

Des leaders impliqués

Plus qu'un programme, notre "Caring Leadership" est un état d'esprit. Il renforce la relation entre nos managers, nos collaborateurs et nos clients. Il favorise un management attentif et impliqué qui permet de développer au mieux le potentiel de chaque collaborateur. Au total, 449 managers ont participé à notre formation "Caring Leadership".

L'année prochaine, nous placerons la barre encore un peu plus haut. Nous avons en effet l'ambition d'organiser cette formation non seulement pour les managers, mais également pour tous les collaborateurs de IKEA Belgique. Au départ, cette formation s'attachera à une meilleure connaissance de soi afin d'optimiser ensuite ses relations avec les collègues et les clients. Nous tentons ainsi de veiller à ce que chacun puisse se sentir sûr de soi et s'épanouir au sein de IKEA.



Ensemble, nous allons vivre plus durablement

En FY18, IKEA Group a aligné ses objectifs sur les *Science Based Targets*³ afin d'avoir un impact climatique positif à l'horizon 2030. Ce parcours est totalement en ligne avec les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat. IKEA Belgique aussi apporte sa pierre à l'édifice pour concrétiser cette ambition vitale.

Energie et ressources

Nous faisons constamment reculer notre consommation d'énergie et nous nous tournons au maximum vers les énergies renouvelables. Grâce notamment à l'automatisation de nos systèmes de relevés de consommation, nous avons atteint une efficacité énergétique de 146 kWh/m², ce qui correspond à une amélioration de 2 pour cent par rapport à l'année précédente et de 17 pour cent par rapport à FY10. Nous tentons aussi de réduire notre consommation d'eau et utilisons l'eau de pluie sur tous les sites IKEA. Suite à certains incidents imprévus, tels qu'une fuite d'eau dans l'un de nos magasins, notre consommation d'eau par visiteur a augmenté de 10 pour cent par rapport à l'année dernière. En FY18, notre consommation d'eau était de 6,6 litres par visiteur.

Lutter contre les déchets

Avant toute chose, nous tentons d'éviter au maximum les déchets. Les déchets que nous ne pouvons toutefois éviter, nous les trions le plus possible pour les réutiliser, les recycler ou produire de l'énergie. Pas moins de 78 pour cent des déchets de nos magasins ont été recyclés ou réutilisés.

Contrecarrer le gaspillage alimentaire

Grâce à un nouveau système de pesée et de suivi, IKEA Belgique a pu réduire les déchets alimentaires de ses restaurants de 99 tonnes au cours de l'année écoulée. Cette diminution de 40 pour cent par rapport à l'année précédente nous a permis de remporter le Food Waste Award 2018 dans la catégorie Horeca, Catering et Events.

Un accord sur le travail de nuit

Nous sommes le premier distributeur en Belgique à avoir conclu, avec nos partenaires sociaux, une convention collective de travail (CCT) innovante. Les collaborateurs dans nos magasins peuvent désormais choisir d'étaler volontairement les heures de travail entre cinq heures du matin et minuit. De cette façon, nous pourrions servir rapidement et facilement nos clients qui commandent en ligne.

Tack, chers collaborateurs

Ingvar Kamprad, fondateur de IKEA a voulu que chaque collaborateur, quel que soit son poste, soit récompensé pour sa fidélité à l'entreprise en fonction de son ancienneté. Par le biais de notre programme « Tack ! » nous voulons remercier les collaborateurs pour leur fidélité. La récompense est versée dans le plan de retraite. "Tack" signifie "merci" en suédois.

Dans nos magasins, à notre siège social et à notre Customer Support Centre:



Julie Daems,
Team leader Expérience Client,
à IKEA Gand

Le défi de demain : la mobilité durable

La mobilité durable, tant pour nos clients que pour nos collaborateurs, reste un grand défi. En FY18, nous nous sommes mis en quête de solutions plus propres pour nos camionnettes et camions. Nous continuons à suivre les nouveaux développements de près et à chercher des façons innovantes de créer un parc automobile plus vert.



Pour les personnes et les communautés

En FY18, **IKEA Belgique a donné € 276.248 au Fonds IKEA pour l'enfance et l'éducation**⁴, à Natagora et Natuurpunt, et à l'aide aux réfugiés pour Caritas International.

