durables parcourus en 1 mois

=

**1695 kg**  
**de CO<sub>2</sub>**  
en moins

=

CO<sub>2</sub> absorbé par  
**70 arbres**  
par an

## Qui veut un entretien gratuit de son vélo?

Suite à une étude de mobilité effectuée par la province d'Anvers, IKEA Wilrijk a mis un plan de mobilité en place. Nous avons commencé par analyser le mode de transport utilisé par nos collaborateurs pour le trajet domicile-travail. L'une des conclusions les plus intéressantes: 45,5% de nos collaborateurs, habitant à moins de 5 km de IKEA, viennent en voiture. C'est une distance idéale pour convaincre ces personnes de rejoindre leur travail en vélo.

L'année dernière, à la question "qu'est-ce qui pourrait vous motiver à venir en vélo?", les réponses les plus fréquentes ont été "un casier pour sécher les vêtements" et "l'entretien gratuit de mon vélo". Ces deux demandes ont été concrétisées au cours de l'année écoulée.



**CAR FREE DAY**  
18/09/2014

Car Free Day is een duurzame pendeldag voor werknemers en werkgevers. Met z'n allen kunnen we de filesleur doorbreken door te fietsen, bus of trein te nemen of samen met collega's te carpoolen.

**Kom op 18/9 op een duurzame manier naar IKEA, en er wacht je een fijne verrassing.**



IKEA  
WILRIJK

**Sira Azorin Ufano,**  
Membre de la Sustainability Team  
IKEA Wilrijk

J'appartiens à la Sustainability Team depuis 2 ans. Pour tout ce qui touche à l'environnement et à l'engagement social, notre équipe s'applique à imaginer des actions, à les organiser et à en informer les collègues.

Le "Car free day" a eu lieu le 18 septembre cette année. Ce jour-là, nous avons particulièrement soigné les collègues qui ont utilisé leur vélo ou les transports en commun pour venir au travail. Ils ont été très enthousiasmés par notre décoration du parking à vélo et par le repas durable qui leur a été offert.

Mais, il y a eu plus fort. Nous leur avons également réservé une surprise: le lancement de l'entretien gratuit de leur vélo chez iBike. Nos collaborateurs ont immédiatement été séduits par l'idée et, le premier mois, huit collaborateurs se sont présentés chez iBike. Maintenant, le bouche-à-oreille commence à fonctionner. L'entretien gratuit est intéressant à plus d'un point de vue: nous faisons un pas vers la mobilité durable et nos collaborateurs, tout comme iBike, sont gagnants. C'était une journée formidable et nous attendons le prochain "Car free day" avec impatience!



## Mobilité durable: les options pour nos clients

Si nous affichons de bons scores en mobilité durable pour nos collaborateurs, il en va autrement pour nos clients. Les conditions bien sûr sont très différentes (ils ressortent chargés!) et les comportements mettent du temps à évoluer. IKEA Belgique offre différentes solutions et organise régulièrement des actions.

5% seulement de nos clients utilisent des moyens de transport durables\*. Il existe par contre des différences significatives d'un magasin à l'autre, ainsi que des exemples à l'étranger indiquant un vrai potentiel de changement.

Par exemple, Anderlecht obtient le score le plus élevé pour l'utilisation des transports en commun avec 10,6%, suivi par Gand avec 7,2%. La preuve qu'une bonne desserte par les transports en commun, comme c'est le cas pour ces deux magasins, peut encourager les modes de transport durables.

\* Chiffres 2012. Une nouvelle enquête est prévue en 2015.

### Ce que IKEA propose:

- Pour les clients qui n'ont pas de voiture ou décident de se déplacer autrement: livraison à domicile, location de camionnettes et taxis à la sortie des magasins.
- Pour tout achat de minimum 10 € et sur présentation du ticket de transport en commun pour venir chez IKEA: un ticket retour gratuit à Anderlecht, Gand et Wilrijk.
- Des bornes de recharge pour voitures et vélos électriques.

### Vous êtes venus en vélo, en bus ou en métro?

Notre Service Taxi vous livre vos achats chez vous en toute sécurité. Utilisez-le aujourd'hui et recevez 15,- sur votre prochain achat.\*

\*Le service Taxi se trouve après les caisses. Réduction valable du 01/09/14 au 30/11/14 sur un achat d'un montant de minimum 50,- et uniquement chez IKEA Anderlecht. Non valable sur un achat au restaurant ou à la boutique suédoise. Un bon par ticket. Ne peut être échangé contre des espèces.  
Remettez ce bon signé par la société de Taxi à la caisse.



© Inter IKEA System B.V. 2014

IKEA  
ANDERLECHT



**Gaëlle Moulart,**  
Manager IKEA FAMILY,  
coresponsable de la Sustainability Team,  
IKEA Anderlecht

Le 30 mai dernier, à Anderlecht, nous avons organisé une action 'jour de pointe' pour nos membres IKEA FAMILY. En plus d'un ticket retour gratuit pour le transport en commun, nous avons offert un bon d'achat IKEA de 15 € aux membres IKEA FAMILY ayant fait appel à notre service taxi.

Les taxis sont garés à la sortie du magasin. La livraison se fait le jour même et le tarif est calculé en fonction de la distance. Dix clients ont pu profiter de cette action. La prochaine fois, nous annoncerons notre action préalablement à l'entrée des magasins et via notre e-newsletter. Et le bouche-à-oreille va, lui aussi, certainement fonctionner...

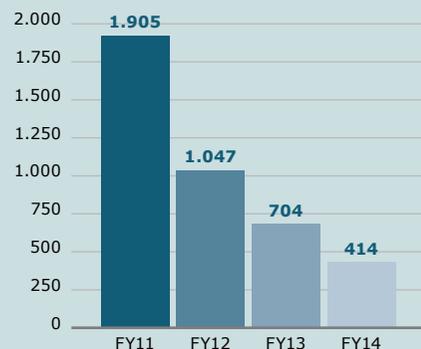
## Le transport de marchandises anti CO<sub>2</sub>



Le transport de nos marchandises, par la route, nous ne pouvons pas y couper. Mais nous pouvons réduire notre impact sur l'environnement.

Ainsi, le remplacement de palettes en bois par des palettes en carton plus fines, l'optimisation des taux de remplissage de nos véhicules et la recherche de solutions pour un transport multimodal nous permettent de réduire non seulement les émissions de CO<sub>2</sub>, mais également nos coûts. Et donc de maintenir des prix bas.

NOMBRE DE CAMIONS TRANSPORTANT DES PALETTES BOIS VERS LE DÉPÔT



NOMBRE DE CAMIONS TRANSPORTANT DES PALETTES BOIS DEPUIS LE DÉPÔT VERS LES AUTRES UNITÉS



### Plus de palettes en carton, moins de chargements

**Atout n° 1:** les palettes en carton sont nettement plus fines que les palettes en bois. Le taux de remplissage des camions est dès lors amélioré et le nombre de camions sur les routes réduit.

**Atout n° 2:** les palettes en carton sont triées et recyclées. Elles ne doivent donc pas être retournées au dépôt. On note donc, depuis 4 ans, une diminution constante et significative du nombre de camions circulant uniquement avec des palettes en bois.

FY14 est notre première année complète de chargements avec palettes en carton, tant pour les trajets de nos fournisseurs vers les magasins que pour ceux du dépôt central vers les magasins. Seul le flux des marchandises en palettes carton livrées depuis notre dépôt de Dortmund doit encore être implanté.

