

IKEA BELGIQUE FY16*

Le mot de Catherine Bendayan	5
Temps forts	6
Un meilleur quotidien pour un maximum de gens	10
IKEA Belgique - chiffres clés FY16	14
Nous croyons dans les gens	20
IKEA Food: quoi de neuf au menu?	35
Développement durable	41
Nos Store Managers	62



* FY16: année fiscale (du 01/09/15 au 31/08/2016)



Catherine Bendayan
Directrice générale, IKEA Belgique

Hej,

La vision de IKEA est limpide : offrir un meilleur quotidien à un plus grand nombre. À nos clients, à nos collaborateurs et aux personnes de toutes les communautés dans lesquelles nous sommes actifs. Partout dans le monde et en Belgique.

En 2016, IKEA Belgique s'est installé à Mons et à Hasselt. Un vrai tour de force puisque les deux magasins ont ouvert leurs portes à une semaine d'intervalle. Ces deux nouveaux magasins concrétisent notre vision pour des milliers de nouveaux visiteurs et nous ont également permis d'accueillir 598 nouveaux collaborateurs.

L'événement a créé une toute nouvelle dynamique. Arrivée moi-même chez IKEA Belgique en août 2015, après plusieurs années d'expérience chez IKEA dans nos pays voisins, j'ai eu la chance de pouvoir rencontrer d'emblée un nombre impressionnant de personnes enthousiastes. IKEA met en effet tout en œuvre pour être un endroit où il fait bon travailler. Un endroit où chaque collaborateur peut rester lui-même et progresser.

Aujourd'hui, avec 923 embauchés au total en FY16, nous sommes actuellement 4.170 collaborateurs en Belgique. Ensemble, nous cherchons à comprendre les attentes de nos clients et à répondre à des rêves qui évoluent sans cesse. Nous touchons actuellement un grand nombre de Belges et de Luxembourgeois : l'année dernière, nos magasins belges ont frisé les 15 millions de visiteurs et notre site internet a totalisé 38,6 millions de visites (14% de plus qu'en FY15). Mais nous pouvons faire encore mieux et être encore plus proches de nos clients. C'est pourquoi nous travaillons à deux nouveaux projets d'ouverture mais, avant tout, au lancement de notre e-commerce. Pour qu'en 2017, nos clients puissent également faire leur shopping IKEA en ligne, incontournable de nos jours.

Nous optons pour la croissance, mais pour une croissance durable. Depuis toujours, IKEA fait plus avec moins. C'est dans nos gènes. Nous recyclons un maximum, nous utilisons les matières premières et l'énergie de façon responsable. Nous limitons l'impact de nos activités et investissons dans les énergies renouvelables. C'est ce que nous faisons dans toutes nos activités, mais nous tentons également d'inspirer nos clients pour une vie plus durable à la maison. Ainsi, en convertissant l'intégralité de notre assortiment de luminaires en LED, nous avons permis à nos clients d'économiser 79,5 millions de kWh soit l'équivalent de la consommation d'électricité annuelle de plus de 22.500 foyers belges !

Ce sont de grands projets, captivants. Que nous pouvons réaliser grâce à nos collaborateurs et aux communautés qui nous entourent. Avec toute la passion que nous avons pour le quotidien de nos clients.

Catherine.

Temps forts

Sept. 2015:

Réouverture de IKEA Arlon avec sa verrière.

Le magasin entièrement rénové est plus agréable pour le shopping des clients et pour le quotidien des collaborateurs. Et le bâtiment gagne des points en matière de durabilité.

Sept. 2015:

Notre offre alimentaire encore plus saine, plus durable et plus variée.

Les poissons et fruits de mer sont certifiés **100% MSC** et **ASC**. En sensibilisant nos clients à ces choix responsables, nous les invitons à adopter un comportement similaire à la maison.

Sept. 2015:

IKEA opte pour le 100% LED.

Désormais, nous vendons exclusivement des éclairages LED.



Févr. 2016:

Ouverture de IKEA Hasselt.

Avec sa superficie de **38.000 m²**, IKEA Hasselt est notre plus grand magasin. Pour sa construction et son équipement, nous avons fait appel aux technologies les plus récentes et les plus durables. C'est le premier bâtiment IKEA en Belgique à s'éclairer exclusivement aux LED. Nos **297 collaborateurs** ont déjà pu y accueillir plus de **870.000 visiteurs**.

Juin 2016:

Lancement de la collection GLÖDANDE en collaboration avec le créateur belge Walter Van Beirendonck. Du grand design, avec des accessoires magiques et inattendus, à des prix abordables.



Mai 2016:

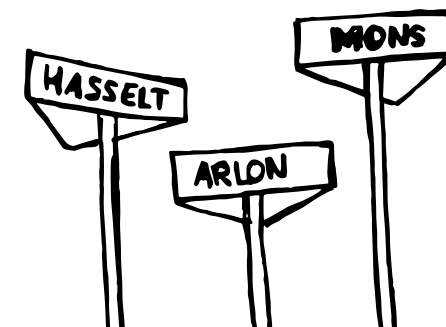
Lancement de la campagne "Durable & Vous".

Nous aidons nos clients à économiser de l'argent, tout en réduisant leur empreinte écologique, grâce à des solutions d'aménagement durables.

Févr. 2016:

Ouverture de IKEA Mons.

Notre nouveau magasin s'intègre à un centre commercial existant et s'inscrit dans les projets d'avenir de la ville de Mons. En attirant plus de **1,2 million de visiteurs** et en créant plus de **300 emplois**, nous participons au développement de la région.



Juin 2016:

IWitness: Six collaborateurs IKEA Belgique visitent les camps de réfugiés en Jordanie. Ils ont été témoins de ce que vivent les réfugiés et ont pu constater comment la IKEA Foundation et ses partenaires font la différence.

Juin 2016:

Ouverture du premier bar à café à IKEA Gand.

Pour que nos clients puissent profiter d'une pause-café avec de vrais baristas, du café certifié UTZ et de délicieuses pâtisseries.

Sept. 2016:

Lancement du projet pilote Click&Collect.

Les clients d'Anderlecht ont la possibilité de commander et de payer en ligne. Ils peuvent ensuite retirer leurs achats à IKEA Anderlecht ou dans le point d'enlèvement le plus proche.