Tous les ans, les collaborateurs de chaque magasin IKEA soutiennent une initiative sociale locale qu'ils sélectionnent eux-mêmes. Le Customer Support Centre et le Service Office y participent également. Ils ont soutenu cette année le projet HONK qui a permis à de jeunes handicapés mentaux ou physiques de venir cuisiner pour les collaborateurs IKEA. Nous avons également fourni de nouveaux meubles pour leurs espaces de vie.

Nos clients aussi participent

Au mois d'août, pour chaque passage en caisse d'une carte IKEA FAMILY, 25 cents ont été versés à Natagora ou à Natuurpunt. Au total, € 50.000 ont pu être récoltés pour ces deux organisations de protection de la nature.

³ Les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) sont considérés "science based" lorsqu'ils s'alignent sur le niveau de décarbonisation requis pour garder le réchauffement climatique mondial en dessous de 2°C.
⁴ Géré par la fondation Roi Baudouin.

IKEA^{en} BELGIQUE FY18*



*FY18: Année fiscale 2018 (01/09/2017 - 31/08/2018)



Catherine Bendayan,
Directrice générale,
IKEA Belgique

L'expérience de nos clients a été une priorité pour IKEA Belgique durant l'année écoulée. En plus de nos huit magasins, notre tout nouveau webshop leur est désormais également accessible.

Nos collaborateurs - quasiment 4.500 personnes restent nos ambassadeurs principaux. Ils sont l'âme de IKEA, ils font notre succès.

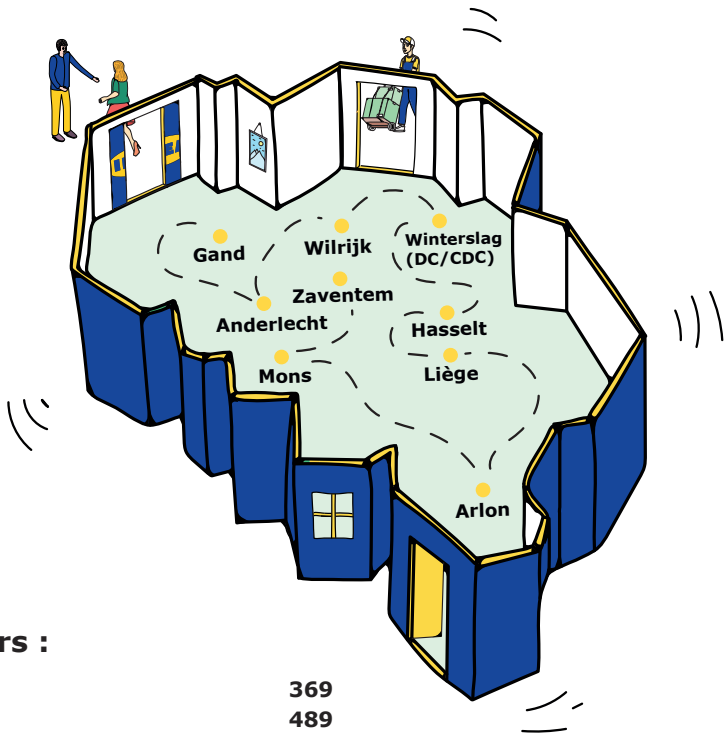
L'avenir de la planète également est une préoccupation majeure pour IKEA. Grâce à des solutions pratiques et accessibles, brevetées par IKEA, nous aidons nos clients à vivre de la manière la plus durable possible à la maison. Nous donnons également l'exemple : nous poursuivons des objectifs ambitieux pour aller vers un impact positif sur le climat et pour bannir le plastique au maximum.

Dans toutes nos activités, nous nous mobilisons pour un meilleur quotidien à l'intention d'un maximum de gens.

Catherine.

© Inter IKEA Systems B.V. 2018,
Editeur responsable : IKEA S.A., Chaterine Bendayan,
Weiveldlaan 19, 1930 Zaventem

IKEA BELGIQUE FY18 en bref



Collaborateurs :

Arlon :	369
Anderlecht :	489
Mons :	358
Gand :	547
Hasselt :	335
Liège :	436
Wilrijk :	529
Zaventem :	645
IKEA Customer Support Centre :	185
IKEA Service Office (Zaventem - siège social) :	208

IKEA Belgique :	4.101
DC/CDC Winterslag :	288
Service Center ¹ :	62

Total ² Belgique:	4.451
------------------------------	-------

¹ IKEA Service Centre assume certaines responsabilités pour IKEA Group telles que IKEA Public Affairs, Business Solutions et Treasury (Banque Interne).
² Selon les estimations d'Euromonitor.