## Un taux qui nous remplit de satisfaction

Le taux de remplissage joue un rôle important sur le plan environnemental. Plus les camions sont remplis, moins on transporte d'air. Et moins il faut de camions pour transporter le même volume de marchandises, moins on émet de CO<sub>2</sub>.

Notre bureau du design en Suède innove constamment afin d'optimiser des conditionnements toujours plus compacts. Mais nos collaborateurs logistiques du dépôt de Winterslag aussi font preuve de talent et d'imagination. Remplir des véhicules, sans déperdition d'espace et selon les normes en vigueur, est un véritable casse-tête! Pourtant, le taux de remplissage ne cesse de s'améliorer. Voici comment.

### Un nouvel accord

Le 1<sup>er</sup> janvier 2014, la Belgique et les Pays-Bas ont commencé à appliquer le nouvel accord Top Fill. Afin de gagner encore plus de place, les palettes peuvent désormais être chargées de produits séparés en différentes parties. Toutefois, les collaborateurs logistiques doivent impérativement y coller une étiquette afin qu'elles soient facilement identifiables au déchargement.

### Deux ambassadeurs

Deux collaborateurs de chaque centre de distribution IKEA en Europe centrale ont participé à un atelier IWL (InwarehouseLogistics) pendant 2 jours. Nous avons pu mettre en évidence à quel point le taux de remplissage dépend du travail du collaborateur logistique. Notre Centre de distribution de Winterslag a ensuite sélectionné deux 'ambassadeurs' parmi ses meilleurs collaborateurs logistiques. Ceux-ci ont évalué et épaulé leurs collègues sur deux chargements. Le but étant de soulever des questions, de donner des conseils et de partager les expériences pour que chacun puisse réaliser un puzzle parfait selon le nouvel accord Top Fill.

## Le multimodal, un idéal

L'approche multimodale désigne ici la volonté de développer des chaînes de transport alternatives à la route. Aujourd'hui, 78% de nos marchandises sont acheminés vers nos magasins par transport routier. Les alternatives équivalentes en termes de délai et de coût sont difficiles à mettre en pratique actuellement. Par contre, 22% des marchandises réceptionnées par notre dépôt de Winterslag sont livrées par des transports non routiers. Nous continuons à réfléchir à la façon d'augmenter le transport multimodal en fonction de nos impératifs.

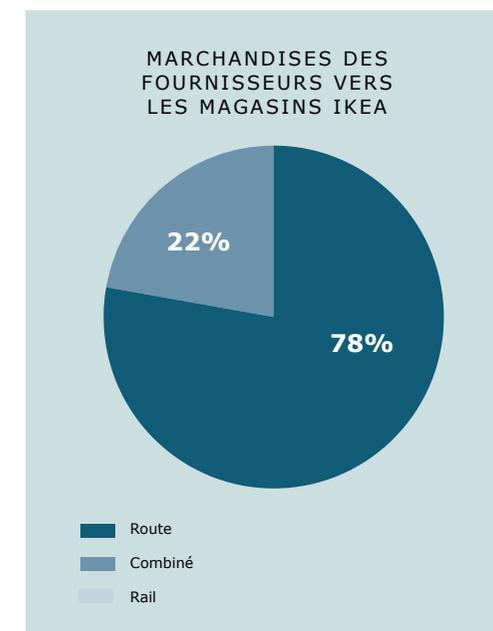
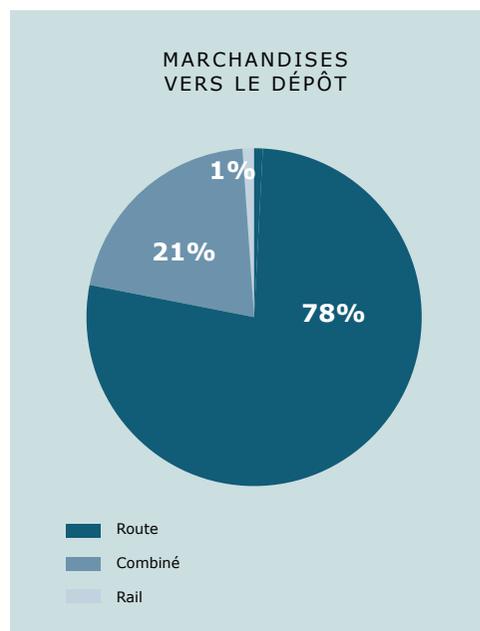


**Bernd Paulissen,**  
Operational Support Manager,  
Centre de distribution IKEA Belgique

L'opération IWL est un succès. Les collaborateurs logistiques ont apprécié d'être évalués et épaulés par leurs collègues et non par un organe de contrôle supérieur. Les solutions trouvées au sein de l'équipe sont toujours plus stimulantes. Nous avons aussi pu constater qu'un peu de compétition pouvait

être très saine... Ce qui motive principalement les collaborateurs logistiques, c'est de pouvoir faire un puzzle parfait, c.-à-d. un travail de qualité avec un taux de remplissage élevé. Nous remarquons tous qu'un pourcentage de remplissage élevé permet de diminuer le nombre de camions par trajet. La majorité de nos affectés au chargement se sentent concernés par l'impact de leur travail sur l'environnement.

IKEA  
DISTRIBUTION  
BENELUX



## Qui cherche l'équilibre alimentaire le trouve.



IKEA Belgique travaille en collaboration avec un consultant en diététique. Qualité, variété et santé sont les mots-clés. Nous faisons également appel à Vredeseilanden et à son programme de restauration collective durable.

Nous nous appliquons à servir des produits sains, locaux et saisonniers, ainsi que certains produits bio. Nous proposons du poisson durable et des repas végétariens. Cette année, il y a quelques nouveautés au menu. Découvrez nos suggestions...

### Suggestion n°1: manger sain

Depuis FY13, IKEA Belgique propose un salad-bar et un potage tous les jours. Ces plats sont composés avec l'aide d'un nutritionniste. Le salad-bar, par exemple, au lieu d'être accompagné de mayonnaise, est proposé avec une sauce à base de yaourt.

La grande nouveauté de cette année, ce sont les wrap au Bistro, après les caisses. Pour les trois sortes de wrap proposées, nous avons fait appel à un nutritionniste afin de vérifier la teneur en sel, en graisse et additifs. Résultat: une garniture parfaitement équilibrée. En ce qui concerne le wrap lui-même, la qualité est satisfaisante, mais notre fournisseur et nous-mêmes sommes à la recherche d'une solution optimale.

Nous avons également établi une nouvelle stratégie de prix. Le prix des repas "santé" a diminué, le prix des autres repas a légèrement augmenté. La lasagne au saumon est un bon exemple. Nous voulons ainsi inviter nos clients à opter pour une alimentation plus saine.

### Suggestion n°2: manger bio

Nous avons introduit de nouveaux plats bio. En plus de la soupe aux tomates, nos clients peuvent à présent déguster chaque jour un potage bio. Nous n'avons pas peur de proposer des saveurs originales comme notre recette "carottes coco curry" que nos clients d'ailleurs apprécient. Nous avons également introduit un carpaccio bio qui connaît un grand succès. Et, pendant toute l'année FY14, nous avons servi un menu enfant bio pour 1,95 € seulement.

## Suggestion n°3: manger durable

Nous sommes également attentifs à utiliser des aliments locaux et saisonniers, ainsi que des produits végétariens. Depuis cette année, nous servons un plat végétarien tous les jours. Et pour nos collaborateurs, il est à 1 € un jour par semaine, dans le cadre de nos "jeudis végétariens".