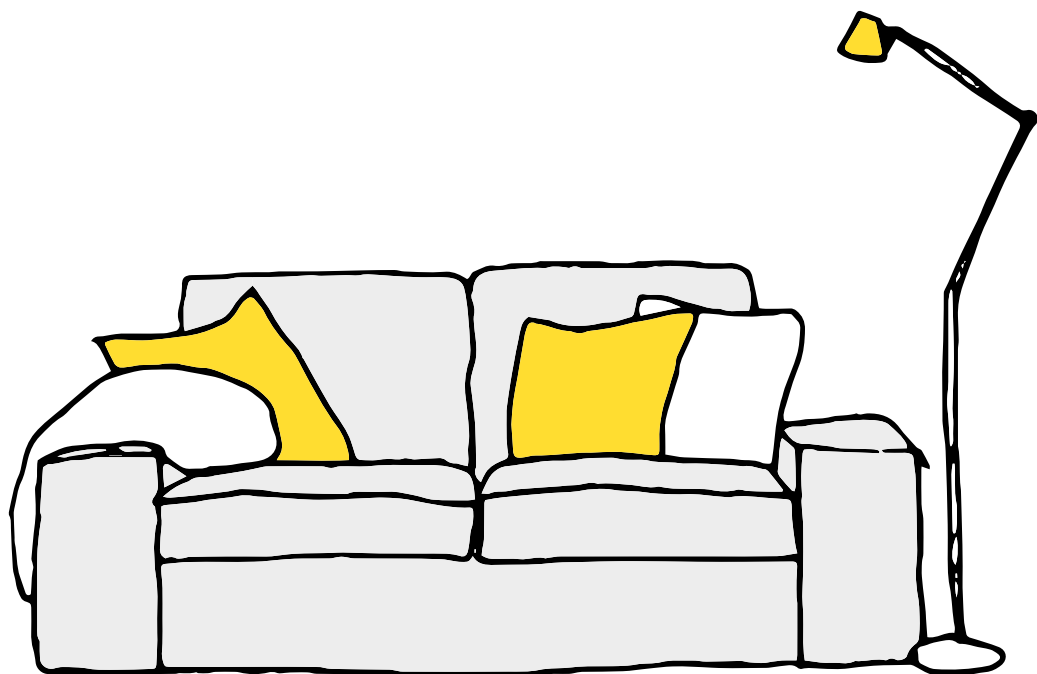




Ouverture IKEA Mons

Un meilleur quotidien pour un maximum de gens

Le concept IKEA repose sur une offre d'ameublement qui soit accessible à un maximum de gens plutôt que d'être le privilège de quelques-uns. Comment? En combinant fonction, qualité, design et prix bas tout en gardant le développement durable continuellement à l'esprit. Le concept IKEA est présent à toutes les étapes de nos activités: de la conception du produit à notre modèle d'entreprise, en passant par l'achat des matières premières, le conditionnement et la distribution. Notre objectif est d'offrir l'opportunité au plus grand nombre de profiter d'une meilleure qualité de la vie à la maison.



Le design démocratique

Le design démocratique: nous voulons offrir des produits de qualité, esthétiques, et fonctionnels. Nous voulons également qu'ils soient produits de manière responsable et qu'ils participent à une vie plus durable à la maison. Le tout, à des prix bas.

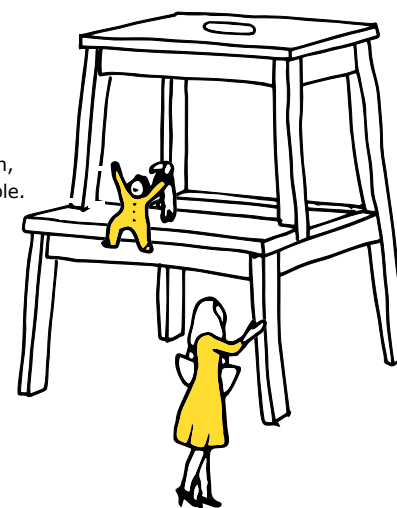
BEKVÄM
€9,99

Forme

Des objets esthétiques pour se sentir bien chez soi.

Qualité

Des objets solides, résistants au quotidien, pour une vie plus simple.



Prix bas

Des prix bas tout en pratiquant des achats responsables de matières premières et en veillant à de bonnes conditions de travail.

Fonction

Des produits bien pensés pour faciliter la vie de tous les jours.

Développement durable

Produire de façon responsable mais également avoir un impact positif sur la planète en favorisant un mode de vie plus durable.

Comprendre comment vivent les gens chez eux

C'est à Älmhult, en Suède, où IKEA a ses racines, que la plupart des produits sont créés. Pour leur conception, nous nous inspirons de ce que nous savons sur les besoins et les rêves des gens. En Belgique également, nous voulons comprendre comment vivent les gens chez eux. Chaque année, nous rendons visite à quelques familles pour mieux cerner ce qu'elles pensent et ressentent à propos de leur maison. Nous leur demandons de nous montrer comment elles vivent.

Ces visites chez les gens sont essentielles pour apprendre à mieux connaître nos clients. Nous rencontrons des personnes qui vivent avec ou sans enfants, à la campagne ou en ville. Elles nous racontent leurs rêves et nous expliquent ce que représente un 'chez-soi'.

Mais leurs défis quotidiens aussi nous intéressent. Car leurs points de vue nous aident à créer des solutions aussi pertinentes que possible pour inspirer tous nos clients.

Mieux nous connaissons nos clients, mieux nous pouvons répondre à leurs besoins. Les gens qui vivent au cœur de Bruxelles habitent souvent des espaces plus compacts. Ils trouveront plus de solutions astucieuses pour les petits espaces chez IKEA Anderlecht.

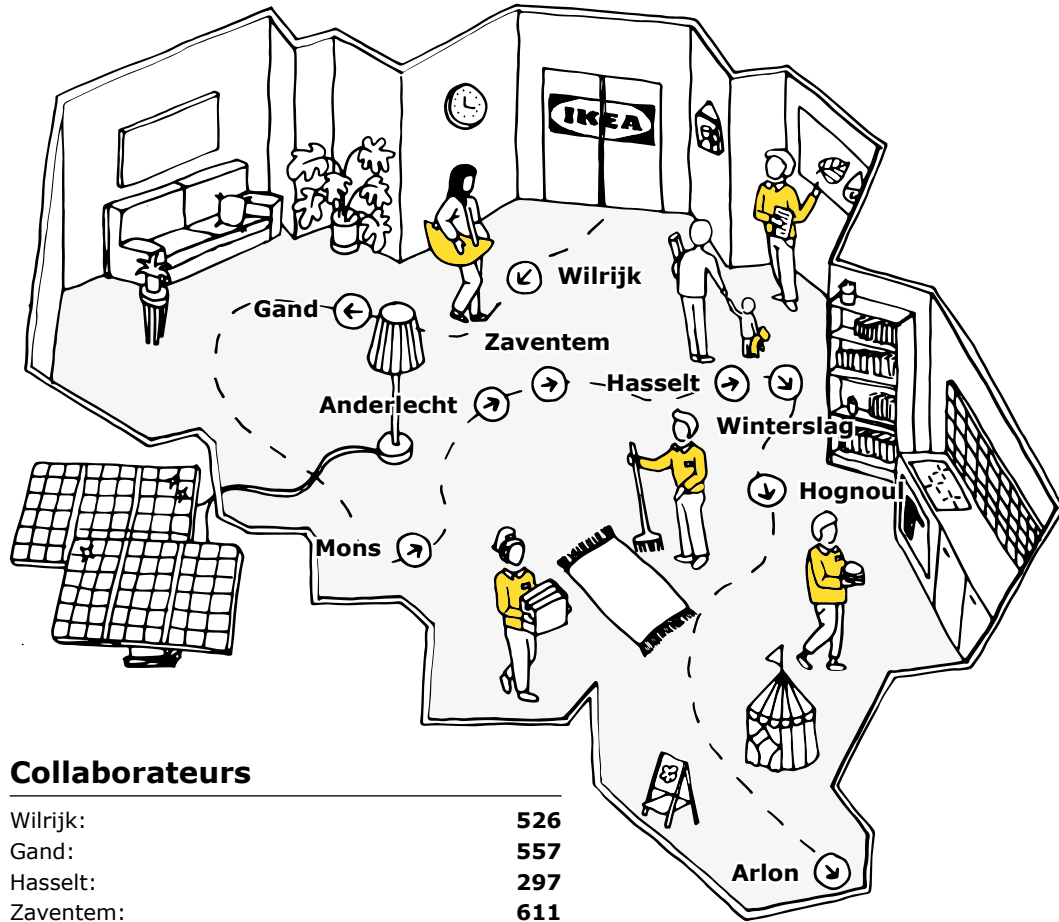
La plupart des habitants de la province de Luxembourg ont une maison plus grande et un jardin. IKEA Arlon leur apporte donc plus d'inspiration pour le jardin et la terrasse. Nous adaptons nos show-rooms en fonction de ces critères.