€ 913 millions
de chiffre d'affaires.

€ 102.516.000
Impôts (FY14-FY18)

Impôts sur les sociétés :
€ 82.658.000
Impôt foncier :
€ 7.741.000
Autres taxes :
€ 12.117.000

€ 16.028.000

d'investissements
(bâtiments, panneaux solaires,
parcs à machines et installations
dans les bâtiments).

15.167.600
visiteurs dans nos 8 magasins.

20%
de part de marché².

42.826.129
de visiteurs en ligne dont
47% par appareils mobiles.

2.304.945
membres IKEA FAMILY.

92%
des déchets de nos
magasins ont été triés pour
revalorisation (réutilisation,
recyclage ou production
d'énergie).

19%
de l'eau que nous consommons
est de l'eau de pluie.

53%
de nos
collaborateurs
sont des
femmes.

47%
de nos
collaborateurs
sont des
hommes.

453.568
contacts clients via notre
Customer Support Centre.

100%
de notre consommation
d'électricité provient de sources
renouvelables, dont **25%**
d'électricité produite par nous
même.

€ 276.248
de dons aux associations et
projets sociaux.

L'expérience IKEA



Notre webshop

En Belgique, les clients peuvent depuis cette année faire leur shopping 24/7 dans le webshop IKEA, exactement où et quand ils le veulent. Parallèlement au lancement de notre webshop, nous avons fait une refonte de notre site internet et renforcé d'avantage notre organisation. Le but étant d'offrir toujours plus d'inspiration à nos clients et de répondre de manière encore plus flexible à leurs besoins.

La première année de notre webshop IKEA a été un grand succès !

Le webshop a été **visité plus de 42 millions de fois**. **59.401 commandes** ont été placées.



Isaure Brunet d'Evry,
Digital Merchandising Specialist,
IKEA Belgique

« **Le lancement de l'e-commerce ne survient qu'une fois dans l'histoire d'une entreprise. Nous découvrons ce que nos clients en ligne désirent et ce qui les intéresse. Mais, en définitive, le webshop reste le reflet de nos magasins. Ensemble, nous cherchons à offrir à nos clients un maximum d'inspiration et de choix.** »

DELAKTIG GALLERY by IKEA

Les clients se rendent en très grand nombre à IKEA, mais IKEA va également vers eux. En janvier, plus de 600 visiteurs ont pu découvrir, en plein cœur de Bruxelles dans la rue Dansaert, la nouvelle plateforme à vivre DELAKTIG. Un concept que nous avons développé en collaboration avec le célèbre designer Tom Dixon.



Dans le magasin

Nos collaborateurs sont toujours prêts à aider les clients, dans le magasin et en coulisses. Durant l'année écoulée, nous nous sommes particulièrement investis pour renforcer la relation et la communication entre nos collaborateurs et nos clients. Cette nouvelle approche est développée en co-creation avec certains collaborateurs qui organisent des initiatives pour encourager et soutenir leurs collègues et améliorer la relation client au quotidien.

Showroom

Nous mettons tout en œuvre pour comprendre au mieux comment vivent les Belges à la maison. Nous intégrons ensuite ces notions du quotidien de nos clients à nos showrooms et nos collections. Notre nouvelle collection pour animaux de compagnie, LURVIG, en est un bon exemple. Nous l'avons lancée en Belgique en FY18, spécialement à l'intention d'un Belge sur trois vivant avec un chien ou un chat.



Michèle Van Mechelen,
Responsable de projet Expérience Client,
IKEA Belgique

« **Nous considérons nos clients comme des invités que nous recevons personnellement. Nous voulons les faire sourire grâce à une expérience de shopping agréable, simple et inspirante. Notre ambition est de construire avec eux une véritable relation de confiance.** »

Le Restaurant

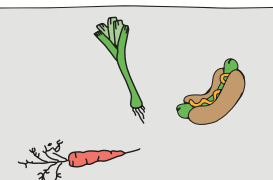
Nous comptons plus de **6,8 millions de visiteurs** dans nos Restaurants, Bistros et Boutiques suédoises. L'alimentation et les boissons jouent donc également un rôle important pour IKEA.