Le poisson que nous achetons est certifié MSC (label de pêche sauvage durable) et ASC (label d'élevage durable).

En janvier et en février, nous avons pris la décision d'exclure les tomates de nos menus. Tout simplement parce qu'elles ne sont pas bonnes à cette période de l'année, à moins de venir de très loin. Nous ne servons pas non plus de salades cultivées en serres. Nous faisons venir des salades cultivées en pleine terre de France ou du nord de l'Italie.

En FY14 également, la Belgique a été sélectionnée, avec le Danemark, comme marché test pour des boulettes au poulet et végétariennes. Ce sont nos collaborateurs qui seront les (heureux!) cobayes.

## Suggestion n°4: respecter les animaux

IKEA Food Services collabore avec différentes organisations de défense du bien-être animal, telles que GAIA et Compassion in World Farming (CIWF). Nous utilisons uniquement des poulets élevés en plein air, et dans une moindre mesure, des poules (et leurs œufs) élevées au sol. Nous avons également pris des engagements pour le bien-être des porcelets.

Cette année, afin d'améliorer la communication, nous avons créé de nouveaux logos 'Animal Welfare' par animal. Ainsi, nos clients sont conscients de manger des produits issus de la filière durable.



**Benny Weyns,**  
Acheteur IKEA Food,  
IKEA Belgique

Nous avons déjà franchi plusieurs étapes sur le chemin de l'alimentation durable. Il est long, mais passionnant. Il existe beaucoup d'opportunités et le management est très impliqué dans ces questions. Nos partenaires nous apportent un maximum d'informations grâce à leurs connaissances pointues en matière de nutrition et d'alimentation durable.

Nos clients sont de plus en plus intéressés par ce type d'alimentation. Toutefois, ils passent peu de temps dans nos restaurants et ne sont pas toujours au courant de notre offre durable. Nous allons mettre les bouchées doubles pour mieux les informer.

# Une vie meilleure pour les personnes et les communautés

Notre mission, qui est de créer un meilleur quotidien, n'est pas réservée uniquement à nos clients. IKEA Belgique souhaite être, pour ses collaborateurs, une entreprise où il fait bon travailler. Nous désirons également nous assurer des bonnes conditions de travail et du respect de l'environnement chez nos fournisseurs. Enfin, nous nous engageons à soutenir des actions sociales et environnementales envers des personnes dans le monde entier et en Belgique.

Regardons où et comment IKEA Belgique se situe aujourd'hui.



## Un employeur responsable



Nous voulons être une entreprise honnête et fiable qui partage ses valeurs avec ses collaborateurs. Chez IKEA, chaque personne est la bienvenue et chacun doit être respecté et reconnu pour ses compétences. Nous souhaitons offrir des possibilités de développement et de bonnes conditions de travail à tous nos collaborateurs. Nous encourageons la diversité et l'esprit d'équipe, ainsi que l'individualité au sein du groupe. Nous prônons également un dialogue social de qualité.

Chacun séparément, et tous ensemble, nous sommes plus créatifs et plus performants.

Voici nos forces conjuguées en quelques chiffres:

- 3019 collaborateurs dans les magasins et 200 dans notre dépôt
- Création d'emploi: 100 collaborateurs supplémentaires
- Mixité: 46,8% d'hommes et 53,2% de femmes
- Ancienneté: par rapport au marché, l'ancienneté chez IKEA Belgique est élevée, avec une moyenne de 11 à 13 ans.

## Des valeurs scandinaves dans une entreprise belge

Ces valeurs nous disent que notre croissance dépend de celle de nos collaborateurs. De tous nos collaborateurs. Nous mettons beaucoup de choses en place pour leur offrir de bonnes conditions de travail, pour les informer sur nos valeurs et pour les impliquer dans notre organisation.

La diversité, notre enquête VOICE (qui donne la parole à nos collaborateurs), le travail avec les partenaires sociaux et notre vaste projet Fit For the Future forment un tout. Détaillons-le ici.

## La diversité, c'est créatif

Notre recrutement est basé sur la valeur et les compétences des personnes et non sur leur âge, leur sexe ou leur diplôme. La diversité qui en découle améliore nos résultats et renforce notre compétitivité. Cette individualité au sein de notre entreprise la rend plus dynamique et plus créative.



### RÉPARTITION HOMMES/FEMMES, FY14 IKEA BELGIQUE:

	HOMMES	FEMMES
Répartition collaborateurs	46,2%	53,8%
Répartition managers	49,6%	50,4%
Répartition responsables de service	50,2%	49,8%
Répartition responsables de département	41,4%	58,6%
Répartition responsables de service	70,6%	29,4%

CHEZ IKEA, LA COMPÉTENCE EST PLUS IMPORTANTE QUE L'ÂGE. POUR PREUVE, LE NOMBRE DE MANAGERS DE MOINS DE 35 ANS ET LES PROGRAMMES MIS EN PLACE POUR LES PLUS DE 45 ANS.

#### → Des managers de moins de 35 ans

- 37% parmi nos managers
- 24% parmi nos responsables de département
- 43% parmi les responsables de service

#### → Un accompagnement concret pour les plus de 45 ans À 45 ans et plus, il y a un avenir professionnel chez IKEA. Nous avons concentré nos efforts pour le maintien au travail des personnes de cette tranche d'âge chez IKEA.

##### Les actions concrètes menées pendant FY14:

- En termes de compétences, nous utilisons les PDP (Personal Development Plan) pour déterminer quels sont les besoins des 45+ en matière de formation, de recyclage et d'accompagnement de carrière.
- En termes de bien-être, nous avons analysé les possibilités d'offrir un accès plus facile aux examens de santé. Nous avons introduit une politique de prévention et renégocié les contrats en fonction de celle-ci.
- En termes d'accompagnement, nous avons rédigé un guide comprenant toutes les mesures belges utiles après 45 ans et nous avons formé des collaborateurs pour accompagner nos 45+ dans ces matières.



## Dis ce que tu penses!

Où en sommes-nous aujourd'hui?  
Quels sont nos points forts?  
Que faut-il améliorer?  
Comment pouvons-nous progresser?

Entre le 7 et le 26 octobre,  
tu as la parole.  
Plus d'infos auprès  
de ton responsable.

**VOICE**

## VOICE: donner la parole à nos collaborateurs

Chaque année, l'enquête VOICE est menée par un organisme indépendant auprès de nos collaborateurs. Les thèmes abordés sont la satisfaction au travail, l'efficacité, l'ouverture, le développement durable, les objectifs et le leadership.

**Dis ce que tu penses!**

du 7 au 26 octobre

### POURCENTAGE DE COLLABORATEURS

- 94%** estiment qu'ils peuvent prendre des responsabilités lorsqu'un problème se présente
- 91%** estiment avoir les compétences nécessaires dans le cadre de leur travail
- 72%** se sentent reconnus et appréciés
- 75%** font confiance à leur responsable direct
- 76%** estiment que le développement durable a sa place dans leur travail quotidien
- 77%** pensent que IKEA Belgique est un endroit où il fait bon travailler



## Le travail avec les partenaires sociaux est constructif

IKEA Belgique est convaincu qu'un dialogue de qualité avec les partenaires sociaux est nécessaire. Ils sont les porte-parole de nos collaborateurs et nous préférons traiter avec un partenaire fort qui a leur confiance. Nous rencontrons les représentants des travailleurs mensuellement, tant sur le plan local que sur le plan national.

Accorder les cultures d'entreprise scandinave et belge prend du temps. Mais, si nous ne sommes pas encore au stade de la co-création, nous avons pu établir ensemble un dialogue constructif.