Jolanda Wetzelaer
Spécialiste en intérieur, IKEA Belgique

IKEA Belgique

chiffres clés en FY16*



Collaborateurs

Wilrijk:	526
Gand:	557
Hasselt:	297
Zaventem:	611
Anderlecht:	489
Hognoul:	443
Mons:	345
Arlon:	346
Centre de distribution Clients (Winterslag):	203
IKEA Service Office (Zaventem-siège principal):	160
IKEA Service clientèle (Zaventem):	143
IKEA Customer Service Center (Zaventem)*:	50
Total en Belgique:	4.170

*IKEA Service Center (Zaventem) abrite certains services de IKEA Group tels que IKEA Public Affairs, Business Solutions et Treasury (banque interne). Cette structure compte 50 collaborateurs.

€ 862 millions

chiffre d'affaires

4.170

collaborateurs (au total)



14.706.506

visiteurs dans les magasins

17,1%

de part de marché

2.002.335

membres IKEA FAMILY



100%

des éclairages pour la vente sont à LED

27%

de notre consommation d'électricité est couverte par nos panneaux photovoltaïques



38.633.565

visiteurs en ligne, dont
10.062.094 via un appareil mobile

3.428

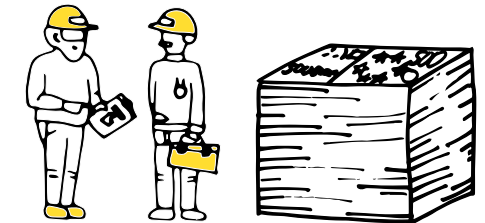
familles ont été coachées pour une vie plus durable à la maison

€ 112.120.000

d'investissements (bâtiments, panneaux solaires, parc à machines, installations dans les bâtiments)

€ 620.000

de dons à des organisations s'occupant de familles belges vulnérables avec enfants et de familles de réfugiés qui arrivent dans notre pays.
L'objectif est de contribuer à de meilleures perspectives de vie pour ces personnes.



€ 151.050.068

d'impôts (FY12-FY16)

Impôt des sociétés:	€ 100.950.215
Impôt foncier:	€ 8.608.809
Autres taxes:	€ 41.491.044

Nous voulons être proches de nos clients. C'est pourquoi nous prévoyons deux nouveaux magasins supplémentaires en Belgique. L'un en Flandre occidentale, l'autre au nord d'Anvers.




Koenraad van Nieuwenburg
Directeur Immobilier, IKEA Belgique



Nous croyons dans les gens


Culture et valeurs: l'esprit IKEA

Chez IKEA, nous pensons que chaque personne a quelque chose de précieux à offrir. Nos collaborateurs viennent d'horizons très variés mais partagent tous la même vision: créer l'opportunité d'une meilleure qualité de vie quotidienne à la maison pour un maximum de gens. Cette vision, nous la mettons en pratique grâce à des valeurs communes. Elles sont le fondement de notre travail et forment la base d'une culture tolérante, ouverte et honnête.



Nous privilégions la cohésion et l'enthousiasme en nous basant sur des valeurs telles que 'le leadership par l'exemple' ou 'donner et prendre des responsabilités'.

En Belgique, nous nous développons tous ensemble, avec nos collaborateurs. Si nous leur offrons la possibilité et la responsabilité d'évoluer, IKEA évoluera aussi.



Ainhoa Echavarri de Andres
Directrice Ressources Humaines IKEA Belgique

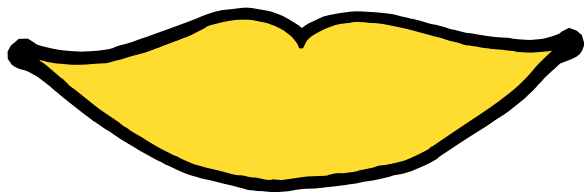
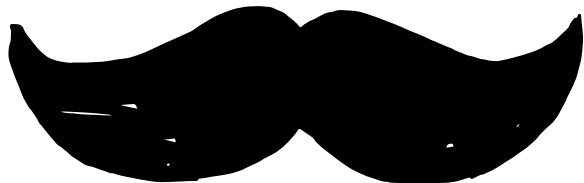
Nos différences sont une force

Ce sont nos similitudes et nos différences qui font notre force. Chez IKEA, nous travaillons avec des personnes ayant des compétences et des parcours très différents. Nous accordons une grande importance à la diversité et nous voulons que chacun puisse être lui-même. Nous voulons d'ailleurs également que nos clients puissent se reconnaître dans nos collaborateurs.

Nous sélectionnons nos collaborateurs en fonction de leurs valeurs et de leurs compétences plutôt que de leurs diplômes. Avec l'ouverture de deux nouveaux magasins en FY16, notre équipe RH a été très occupée. De nombreux collaborateurs nous ont en effet rejoints. Les deux nouveaux magasins de Mons et de Hasselt ont fourni des emplois à 598 personnes: des jeunes et des moins jeunes, venant de différents horizons et ayant des centres d'intérêt variés.

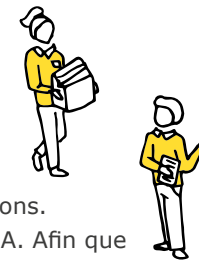
En FY16, pour les fonctions de manager, IKEA Belgique comptait 51% d'hommes et 49% de femmes. Cette proportion était quasiment équivalente pour le total de nos collaborateurs (**52% femmes pour 48% d'hommes**). D'autre part, **26% de nos collaborateurs dans nos magasins avaient plus de 45 ans**.