Hot-dog veggie

L'été dernier, le légendaire hot-dog IKEA a vu la naissance d'un petit frère végétarien. L'extension de notre offre végétarienne s'inscrit parfaitement dans notre engagement pour un impact positif sur le climat à l'horizon 2030.

En FY18 nous avons vendu

243.710 plats végétariens.



Le kiosque self-order à IKEA Anderlecht

Afin de réduire le temps d'attente et de servir les clients plus rapidement, IKEA Anderlecht a lancé un projet pilote : au Bistro, les clients peuvent eux-mêmes passer leur commande et la régler via le kiosque self-order avant de la retirer.

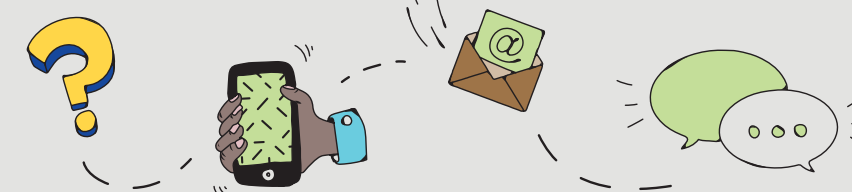
Hej, en quoi puis-je vous aider ?

Afin d'être encore plus disponible pour nos clients et de comprendre encore mieux leurs besoins, nous avons étoffé notre équipe du Customer Support Centre: **+15% d'effectifs en 2018.**



En FY18, le Customer Support Centre a traité pas moins de

453.568 questions de clients par téléphone, e-mail et chat.



Nos services

Les produits IKEA sont conçus pour que tout le monde puisse les monter soi-même. Même ceux ou celles qui ont "deux mains gauches". Néanmoins, si le client le souhaite, nous pouvons nous en charger. Nous pouvons également l'épauler d'autres façons: nous pouvons rassembler en magasin les produits que le client a achetés et les lui préparer, le livrer à domicile, ou encore passer chez lui prendre les mesures et planifier une nouvelle cuisine.

Distribution Centre & Customer Distribution Centre : Un point vers les magasins, un point vers nos clients

Pour le lancement du webshop, notre centre de distribution de Winterslag a fait l'objet d'une véritable transformation. Outre les livraisons aux magasins, il se charge désormais également de la livraison à domicile pour les clients.



Une vie plus durable chez soi

Selon une étude effectuée par IKEA Group, 47 pour cent des Belges interrogés sont convaincus que IKEA peut les aider à diminuer leur impact sur l'environnement. Dans nos magasins, nous proposons quelque 500 produits qui permettent aux clients d'économiser de l'eau et de l'énergie ainsi que de réduire ou trier plus efficacement leurs déchets. Nous avons, par ailleurs, une vaste gamme de produits fabriqués à partir de matériaux recyclés et plus durables.

KUNGSBACKA :

Des portes d'armoires fabriquées à partir de **déchets de bois** et de **plastique PET recyclé**.



Avec **SOLSTRÅLE**, nous avons encore franchi un cap important pour aider nos clients à mener une vie plus durable. Désormais, ils ont la possibilité d'acheter et de faire installer des panneaux solaires en toute simplicité et au meilleur prix.

En FY18, **279 clients** ont déjà acheté le système **SOLSTRÅLE**.

L'année dernière, en collaboration avec GoodPlanet, nous avons organisé **72 ateliers** pour nos clients. Au programme: des conseils pour composer une lunchbox saine et savoureuse, et pour économiser facilement de l'énergie chez soi.



Sauvez les meubles !

Nous encourageons nos clients à offrir une seconde vie aux meubles. À cet effet, nous avons mis au point cinq formules:



Vendez-les !

1.174 meubles vendus en seconde main au Coin des bonnes affaires de nos magasins.



Rénovez-les !

Des ateliers en magasin et de l'inspiration sur notre site internet pour rénover les meubles.



Réparez-les !

4.908 pièces de rechanges ont été offertes à nos clients.



Donnez-les !

Aux associations 'Les Petits Riens' et 'De Kringwinkel'.



Rendez-les !

2.828 vieux matelas et canapés ont été enlevés chez nos clients pour en faire don aux associations d'économie sociale ou pour les recycler.