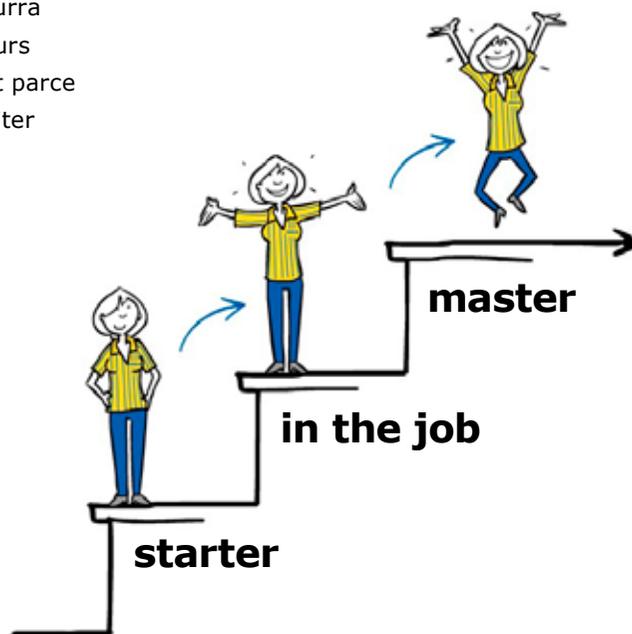
## Fit For the Future (FFF): un win-win-win

Cette année, nous avons été très actifs sur notre vaste projet FFF, commencé en 2005 sous le nom de New Function Classification. Il vise une nouvelle description et implémentation des profils de fonctions, basées sur les compétences nécessaires à la fonction. IKEA Belgique souhaite passer de 141 profils spécifiques à 25 profils plus généralistes. Un exemple pour clarifier. Un collaborateur qui travaille exclusivement au département salons, serait formé pour pouvoir travailler dans l'entièreté du showroom (à l'exception des cuisines qui demandent des connaissances différentes).

Une démarche qui apporte un triple bénéfice puisqu'elle est positive pour nos collaborateurs, pour notre entreprise et pour nos clients:

- Pour nos collaborateurs, parce qu'ils auront un travail plus varié et plus de possibilités de développement. Sans oublier nos nombreux collaborateurs à temps partiel qui auront accès à un contrat portant sur un nombre d'heures plus élevé et donc à un salaire supérieur.

- Pour l'entreprise, parce qu'elle permet une optimisation de la répartition du travail et de là, une meilleure maîtrise des coûts. En effet, si notre chiffre d'affaires augmente, les coûts augmentent proportionnellement plus rapidement. À court terme, cette nouvelle organisation demande un investissement financier important. À long terme, elle assure la pérennité de l'entreprise tout en maintenant des prix bas.
- Pour le client, parce qu'il pourra s'adresser à des collaborateurs disponibles et compétents et parce qu'il pourra continuer à profiter de nos prix bas.



IKEA  
BELGIQUE



**Marie-Pierre Beaumont,**  
Social Relations Manager,  
IKEA Belgique

Nous préparons Fit For the Future depuis des années. Nos relations avec nos partenaires sociaux se sont améliorées au fil du temps et sont devenues de plus en plus ouvertes et constructives. Au cours de nombreuses concertations, nous avons travaillé ensemble à cette nouvelle organisation du travail.

Toutefois, préparer et introduire le changement n'est pas simple et prend du temps. Début 2015, nous présenterons FFF à nos collaborateurs. Nous espérons que cette nouvelle organisation sera adoptée par tous. Car si ce changement peut être difficile pour certains à titre individuel, il sera bénéfique à titre collectif. Tant pour nos clients que pour notre entreprise et pour ceux qui y travaillent. Un beau défi à relever...

## Grandir ensemble

Les formations sont le levier pour faire grandir nos collaborateurs et développer notre entreprise. Nous y avons consacré 56.926 heures, soit 2% de la masse salariale au cours de FY14. Cette année, nous avons mis l'accent sur les domaines suivants: IKEA Way et notre Code de conduite, Meet & Greet, les nouvelles cuisines METOD, les bases de la distribution, les déchets & le développement durable.

Pour assurer notre expansion ainsi que la succession pour l'avenir, IKEA Belgique a poursuivi la mise en place d'une formation nationale de Trainee Manager.

Celle-ci permet aux candidats, sélectionnés au sein de IKEA et à l'extérieur, d'être prêts à assumer une fonction de management dans les 12 à 18 mois, dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée.

Cette année, 32 personnes d'une moyenne d'âge de 26 ans ont participé à ce programme de formation, dont 20 collaborateurs internes à IKEA.

### CHIFFRES FY14

% des heures de formation de nos collaborateurs durant les heures de travail > **1,97%**

% des heures de formation de nos managers durant les heures de travail > **1,94%**

% total des formations FY14 durant les heures de travail > **2,00%**



## Veiller à sa santé financière

Avec l'ouverture de deux nouveaux magasins courant 2015, à Mons et à Hasselt, nous poursuivons notre croissance en Belgique. Fit For the Future, ainsi que l'implémentation du management de succession et de talents (FY15), participent à des perspectives d'avenir solides. La motivation et l'implication du personnel sont considérées, chez IKEA, comme un moteur de croissance.

### TACK!

Cette croissance, le Groupe IKEA veut la partager avec ses collaborateurs du monde entier. D'où le programme TACK!, qui signifie 'merci' en suédois.

IKEA  
BELGIQUE

### An Huybrechts,

Trainee Social Relations Manager  
et Project leader TACK!,  
IKEA Belgique

Ingvar Kamrad, fondateur de IKEA, a toujours souhaité remercier les collaborateurs pour leur participation à la croissance de l'entreprise et voulu les soutenir pendant les différentes phases de leur vie. TACK! intervient au moment de la pension, période pour le moins incertaine de nos jours.

Ce programme de fidélité repose sur la répartition des bénéfices entre tous les collaborateurs du monde (pour exemple, un financement de 100 millions d'euros annoncé en décembre 2013). Il s'agit d'une répartition égale et équitable, quelle que soit la fonction exercée ou le niveau de salaire au sein de IKEA. Les collaborateurs à temps partiel ont droit à un montant proportionnel aux heures prestées. Les contributions TACK! sont allouées à partir de 5 années (fiscales) consécutives prestées et la participation aux bénéfices est versée au moment de la pension via une assurance-groupe complémentaire.



Notre façon de dire  
"merci" pour ta contribution  
à notre réussite.

**Tack!**, le nouveau programme  
de fidélité du Groupe IKEA,  
est désormais au point.  
Ton responsable t'en dira plus  
très bientôt.



## Un bon niveau de salaire et de nombreux avantages

Les salaires et les avantages offerts sont une façon naturelle de motiver les gens. Dans un secteur identique et pour une fonction similaire, le barème chez IKEA Belgique est supérieur de 7% au sein de la même commission paritaire.

Dans le domaine de la séniorité, chez IKEA, le salaire augmente tous les ans pendant 25 ans (contre 15 à 20 ans dans la majorité des entreprises du même secteur).

En outre, un temps plein chez IKEA Belgique prévoit 30 à 32 h (contre 38 heures dans la distribution classique). Outre les avantages habituels, IKEA Belgique offre également des heures supplémentaires majorées de 50%, le travail volontaire du dimanche payé à 300%, les heures tardives mieux rémunérées, des bons d'achat IKEA pour des occasions particulières et enfin, un bonus calculé en fonction de trois critères (chiffre d'affaires national, gestion des stocks locale, indice de recyclage local).