48%



52%

Formation et développement: tout le monde a du talent



Chacun de nos collaborateurs a ses propres compétences et aspirations. Chacun a du talent et tout le monde participe à la croissance de IKEA. Afin que nos collaborateurs aient, eux aussi, l'opportunité de grandir, nous investissons dans leur développement, en fonction de leurs besoins personnels. Ainsi, notre entreprise offre de réelles possibilités de carrière et de formation.


En FY16, nous avons consacré plus de **42.128 heures à la formation**.



Ouverture IKEA Mons




Ouverture IKEA Mons



J'ai eu la chance de pouvoir commencer chez IKEA l'année dernière. En tant que collaboratrice de vente, je participe à la présentation des produits en vue de créer une belle atmosphère dans le magasin. La diversité au sein de notre équipe est incroyable. L'âge, la nationalité et le parcours des gens sont très variés. Moi-même, je viens de France où, en tant qu'étudiante en art, j'évoluais dans un contexte très différent. Ce qui est génial ici, c'est que nos différences sont vécues comme une richesse. Nous apprenons les uns des autres et nous avons sans cesse de nouvelles idées.

Les valeurs de IKEA inspirent notre façon de travailler. Quel que soit notre parcours, nous travaillons tous ici parce que nous sommes motivés et parce que nous sommes ce que nous sommes.



Anne Denhaerynck
Collaboratrice de Vente, IKEA Mons



Patrick Ramaekers
Collaborateur Maintenance, IKEA Hasselt

Quatre mois avant l'ouverture de IKEA Hasselt, ma formation avait déjà commencé. Nous avons débuté par une semaine d'introduction au cours de laquelle les nouveaux collaborateurs ont pu faire connaissance. Plusieurs autres formations et programmes spécifiques étaient prévus pour mon équipe. Nous avons notamment pu nous familiariser avec IKEA, pendant plusieurs semaines, dans les magasins existants.


Nous sommes même partis quatre jours à l'étranger, à Trondheim en Norvège. Pendant cette formation, de plusieurs mois, tout était nouveau pour moi. Mais après, j'étais totalement préparé à mon nouveau travail. Je suis très content d'avoir rejoint IKEA et j'adore mon nouveau job. Le travail est très varié. D'un jour à l'autre, je fais des choses différentes. Je bouge toute la journée, je vais partout dans le magasin.


Développement du Leadership

Le développement du leadership est l'une de nos priorités. Pour notre entreprise, nous voulons des responsables talentueux, capables de transmettre les valeurs IKEA. Nous souhaitons que nos managers veillent à ce que nos collaborateurs soient motivés, se sentent impliqués et puissent donner le meilleur d'eux-mêmes. Nous voulons qu'ils reconnaissent leur talent et qu'ils leur permettent de se développer. En FY16, nous avons proposé le programme "Caring Leadership", destiné à tous nos managers. Au cours des trois années à venir, ce programme sera concentré sur trois valeurs: 'le leadership par l'exemple', 'la cohésion', 'donner et prendre des responsabilités'. En mettant ensuite ces valeurs en pratique dans le travail, nos managers gagneront encore en proximité et en efficacité.

En FY16, **274** ont participé à un seul ou à plusieurs programmes de leadership. Ainsi, le "**IKEA Leadership Fundamentals**" a compté **94 participants**, le "Leaders Leading Leaders" 25 et le "Trainee Program", qui s'est tenu deux fois, en a rassemblé 24. Et ces programmes ne sont que quelques exemples parmi d'autres. Cette année, nous avons consacré **11.859 heures** à la formation des managers en leadership. En moyenne, l'ensemble de nos managers a suivi 23 heures de formation en leadership en FY16.



 598 nouveaux collaborateurs à IKEA Hasselt et IKEA Mons.

 dans les cinq ans à venir nous allons engager et former plus de 350 nouveaux managers

IKEA Belgique poursuit sa croissance

Notre croissance est rapide en Belgique. De nouveaux collègues nous rejoignent constamment. Pour les deux nouveaux magasins de Mons et de Hasselt, nous avons engagé et formé environ **598 nouveaux collaborateurs**. Notre centre de distribution également a accueilli de nouveaux venus. Cette infrastructure qui, auparavant, fournissait uniquement les magasins, s'occupe désormais aussi de la livraison à domicile pour les clients.

Dans l'année à venir, nous engagerons principalement des personnes pour l'équipe multicanal et pour la préparation de l'implémentation de ce projet dans les magasins. Au vu de notre croissance, nous allons engager et former, dans les cinq ans à venir, plus de **350 nouveaux managers** pour différents départements*.

* Sur la base de la croissance et de la rotation prévues.

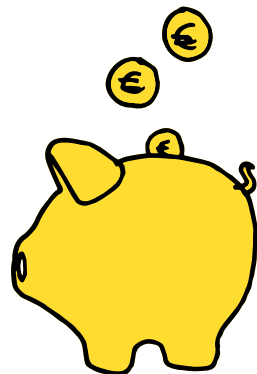
Tack! Récompenser l'implication de nos collaborateurs:

'Tack' signifie 'merci' en Suédois. Et c'est notre façon de remercier nos collaborateurs pour leur implication et leur fidélité.

Chez IKEA, lorsque nous atteignons nos objectifs, nous estimons que chacun a fait sa part. Tout ce que nous accomplissons, nous l'accomplissons ensemble. C'est l'idée qui sous-tend notre programme de bonus unique, lié aux performances: le "One IKEA Bonus". En matière de bonus, nous avons en effet une approche tout à fait spécifique. La plupart des entreprises offrent un bonus à leur personnel pour un travail bien exécuté ou pour un projet qui a livré de bons résultats. Chez IKEA, nous croyons plutôt aux objectifs collectifs, où chaque membre de l'équipe joue un rôle de même importance. Cette année, tous les collaborateurs IKEA ont reçu, en moyenne, un bonus équivalent à plus d'un mois de salaire.

Parallèlement, nous récompensons aussi la fidélité de nos collaborateurs. Avec notre programme "Tack!", nous tentons d'encourager une relation de travail à long terme. Tous les collaborateurs qui travaillent depuis plus de cinq ans chez IKEA reçoivent un versement supplémentaire pour leur plan de retraite via une assurance-groupe complémentaire.

Chez IKEA Belgique, le package salarial est en moyenne supérieur de **7%** par rapport à des entreprises similaires du même secteur dans notre pays. Et nous en sommes fiers.



77%

de nos collaborateurs estiment que IKEA est un lieu de travail formidable et **76%** sont fiers de travailler chez nous.

90%

de nos collaborateurs estiment être la bonne personne à la bonne place, en fonction de leurs compétences.

80%

de nos collaborateurs estiment que IKEA est une marque forte.