## Nous demandons la qualité et des qualités à nos fournisseurs.



Depuis 2000, IKEA possède son propre Code de Conduite (IWAY).

Nos fournisseurs et sous-traitants savent ce qu'ils peuvent attendre de nous et sont en retour tenus d'offrir de bonnes conditions de travail, de respecter les droits de l'homme et la législation sociale locale et de répondre à des critères stricts en matière de sécurité et d'environnement.

Des audits, bienvenus, sont exercés régulièrement auprès de nos fournisseurs. D'un avis général, le code IWAY ainsi que les audits, permettent aux entreprises de faire évoluer leur organisation dans le bon sens. La notion de qualité ne s'applique plus seulement à leurs produits, mais également à des domaines comme la gestion du personnel et le développement durable.

Au cours de FY14, IKEA Belgique a mis particulièrement l'accent sur les domaines suivants: gestion des déchets, sécurité des collaborateurs et entretien des locaux. Pour illustrer nos audits, voici un témoignage de notre fournisseur Group-f, responsable de l'entretien de certains de nos magasins depuis 4 ans.



**Martine Gaack,**  
Operational manager,  
Group-f - Cleaning & Facility Services

Un audit IWAY est une mine d'informations. Pour l'entretien, nous utilisons déjà des produits verts. Mais grâce à l'audit, nous avons constaté que nous pouvions aller beaucoup plus loin.

Nous avons répondu à une liste de questions et un auditeur est venu passer une journée dans nos locaux et dans le magasin. Nous avons discuté, avec nos collaborateurs en situation, qui nous ont montré comment ils triaient, se protégeaient et appliquaient les routines en cas d'accident. L'auditeur a également interrogé le responsable du personnel et le responsable de la sécurité. Très convaincus, nous avons corrigé certaines non-conformités, mis des choses en place et informé nos collaborateurs. Nous avons fait de réelles économies d'énergie, notamment grâce à une toute nouvelle gestion de nos voitures de service et à l'acquisition de véhicules électriques. Nous avons également optimisé la sécurité de nos collaborateurs. Et nous leur avons rappelé qu'une pause de 30 minutes, toutes les 4 heures, n'est pas un luxe...

## Communautés dynamiques

Le pouvoir de l'éducation, c'est faire ses propres choix



Pour chaque peluche que vous achetez, la IKEA Foundation reverse 1 euro en faveur de l'éducation des enfants.



IKEA souhaite contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes et des communautés. La IKEA Foundation œuvre dans le monde entier, en collaboration avec des partenaires de qualité. Elle peut également compter sur l'aide de tous les magasins IKEA, de leurs collaborateurs et de leurs clients.

IKEA Belgique soutient en outre, de son côté, les projets internationaux de la IKEA Foundation, ainsi que des projets nationaux et initiatives sociales locales.

### Soutenir ici des projets pour là-bas

La IKEA Foundation soutient des associations et des organismes caritatifs, dans le monde entier. Chaque pays où IKEA est implanté organise également des actions nationales pour soutenir ces programmes internationaux. Voici ce que nous avons fait en Belgique cette année.

## Peluches sans frontières

Depuis 2003, IKEA Belgique participe à la Campagne internationale Peluches pour l'Éducation qui a permis à la IKEA Foundation de reverser 67 millions d'euros à l'UNICEF et Save the Children (1 € versé par peluche ou livre pour enfants vendu dans le monde pendant la campagne). Elle est ainsi venue en aide à plus de 11 millions d'enfants dans 46 pays.

En Belgique, pour offrir également un ancrage local à cette action, nous invitons nos clients à offrir la peluche achetée à une association locale. Et ils ont été très généreux.



**Lieselotte Callebaut,**  
Corporate Officer,  
UNICEF Belgique

IKEA Belgique est un bel exemple de partenariat intégré. Ensemble, nous luttons pour les droits des enfants. Il s'agit d'une collaboration sur le long terme, où toutes les parties sont impliquées: écoles, associations, enfants, clients et collaborateurs IKEA.

Outre le soutien financier, IKEA Belgique s'engage dans la sensibilisation de ses clients et dans l'implication de ses collaborateurs. IKEA prend aussi ses responsabilités pour le respect des droits de l'enfant, dans le cadre de l'entreprise même et de ses activités, au niveau belge et international. À l'UNICEF, nous citons d'ailleurs toujours IKEA en exemple auprès des autres entreprises.

# Merci à nos clients

## 213.228 euros

récoltés en Belgique et reversés à l'UNICEF

# Bravo à nos collaborateurs

## La 12<sup>e</sup> place

sur 47 pays revient à IKEA Belgique dans le classement du nombre de peluches vendues pendant la Campagne

## Un conte qui compte

À l'occasion du 10<sup>e</sup> anniversaire de la Campagne Peluches, IKEA Belgique a décidé d'accompagner sa collecte de fonds d'une action de sensibilisation.

Le conte "La classe de Clara", sur le thème du droit à l'éducation pour tous les enfants, est le fruit de la collaboration entre IKEA Belgique, UNICEF Belgique et une spécialiste belge de la littérature enfantine. Le livre a été conté dans les magasins et 2500 exemplaires ont été offerts à l'UNICEF. Découvrez cette belle histoire ici.

*"La classe de Clara", textes et illustrations de Gerda Dendooven. En français et en néerlandais.*

*La princesse Clara, qui a tout, rencontre des personnages qui vivent dans la forêt. À la fin d'un périple merveilleux, elle ramène ses amis au château où ils pourront participer à la classe de Madame Chouette.*



"La classe de Clara" est un merveilleux conte qui sensibilise les plus jeunes aux droits de l'enfant à l'éducation. Tout au long de l'histoire, ces droits sont abordés de manière indirecte pour permettre aux parents et aux enseignants qui le souhaitent d'initier une discussion sur le sujet.

Pendant l'année scolaire 2013-2014, nous avons distribué 1300 kits pédagogiques aux enseignants belges inscrits à notre programme "classes du monde".

Le conte, qui faisait partie de ce kit, a donc été partagé dans 1300 classes de Belgique.

Nous avons également ajouté le conte à notre offre pédagogique et nous avons déjà reçu 600 demandes pour "La classe de Clara" à la rentrée, en septembre et en octobre 2014. Celles-ci émanent spontanément d'enseignants, surtout de maternelle, mais également de 1<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> primaire, ainsi que d'autres acteurs de l'éducation comme les garderies et les mouvements de jeunesse.

Tous ensemble, avec le concours de IKEA, nous sensibilisons les enfants à des valeurs fondamentales."

**Pascale Recht,**  
Advocacy Manager,  
UNICEF Belgique

## Des conditions de vie moins sombres dans les camps de réfugiés.

L'éclairage dans les camps de réfugiés a pour but de lutter contre la criminalité, de favoriser la vie sociale et d'améliorer la scolarisation.

IKEA a organisé une grande campagne LED entre le 3 février et le 29 mars 2014: pour toute ampoule LEDARE achetée, IKEA a versé 1 euro à l'Agence des Nations Unies pour les Réfugiés.

Les 7,7 millions d'euros récoltés permettront d'approvisionner en éclairage et en énergie durable plus de 350.000 enfants et familles vivant dans les camps de réfugiés.



## La rentrée des classes en Afrique

IKEA soutient l'UNICEF dans le cadre de sa campagne internationale "Des écoles pour l'Afrique". L'objectif est de donner aux enfants l'accès à une scolarisation de qualité, dans un environnement protégé. L'UNICEF vient en aide aux enfants touchés par les guerres et les catastrophes naturelles, par les retombées négatives du SIDA ou par la pauvreté.

Fin août, IKEA Belgique a organisé une action en faveur "Des écoles pour l'Afrique". Chaque membre IKEA FAMILY était invité à scanner sa carte de membre à la caisse. Pour chaque mouvement enregistré, IKEA Belgique a versé 0,2 € à l'UNICEF.

54.375 € ont ainsi pu être récoltés en l'espace de trois semaines. Nos collaboratrices aux caisses ont joué un rôle important!

Les 6 magasins IKEA Belgique ont récolté 241.477 €. Sur le parking de IKEA Zaventem, une grande tente des Nations Unies a été installée pour sensibiliser nos clients.



**Chaque centime compte!**

**1 euro =**

matériel scolaire pour un enfant  
(crayon, taille-crayon, gomme, crayons de couleur, carnet de notes)

## Soutenir les projets d'ici

IKEA Belgique soutient également des associations et des initiatives sociales et environnementales belges.

## Idylle entre le bio et la biodiversité

IKEA Belgique s'investit dans la protection de la nature en Belgique avec Natagora en Wallonie et Natuurpunt en Flandre.



### 49.020 EUROS RÉCOLTÉS

Pendant notre mois bio, du 19/5 au 14/6, nous avons reversé 1 € par repas ou produit bio acheté chez IKEA à Natagora et Natuurpunt pour leurs projets "LIFE prairies bocagères" et "De Kleine Nete".

### JOURNÉE NATURE

121 membres IKEA FAMILY ont participé à une promenade guidée de Natagora ou Natuurpunt pour être sensibilisés à la biodiversité de leur région.

### ATELIER

87 membres IKEA FAMILY ont été initiés à la biodiversité dans leur jardin par les animateurs de Natagora et Natuurpunt.



### Filip Hebbrecht

Collaborateur Marketing & Partenaire, Natuurpunt

IKEA Belgique soutient notre projet dans la vallée de la Kleine Nete, un écosystème unique où des espèces rares sont menacées.

Cette année, la récolte de dons était liée à la vente de repas et de produits biologiques chez IKEA. Chez Natuurpunt, nous favorisons la culture bio. D'après une vaste analyse menée par l'université d'Oxford, la culture biologique permettrait d'apporter 30% de biodiversité en plus.



### Philippe Funcken,

Directeur Général, Natagora

Notre projet "LIFE Prairies Bocagères" vise à restaurer quelque 150 hectares de prairies fleuries en Famenne afin d'en faire des habitats favorables à certaines espèces menacées. À côté de l'énorme travail de restauration des milieux que cela représente sur 7 ans, nous menons des actions de sensibilisation.

IKEA Belgique nous soutient en récoltant des dons, mais également en nous invitant à animer des actions de sensibilisation auprès de ses clients.





## Un fonds et une fondation pour nos tout-petits

Pour soutenir les actions en faveur des enfants de Belgique et lutter contre la pauvreté, le Fonds IKEA pour l'enfance et l'éducation collabore avec la Fondation Roi Baudouin qui gère ce Fonds.

Cette année, au moyen d'un appel à projets, Le Fonds IKEA belge a mis 58.800 € à disposition de 8 structures accueillant, entre autres, des bébés et des tout-petits issus de familles vivant dans des logements sociaux.

### L'ACCUEIL DE 0 À 3 ANS PARCE QUE:

- Les premières années de vie sont essentielles pour former les bases du langage, de la confiance en soi et des relations.
- La fréquentation d'une structure d'accueil de qualité influence le reste de la vie: les enfants réussissent mieux à l'école, sont en meilleure santé et sont mieux préparés pour leur vie future.
- Les parents peuvent bénéficier d'un accompagnement selon leurs besoins, créent des liens et disposent de temps pour chercher du travail ou suivre une formation.



**Pascale Taminiaux,**  
Responsable de projet,  
Fondation Roi Baudouin

Pour cet appel à projets, l'idée du Fonds IKEA pour l'enfance et l'éducation d'adresser le soutien aux familles vivant dans des logements sociaux était innovante et très valable. Ces habitants présentent souvent un profil socio-économique précaire et les familles monoparentales y sont surreprésentées.

Leurs tout-petits, qui ne fréquentent pas les structures d'accueil, présentent bien souvent un retard en maternelle. Or chaque enfant a droit à un bon départ dans la vie.

Un jury indépendant, mis en place par la Fondation Roi Baudouin, a étudié 70 projets pour en sélectionner huit. Une réunion de bilan est prévue avec les responsables des projets afin de déterminer ce qui a bien marché, de voir quelles ont été les difficultés et d'inspirer les actions suivantes du Fonds.

Le souhait de IKEA est de reconduire cette action en 2015.

## Soutenir des projets proches

En soutenant des initiatives sociales et environnementales locales, IKEA Belgique et ses collaborateurs veulent faire la différence pour les gens proches de leur environnement de travail. Nous concentrons nos efforts sur les organisations soutenant les enfants.

Nous donnons des meubles, apportons notre expertise en aménagement intérieur ou offrons un soutien financier. Mais nos collaborateurs également prennent une part active et offrent généralement leur temps gracieusement.

Ce sont en outre nos collaborateurs qui proposent les associations locales et les sélectionnent ensuite au moyen d'un vote. C'est un processus qui demande du temps et du cœur. Découvrez-le ici au travers de l'expérience de IKEA Hognoul.



**Tu as du cœur,  
des idées et  
deux mains?  
On a besoin  
de toi!**

© Ikea Belgium NV 2017



**IKEA  
HOGNOUL**



**Manuel Haydan,**

IKEA FAMILY & IKEA Business Manager,  
Gestion de la Sustainability Team,  
IKEA Hognoul

## IKEA Hognoul: Intégrer nos collaborateurs du début à la fin

La procédure de sélection d'une association est déjà passionnante en soi. Nos collaborateurs sont invités à présenter eux-mêmes un projet local, social ou environnemental, répondant aux valeurs IKEA ainsi qu'à des critères précis. Nous cherchions une association qui vient en aide aux enfants et avons reçu 14 propositions. Un jury de 4 collaborateurs IKEA a ensuite été composé et j'en faisais partie. Nous avons opté pour cinq associations. Nous avons rendu visite à chacune d'entre elles et en avons retenu deux.

Ces deux associations ont été soumises au vote durant 2 mois dans notre cantine. 25% de nos collègues ont participé et sur les 114 votes valides, il y a eu une préférence sans appel pour le CMAP de Montégnée, avec 75% des voix.

Les quatre autres associations, qui n'ont pas remporté le vote final, ont reçu un bon d'achat IKEA de 1000 € en guise de remerciement. Nous sommes enthousiastes à l'idée d'aider les enfants du CMAP de Montégnée!

## IKEA Wilrijk Het Huis, un nid pour les familles en conflit

IKEA  
WILRIJK

Het Huis organise des rencontres entre parents, grands-parents et enfants. Ces enfants sont souvent les victimes de séparations difficiles. Dans ces situations, les relations entre les parents sont parfois tellement perturbées qu'il s'avère nécessaire de proposer un lieu neutre et indépendant pour rétablir le contact. Ces visites faisant l'objet d'un compte rendu pour les tribunaux compétents, Het Huis ne bénéficie d'aucun subside et fonctionne uniquement grâce à des bénévoles.