Ouverture IKEA Mons

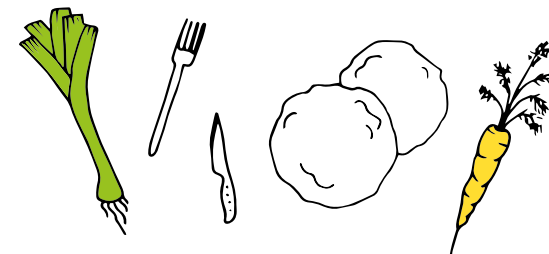
IKEA Food: quoi de neuf au menu?

Tous les produits IKEA sont développés pour créer un meilleur quotidien pour le plus grand nombre. Y compris les produits alimentaires servis dans nos restaurants et vendus dans nos Boutiques suédoises. Pour offrir des aliments de qualité abordables, aussi sûrs que savoureux, nous accordons une attention particulière aux ingrédients. Ce faisant, nous pouvons proposer des choix plus sains et plus durables à nos clients.

Nos boulettes végétariennes, un grand succès


Depuis avril 2015, nous proposons les boulettes végétariennes GRÖNSAKSBULLAR comme alternative à nos célèbres boulettes de viande KÖTTBULLAR.

En FY16, nos restaurants ont servi 226.588 plats de boulettes végétariennes (5, 10, 15 pièces). Ce qui représente un peu plus de 10% des boulettes de viande servies. Nous avons également vendu 32.097 sachets de boulettes végétariennes dans nos Boutiques suédoises.




Avec GRÖNSAKSBULLAR, la vente de repas végétariens a augmenté de 16,5% chez IKEA.

Chez IKEA Belgique, nous sommes également les premiers à avoir obtenu les certifications ASC et MSC pour les poissons et fruits de mer servis dans nos restaurants et vendus dans nos magasins. Et nous ne nous arrêtons pas là. En octobre dernier, nous avons lancé une alternative végétarienne aux hot-dogs vendus au Bistro.



En Suède, la pause-café s'appelle "fika" et c'est une véritable institution. Nous voulons faire vivre à nos clients ces moments agréables autour d'un bon café et d'une pâtisserie. Nos collaborateurs du restaurant de Gand ont été formés par des baristas professionnels pour faire des ristrettos et des macchiatos, avec les bons grains de café IKEA.



Merlijn Crébolder
Directrice IKEA Food, IKEA Belgique



Relooking au menu

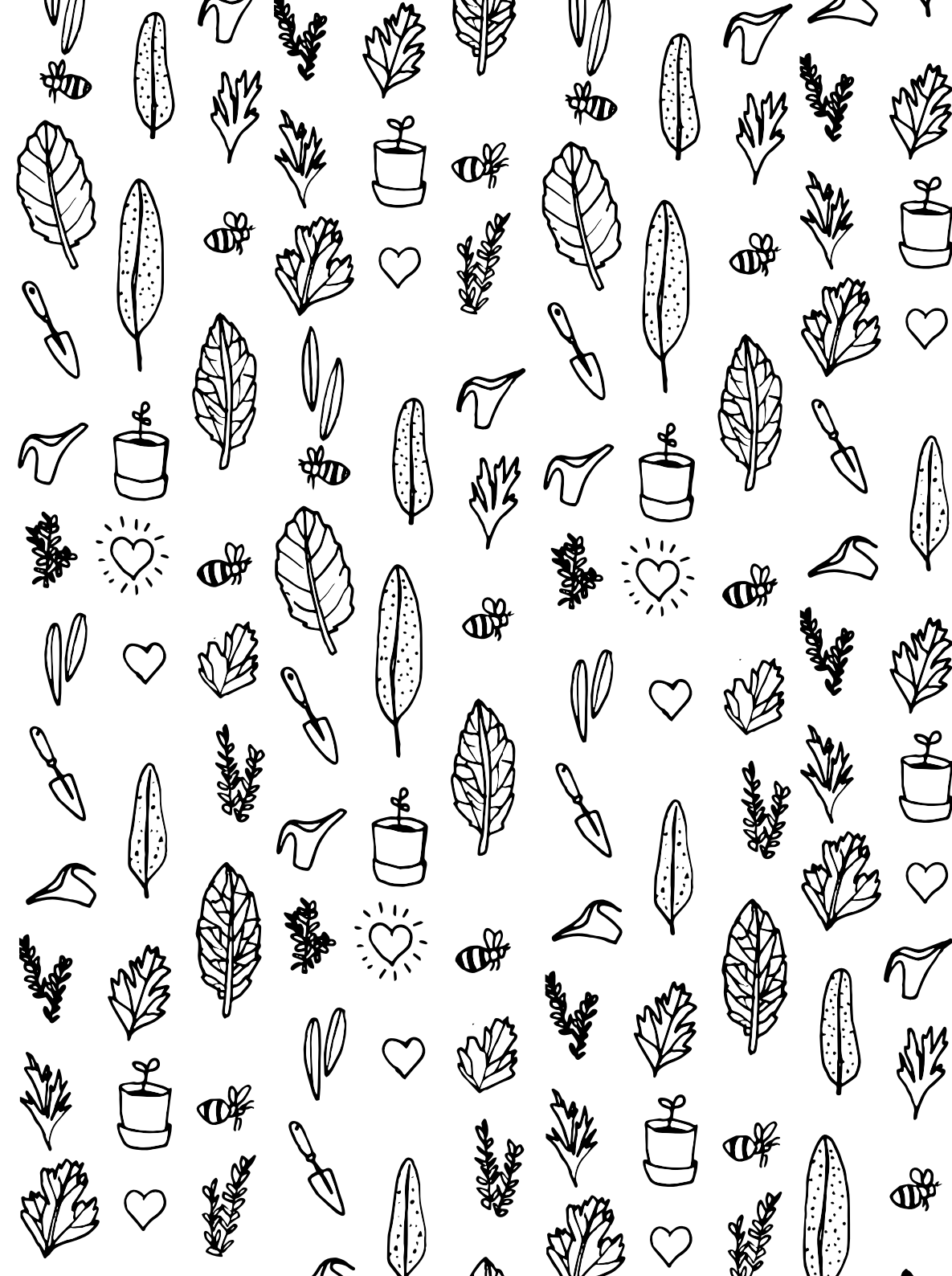
Le menu a changé, les restaurants aussi. Ils ont tous été reloués pour une ambiance plus chaleureuse et plus conviviale. Même nos collaborateurs portent une nouvelle tenue!

Chez IKEA, nous l'appelons FIKA

En mai 2016, IKEA Belgique a ouvert un bar à café à IKEA Gand. C'est le premier bar à café IKEA en Belgique qui, en outre, sert exclusivement du café certifié UTZ.

Bar à café IKEA Gand

IKEA BELGIQUE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Un mode de vie plus durable a la maison

44

Énergie et Ressources

47

Les personnes et les communautés

55



Caroline Gastaud
Directrice développement durable, IKEA Belgique

Pour IKEA, le développement durable va bien au-delà de ses propres activités. Il concerne tout le monde. Cette année, nous avons franchi un cap important en invitant nos clients et nos collaborateurs à s'engager. Notre campagne "Durable & Vous" vers les clients et la visite de nos collaborateurs aux camps de réfugiés en Jordanie sont deux exemples forts.