Il y a 3 ans, les collaborateurs de IKEA Wilrijk ont élu Het Huis comme association locale à soutenir.

Cette année, les collaborateurs de IKEA Wilrijk ont rénové et réaménagé le salon des visiteurs. Il fallait un lieu évoquant un chez-soi et pouvant recevoir trois familles à la fois. IKEA Wilrijk a d'abord élaboré un projet et ensuite, une dizaine de collaborateurs volontaires de IKEA Wilrijk se sont présentés pour le mettre en œuvre. Une grande pièce, avec trois petits 'nids': pari réussi! La fondatrice de Het Huis partage ses impressions.



**Rita Hey,**  
Fondatrice et coordinatrice générale,  
Het Huis

Nous n'avons rien dû demander et nous avons tellement reçu... IKEA Wilrijk s'est présenté spontanément pour nous aider, c'était incroyable! Le soutien d'une grande entreprise à une petite association est une chose à la fois inespérée et impressionnante. Mais très vite, une sympathie mutuelle et une collaboration amicale se sont installées.

Cette année, IKEA a fait un magnifique projet d'aménagement pour notre salon des visiteurs et une dizaine de collaborateurs IKEA sont venus agencer cet espace. Du sol aux tentures, en passant par les meubles et les jouets, tout y est, tout est beau. Nos familles ont chacune leur petit salon dans le salon. La chaleur de ce lieu d'accueil, tellement importante pour les parents et les enfants, nous la devons à IKEA Wilrijk.



## IKEA Gent Lionshulp peut être fier de ses filles

IKEA  
GENT

L'a.s.b.l. Lionshulp est une organisation d'aide spéciale à la jeunesse pour jeunes filles de 14 à 20 ans.

Avec elles et dans le cadre de leur histoire, nous travaillons à un retour à la vie normale et à des perspectives d'avenir.

La collaboration à long terme avec IKEA a tissé des liens et participe à un changement plus profond. Lien Pâquet nous parle de cette deuxième année de coopération enthousiaste.



### Lien Pâquet

Accompagnatrice principale,  
Lionshulp

Les jeunes filles qui résident ici depuis un certain temps ont été très heureuses d'apprendre que la 'collaboration' avec IKEA Gent se poursuivait. Elles n'ont d'ailleurs pas manqué de partager avec les nouvelles ce qu'elles avaient vécu cette année.

Elles ont parlé du barbecue de l'été et de la machine à popcorn géante. Elles ont raconté la fête de Saint-Nicolas qui les avait beaucoup marquées. Mais, ce qui revient systématiquement dans leurs récits, c'est le

réaménagement des espaces de vie et des chambres. Cette année, tout a été repeint et de nouveaux meubles sont arrivés.

Ce qui compte également énormément pour elles, ce sont leurs jobs d'été chez IKEA Gent, avec un encadrement bienveillant et des visages déjà connus. Et, outre leur salaire à la fin du mois, ce succès est un précieux bagage pour l'avenir.

Cette solidarité et l'approche sincère des collaborateurs de IKEA restaurent leur confiance en elles-mêmes et en l'avenir. Deux fois plutôt qu'une, grâce à cette deuxième année de collaboration.



## Centre de distribution IKEA Aider des enfants en difficulté

Notre Centre de distribution a sélectionné le CGG (Centre de santé mentale) de Paal. Ce centre est à l'écoute des enfants et des jeunes de 0 à 18 ans éprouvant des problèmes psychologiques, psychosociaux ou psychiatriques. Des équipes multidisciplinaires aident les enfants à affronter leurs difficultés et propose des solutions pour les régler.

Notre Centre de distribution a décidé d'aider ce CGG en aménageant un local pour l'accueil ambulatoire de ces enfants.

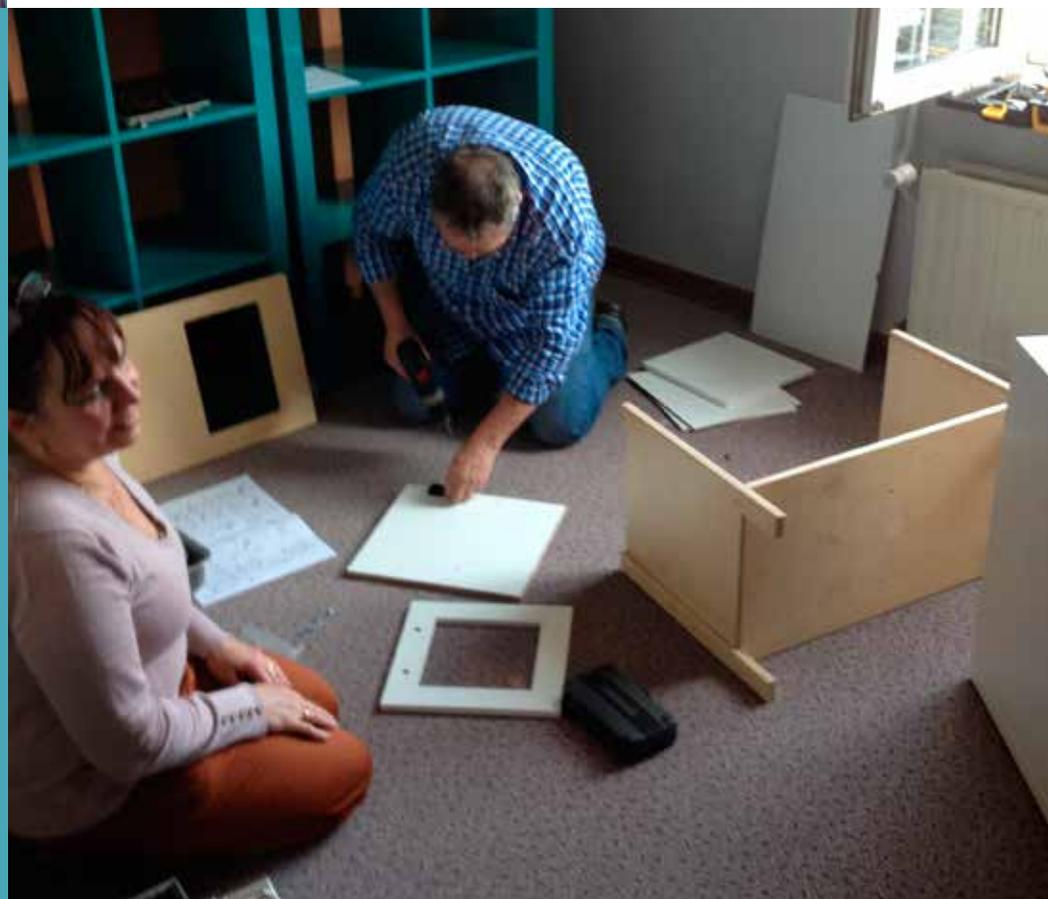
IKEA  
DISTRIBUTION  
BENELUX



**Daniel Orsini,**  
Good flow controller,  
Centre de distribution IKEA Belgique

C'était une belle expérience. Nous avons aménagé une pièce pour les enfants, avec des meubles pour la détente, une petite cuisine, des étagères et des bureaux. Nous avons aussi veillé à ce qu'ils aient leur petit coin à eux.

Nous étions environ dix volontaires et, même si nous travaillons chez IKEA, nous sommes novices dans le montage de certains meubles. L'assemblage nous a pris entre 3 et 4 heures! Nous avons mangé et discuté avec les gens du CGG, des personnes enthousiastes et touchées par notre initiative. Ensuite, nous sommes tous rentrés chez nous avec le sentiment agréable d'avoir fait quelque chose de bien. Nous n'en sommes pas à notre premier projet et ce ne sera certainement pas le dernier.





## IKEA Zaventem Des cuisines accessibles et abordables pour les moins valides

IKEA  
ZAVENTEM

Ce projet-ci est d'une autre nature. Notre collaboratrice IKEA Zaventem, Thalia Van Neste, est atteinte de sclérose en plaques et se déplace en fauteuil roulant. Elle se sentait tellement frustrée dans sa cuisine qu'elle a accepté, à la demande de IKEA Zaventem, de concevoir une cuisine destinée aux personnes en fauteuil roulant. Celles-ci existent, mais sont extrêmement chères.

Avec notre nouveau système de cuisine METHOD, entièrement modulaire, l'idée devenait réalisable. Thalia a été le cerveau de l'opération. Avec l'aide du National MS Center Melsbroek (où elle est patiente), de deux collègues IKEA et d'une ergothérapeute-consultante du Centre, le projet a pu se concrétiser.

Aujourd'hui, IKEA Zaventem propose une cuisine sur mesure aux personnes en fauteuil roulant, au prix d'une cuisine classique.

Thalia nous raconte son expérience.



**Thalia Van Neste,**

Collaboratrice Échanges et Retours,  
IKEA Zaventem

J'ai été rapidement convaincue par le projet de IKEA Zaventem et par sa réalisation en collaboration avec le MS Center. J'ai immédiatement entrepris de mettre mes deux collègues participants en situation. Forcément, ils ne se rendaient pas compte de tous les obstacles qu'on rencontre en fauteuil roulant, surtout dans une cuisine.

À l'aide de mon vécu et des conseils de l'ergothérapeute du MS Center, nous avons créé une cuisine sur mesure. La table de cuisson est plus basse et le fauteuil roulant peut même s'avancer légèrement dessous. La hauteur du frigo, du congélateur, du four et du lave-vaisselle: tout a été adapté. Le résultat est fantastique.

# Gouvernance



Chez IKEA, nous réunissons des personnes, des quatre coins du monde, qui ont la même attitude positive et les mêmes valeurs que nous.

Nos valeurs servent notre mission: offrir un meilleur quotidien au plus grand nombre, à nos clients comme à nos collaborateurs. Mais nous voulons également avoir un impact positif sur les gens et la planète.

En Belgique, nous mettons tout en œuvre pour créer une organisation efficace, respectueuse et participative au service du développement durable.

Découvrez-la autour de trois thèmes: nos équipes spécifiques, nos audits annuels et l'implication de nos collaborateurs.

## Une structure durable



## Nos Sustainability Teams

Ces équipes – une par magasin – s’engagent dans l’action environnementale ainsi que dans les initiatives sociales. Un collaborateur par département, un coordinateur déchets et un collaborateur maintenance forment ces Sustainability Teams.

### Parmi leurs fonctions, on peut citer:

- L’organisation et l’animation de formations en développement durable pour nos collaborateurs.
- La promotion des produits et solutions à vocation durable pour la maison.
- La préparation d’actions et de dons pour des associations d’aide locales.

## Nos Départements Market Relations dans les magasins

Ils pilotent nos Sustainability Teams pour assurer la coordination en matière de développement durable et d’initiatives sociales. Ils assurent la communication entre toutes les parties et veillent à ce que les actions soient appliquées.

## Notre Département Développement durable au siège social

Les idées et les efforts de nos équipes sont soutenus par notre Département Développement durable national qui bénéficie d’une représentation solide au sein du Management team et qui veille à une bonne intégration de nos critères environnementaux et sociaux dans les actions entreprises.

## Un audit avec échange de bons procédés

Chaque année, nous organisons un audit interne sur le développement durable dans nos magasins. Nous y consacrons une journée par magasin. Nous établissons des grilles d'évaluation qui serviront à déterminer le plan d'action de l'année suivante.

Pour chaque évaluation, une personne d'un autre magasin est présente. Cette approche permet des échanges intéressants d'informations et d'expériences, et entraîne beaucoup de réactions positives.

## Des collaborateurs appliqués et impliqués

Chaque année, nos collaborateurs participent à l'enquête VOICE, organisée par un organisme indépendant. Les thèmes abordés sont la satisfaction au travail, l'efficacité, l'ouverture, le développement durable, les objectifs et le leadership. L'objectif est de mettre des améliorations en place en fonction des résultats.

Dans le cadre de VOICE, nous pouvons donc évaluer l'implication de nos collaborateurs dans le développement durable. Voici quelques résultats.



	IKEA Belgique FY14 en %	IKEA Belgique FY13 en %
--	----------------------------	----------------------------

**“Dans mon travail quotidien, je me sens responsable de la minimisation de l'impact négatif sur l'environnement”**

Positif	77	72
Négatif	11	14

**“Le développement durable fait partie intégrante de mon travail”**

Positif	76	60
Négatif	12	24

**Valeur de l'enseigne**  
**“Je suis fier de la façon dont IKEA agit dans le cadre du développement durable”**

Positif	78	77
Négatif	10	14



## Une formation durable

### Dans nos magasins

Pour informer nos collaborateurs de notre stratégie People & Planet Positive (PPP) et des engagements qui en découlent, nous organisons des formations complètes. Le but est de favoriser leur implication et de renforcer leurs compétences.

Durant les derniers mois de FY14, nous avons lancé, pour nos magasins, un tout nouveau programme de formation pour les managers qui se poursuivra dans les années à venir. Nous allons également créer des formations adaptées à nos collaborateurs.

En 2014, IKEA Belgique a organisé 1473 heures de formation en développement durable et gestion des déchets. Notre objectif est de former chaque collaborateur et manager dans les 2 ans.

### Dans notre Centre de distribution

Ici, 100% des collaborateurs (200 personnes) ont suivi la formation en développement durable entre mars et juin 2014. Ce sont 6 collaborateurs volontaires qui ont accepté de prendre en charge la formation de leurs collègues. Des formations courtes mais denses. Une heure par an pour

le développement durable, en petits groupes de 8 à 10 personnes, pour une session active et interactive. On y aborde le développement durable sous l'angle de notre stratégie People & Planet Positive qui dépasse largement les questions environnementales. Bon nombre de collaborateurs y découvrent jusqu'où va le développement durable: de leur maison jusqu'au bout du monde, en passant par leur travail.

Voici le témoignage d'un formateur enthousiaste.



IKEA  
DISTRIBUTION  
BENELUX

### David Gielen,

Warehouse coworker,  
Centre de distribution IKEA Belgique

J'ai fait des études d'enseignant et, pour moi, c'est un plaisir de donner ces formations. Ce qui marche le mieux, c'est de faire participer les collègues à la réflexion en leur posant des questions. Sur le développement durable, sur le rôle de IKEA, sur les comportements chez soi, etc. Pendant ces discussions, on apprend énormément de choses et on les retient.

Cette année, nous avons également organisé un jeu dans le cadre de la formation. Les questions concernaient l'empreinte écologique de chacun. Chaque 'mauvaise' réponse était accompagnée d'un push-pin qu'il fallait épingler sur une carte du monde. 200 collaborateurs plus tard, nous avons tous constaté qu'il faudrait une deuxième carte, donc une deuxième planète. C'était là, devant nos yeux, sur le mur.

La réaction était unanime: on ne peut pas continuer comme ça.

Ce sont de bonnes prises de conscience, avec des exemples très concrets. Et plus les gens sont sensibilisés à un problème, plus ils font partie de la solution.