Un mode de vie plus durable à la maison

Créer des produits abordables qui participent à la qualité de vie, c'est dans nos gènes. Et nous allons plus loin, en concevant des solutions qui permettent à nos clients de faire des économies d'eau et d'énergie, et également de réduire leurs déchets. Mais est-ce que tout le monde est vraiment au courant du comment et du pourquoi? Notre campagne "Durable & Vous", lancée en FY16, a pour objectif d'aider concrètement nos clients à économiser de l'argent, tout en réduisant leur impact sur la planète.

"Durable & Vous": réduire ses factures et son empreinte écologique



La déco éco-responsable au programme

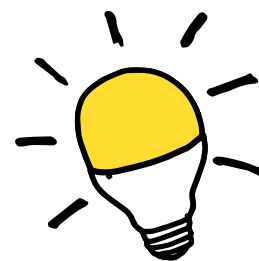
Au centre de la campagne "Durable & Vous": deux émissions de télévision, coproduites par EcoRes* et Ecolife**. Dans "Clé sur porte" (RTL) pour les téléspectateurs francophones et "Baksteen in de Maag" (VIER) pour la télévision néerlandophone, une équipe de stylistes d'intérieur et d'éco-coachs aident les familles belges à réagencer leur intérieur autour de solutions et de produits éco-responsables. Ces émissions de 8 minutes ont été diffusées pendant deux mois et ont attiré un grand nombre de téléspectateurs: 465.223 pour "Clé sur porte" et 844.416 pour "Baksteen in de Maag"

* EcoRes: Société de services dans le domaine du développement durable

**Ecolife: Association de défense de l'environnement

Coaching vert en ligne

A la suite des émissions de télévision, nous avons lancé notre programme de coaching en ligne. Durant 6 semaines, les 3.428 participants, membres IKEA FAMILY, ont reçu des e-mails leur proposant d'appliquer des idées autour de thèmes spécifiques et les invitant à s'engager pour des changements au quotidien. Les engagements qui ont eu le plus haut taux de participation: les boîtes de conservation pour les restes de repas, le nettoyage éco-responsable de la vaisselle et la réduction de la consommation d'eau dans les toilettes.



Show-rooms à thème et ateliers dédiés

Pour soutenir la campagne, IKEA a également adapté ses show-rooms dans les magasins. Ici, certains produits, comme les ampoules LED, ont été mis en avant. Toujours dans nos magasins, de nombreux ateliers ont été animés, en collaboration avec EcoRes et Ecolife, afin de proposer aux clients des choix astucieux pour une vie plus durable à la maison.

Ensemble, plus verts

Grâce à l'engagement de nos clients dans la campagne "Durable & Vous", nous avons touché 1.309.639 personnes via la télévision et économisé:



1.405.410 kWh d'électricité

L'équivalent de la consommation annuelle de 4.684 frigos ***



516.400 kg de CO₂

L'équivalent de 8606 allers et retours Bruxelles-Amsterdam***



10.690.800 l d'eau

L'équivalent de quatre piscines olympiques***

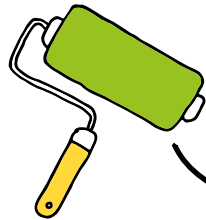
*** Calcul des économies effectué par EcoRes et Ecolife, sur la base de la consommation moyenne d'une famille de 2 à 3 personnes.

Sauvez les meubles! Parce qu'ils méritent une seconde vie

Pour une utilisation plus rationnelle des ressources, IKEA travaille à un modèle circulaire en prolongeant la durée de vie des produits. Pour nous, le cycle de vie doit intégrer la réparation, la rénovation, la réutilisation et le recyclage. Ainsi, nous bouclons la boucle. Et dans une approche circulaire, tout le monde participe. Nos designers conçoivent des produits facilement recyclables ou fabriqués à base de matériaux recyclés. Et toute notre organisation aide nos clients à donner une seconde vie au produit. Actuellement, près de 25% des Belges déposent leurs meubles usagés dans une déchetterie ou les stockent dans leur garage. C'est ce qui a motivé IKEA à lancer "Sauvez les meubles!", un programme pionnier qui propose cinq solutions:

Rénovez-les!

5 ateliers pour nos membres
IKEA FAMILY



Donnez-les!

Depuis 2015, nous promovons,
entre autres, les associations
"Les Petits Riens" et
"Kringwinkel"

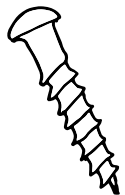
Vendez-les!

1.329 de ventes
en seconde main



Réparez-les!

5.566 pièces de rechange offertes



Rendez-les!

Reprise de 468 matelas
et de 898 canapés usagés

Énergie et Ressources

Aujourd'hui, plus que jamais, nous avons un double défi à relever: créer des produits de qualité abordables, mais également veiller à une utilisation rationnelle des matières premières, de l'eau et de l'énergie, tout en minimisant nos déchets.

L'énergie: à consommer avec modération

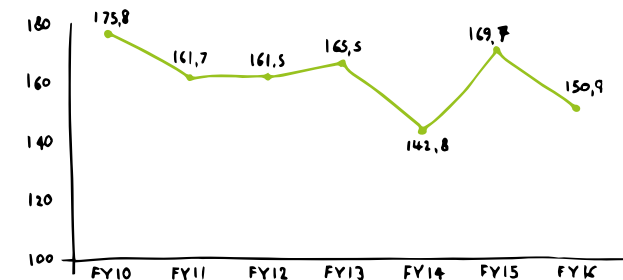
D'ici 2020, IKEA Group veut être indépendant en matière d'énergie et de ressources. Et IKEA Belgique participe activement à la réalisation de cet objectif.

Nous mettons le cap sur des magasins 100% LED d'ici 2020. Parce que les LED permettent une diminution considérable des émissions de CO₂ et une réduction des déchets grâce à leur longue durée de vie. Aujourd'hui, nos nouveaux magasins de Hasselt et de Mons sont déjà entièrement éclairés aux LED. Le magasin d'Arlon a atteint le taux de 80% suite à sa rénovation en FY16.

Sans oublier que tous nos magasins et notre centre de distribution sont équipés de panneaux photovoltaïques qui couvrent 27% de nos besoins en électricité. En FY16, 69% des besoins énergétiques de tous les magasins IKEA Belgique ont été couverts par des sources renouvelables.


En comparaison avec FY10, notre consommation d'énergie/m² a considérablement diminué pour FY16.

Efficacité énergétique kWh/m²






Antoine Bouvy
Spécialiste Maintenance National, IKEA Belgique

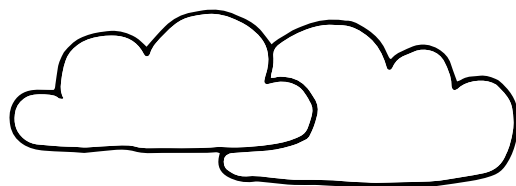


Cette année, nous avons lancé un projet de groupe avec les responsables Maintenance de 3 magasins belges. Le but est de réfléchir aux meilleures pratiques de gestion durable pour nos magasins. L'année prochaine, nous continuerons à identifier et à partager les meilleures pratiques. Les nouvelles idées serviront à élaborer une politique énergétique permettant de réduire la consommation d'énergie des magasins de façon optimale et à des niveaux similaires.



27%

En FY16, 27% des collaborateurs de nos magasins et de notre siège social ont utilisé des transports plus durables (train, vélo, tram/bus/méto).



22%

L'eau de pluie couvre 22% de notre consommation annuelle d'eau.

91%

En FY16, 91% des déchets ont été triés pour valorisation.

62,55%

En FY16, le taux de remplissage des camions était de 62,55%.



La mobilité: passons plutôt au vert

La mobilité est importante pour tous. Pour nos collaborateurs comme pour nos clients. Et, plus la mobilité est verte, mieux notre planète se porte. Nous remboursions entièrement les trajets de nos collaborateurs qui utilisent les transports en commun pour venir au travail et nous offrons un petit bonus à ceux qui optent pour le vélo. Pour les clients disposant d'une voiture ou d'un vélo électriques, tous nos magasins sont équipés de bornes de recharge. Pour ceux qui ne disposent pas de voiture ou qui optent pour un mode de transport plus durable, nous proposons plusieurs services (livraison, location de camionnettes, service taxi). En FY16, 10% de nos clients ont utilisé le vélo ou les transports en commun pour venir chez IKEA.

L'eau: récupérer au lieu de gaspiller

Tous les magasins IKEA Belgique sont équipés de systèmes de récupération d'eau de pluie. Cette eau est ensuite utilisée pour les chasses d'eau dans nos magasins: avec 14,7 millions de visiteurs par an, cela représente une économie d'eau considérable.

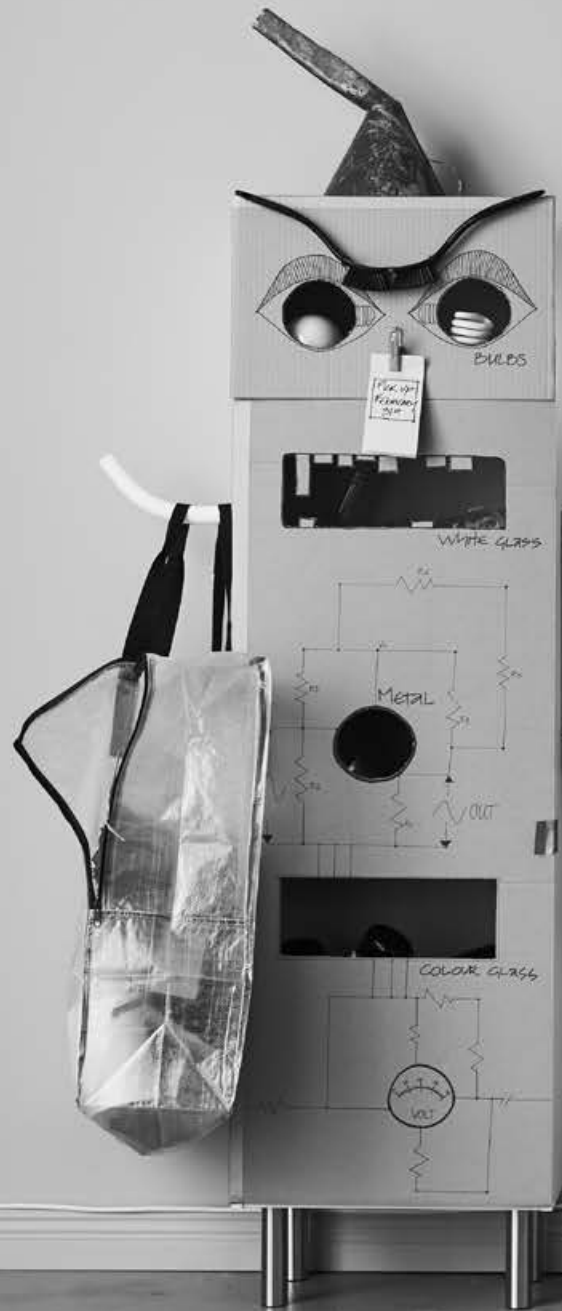
Les déchets: pourquoi les jeter?

Un système circulaire demande un maximum de tri et de recyclage. Ce qui n'a pas pu être recyclé a été incinéré et réutilisé sous forme d'énergie. En FY16, plus de 500 collaborateurs de IKEA Belgique ont suivi des cours de sensibilisation et des formations en recyclage de déchets.

Le transport: vers des trajets plus verts

Pour le transport et la logistique, qui occupent une place importante dans nos activités, nous collaborons avec des entreprises spécialisées. Afin de réduire le nombre de trajets et donc les émissions de CO₂, notre objectif est d'atteindre un taux de remplissage des camions optimal.

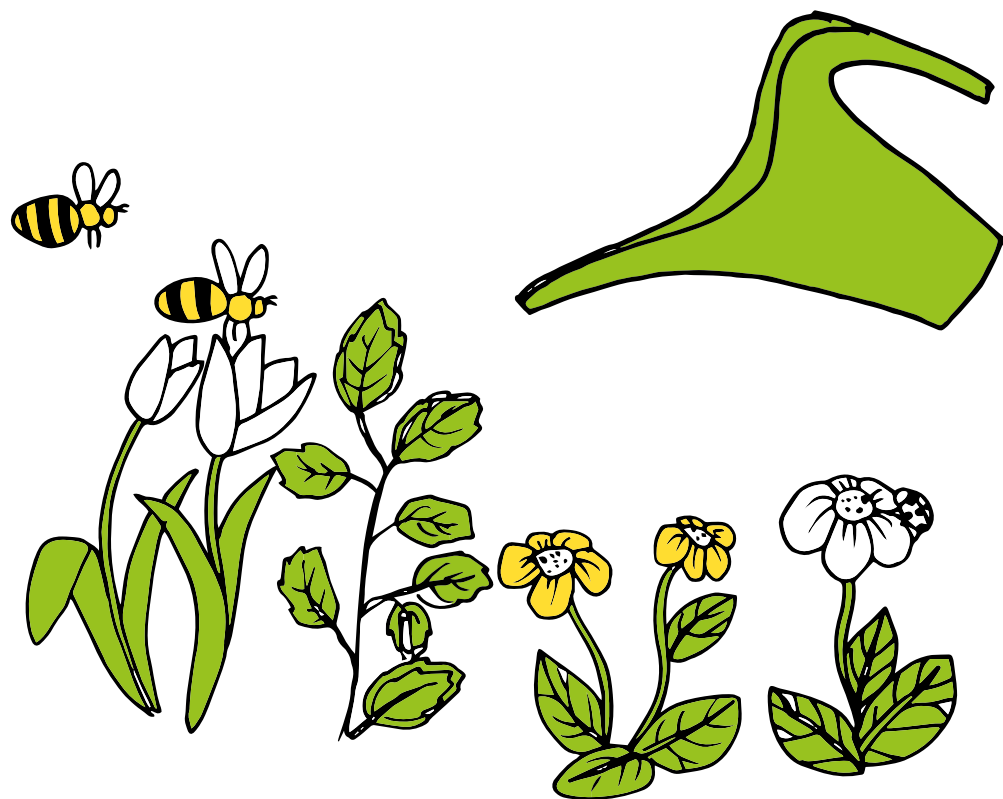
Depuis décembre 2015, notre Centre de distribution belge assure les transports en Belgique et aux Pays-Bas, partiellement avec des camions roulant au GNL (Gaz Naturel Liquéfié). Ce carburant alternatif permet de réduire les émissions de CO₂ de 15% et de diminuer les émissions nocives comme le SO_x (-90%), le NO_x (-80%) et les particules fines (-95%). Enfin, les camions roulant au GNL sont 50% plus silencieux que les camions diesel.



C'est beau, la biodiversité

Depuis plus de 10 ans, IKEA Belgique collabore avec Natagora et Natuurpunt. Notre objectif est de sensibiliser le public à la préservation de la nature et à l'importance de la biodiversité. Ensemble, nous avons organisé des campagnes produit et des ateliers pour les clients. En FY16, IKEA Belgique a fait une donation de € 90.000, destinée à divers projets de biodiversité. Ce don a, entre autres, été affecté à un projet à vocation touristique dans la Réserve naturelle du Haut-Geer.

Mais nous souhaitons également faire une opération verte pour nos propres magasins. En collaboration avec Natagora, nous avons lancé un projet pilote au magasin de Hognoul: transformer les pelouses autour des magasins en prairies fleuries. Ici, de nombreuses variétés locales peuvent pousser librement et des insectes utiles peuvent s'installer. Notre ambition est de développer des projets similaires pour tous les magasins belges.



Les personnes et les communautés

Notre contribution pour améliorer le quotidien des personnes et des communautés s'applique à nos collaborateurs, nos visiteurs et nos fournisseurs mais également aux enfants et aux familles des communautés les plus vulnérables. Dans toutes nos activités et partout où elles ont un impact, nous nous soutenons l'égalité, la diversité et le respect des droits de l'homme.

IWitness: une autre façon de voir les choses

La IKEA Foundation gère des projets dédiés aux enfants et aux jeunes dans les communautés les plus pauvres du monde. L'objectif est de les aider à créer un meilleur futur pour eux-mêmes et leurs familles. Au moyen de campagnes et de dons, la fondation verse plus de 100 millions d'euros par an à des organisations telles que Save the Children, UNICEF et le HCR (Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés).

Nos collaborateurs s'investissent énormément dans les magasins pour que nos campagnes puissent être menées à bien. Le programme IKEA "IWitness" offre l'opportunité à certains d'entre eux d'être les témoins de l'aide apportée sur le terrain.

Nos collaborateurs chez les réfugiés

En juin 2016, six collaborateurs de IKEA Belgique partent visiter deux camps de réfugiés en Jordanie. Les participants au programme IWitness ont pu voir de leurs propres yeux comment les réfugiés vivent et comment le Haut Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés (HCR) leur vient en aide, avec le soutien de la IKEA Foundation. Sélectionnés parmi plus de 60 candidats, les membres de ce groupe ont une aptitude pour la photo, l'écriture ou la vidéo. Ils ont partagé leurs expériences avec leurs collègues, leur famille et leurs amis, via des blogs sur la page Facebook IKEA Belgique et sur le blog de la IKEA Foundation.

Nous sommes tellement reconnaissants d'avoir pu passer ces moments avec les réfugiés. Nous avons été impressionnés par leur force et touchés par l'engagement des organisations humanitaires. Et nous sommes fiers de faire partie de IKEA, car notre entreprise fait vraiment la différence.

Pierre Portelange
Responsable Logistique, IKEA Anderlecht



L' équipe IWitness

Leurs témoignages ont donné lieu à une expo photo en août 2016. Les visiteurs de IKEA ont pu découvrir les conditions de vie, les rêves et le combat quotidien des réfugiés en Jordanie. Les photos de la vie quotidienne des réfugiés et des participants belges à IWitness étaient exposées côte à côte, illustrant non seulement les différences entre la vie ici et là-bas, mais également les similarités entre les êtres humains.

Une vie meilleure pour les réfugiés en Belgique

En septembre 2015, nos collaborateurs nous ont sollicités à propos du rôle de IKEA Belgique dans la crise des réfugiés. Nous avons réalisé à quel point les organisations accueillant les réfugiés étaient dans l'urgence.

En collaboration avec Caritas International et Convivial, nous avons mis au point un projet afin d'aider les réfugiés à transformer leur nouveau logement en foyer digne de ce nom. Nous avons donné des lits, des tables et des chaises pour une valeur de € 300.000. Nous avons également soutenu, à hauteur de € 120.000, un projet de formation proposant des cours de langues et du coaching professionnel aux réfugiés. Enfin, nous avons pensé que nous pouvions apporter une aide efficace aux réfugiés en Belgique en leur offrant un travail chez nous. En FY17*, IKEA Belgique a l'intention d'offrir un poste à un réfugié dans chacun de ses magasins.

Le Fonds IKEA pour l'enfance et l'éducation

En collaboration avec la Fondation Roi Baudouin, le Fonds IKEA pour l'enfance et l'éducation soutient des initiatives locales en faveur des familles et des enfants en difficulté en Belgique. L'année dernière, nous avons versé € 90.000 pour soutenir le développement et l'éducation des enfants.

Scannez ce QR code pour en savoir plus sur ces projets.



*FY17: année fiscale 2017 (du 01/09/2016 au 31/08/2017)



Grâce au soutien du Fonds de IKEA pour l'enfance et l'éducation, des structures d'accueil facilement accessibles pour les enfants en bas âge ont pu voir le jour. Celles-ci permettent, par exemple, aux parents de suivre une formation. Les accompagnateurs vont chercher et ramènent les enfants. Ces initiatives offrent de meilleures perspectives d'évolution tant aux enfants qu'à leurs parents.

**Pascale Taminiaux
Fondation Roi Baudouin**





L'expo IWitness à IKEA Gand

Nos Store Managers

- 1 - IKEA Wilrijk
Diana Hartman
- 2 - IKEA Hognoul
Romy de Clercq
- 3 - IKEA Gand
Kurt van Haeverbeke
- 4 - IKEA Hasselt
Denis Hautcourt
- 5 - IKEA Arlon
Robin Oliver Ryan
- 6 - IKEA Mons
Peter Pokorny
- 7 - IKEA Anderlecht
Richard Jimenez
- 8 - IKEA Zaventem
Jo Vermaerke

