

5 axes de travail

Comme dans tous les magasins du Groupe, le **travail environnemental dans les magasins français IKEA se concentrent autour de 5 axes de travail** :

- les économies d'énergie,
- le transport,
- la formation et l'information auprès des collaborateurs,
- les actions locales,
- le tri des déchets.

Economies d'énergie

L'objectif est :

- **d'optimiser les consommations en énergie,**
- **de mettre en place l'usage d'énergies renouvelables, comme l'énergie solaire ou éolienne, dans les magasins existants et les futurs magasins.**

Une première expérience a été réalisée en France en ce domaine. Ouvert en juin 2001, le magasin de Toulon a été équipé de 50 m² de panneaux solaires visant la récupération de chaleur pour la production d'eau chaude.

Depuis 2005, tous les nouveaux magasins IKEA France sont équipés de panneaux solaires pour la production d'eau chaude.

IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 1/19

Transport

L'impact d'un magasin en terme de transport se mesure par :

- le déplacement des collaborateurs,
- le déplacement des clients,
- la livraison de marchandises chez les clients.

D'après les enquêtes réalisées auprès des clients et des collaborateurs (enquête interne à l'occasion de la Semaine du Développement Durable), la voiture est le moyen de transport le plus utilisé pour se rendre dans les magasins.

Des réflexions ont été menées pour augmenter la part des transports en commun et faire en sorte que les magasins soient mieux desservis par les transports publics. Aujourd'hui, les 15 magasins français le sont et ce critère est pris en compte lors de l'acquisition de futurs terrains. Pour améliorer ses performances environnementales, **lors de la construction de nouveaux magasins ou lors d'aménagement de nouveaux magasins, IKEA prend en compte à la fois :**

- **le choix de l'emplacement,**
- **les transports en commun,**
- **l'alimentation en eau et électricité,**
- **les matériaux de construction.**

IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 2/19

Formation et information auprès des collaborateurs

La sensibilisation à l'environnement des collaborateurs est une clé du succès pour créer de l'engagement dans le travail environnemental. Son objectif est d'en faire un sujet familier et opérationnel pour ses collaborateurs.

Pour cela, IKEA s'emploie à **intégrer le développement durable à l'ensemble de ses supports d'information et de communication interne** :

- site Intranet de IKEA,
- tableau d'affichage,
- lettre d'information du magasin,
- magazines (*Read me*, *IKEA News*, journal interne de chaque magasin),
- livret d'accueil,
- lors des journées d'intégration et des réunions au sein des différents départements.

IKEA France saisit aussi d'autres occasions pour sensibiliser aux enjeux du développement durable. Lors de la Semaine du développement durable, les magasins IKEA France mettent en place des actions de sensibilisation à l'attention des collaborateurs et des clients.

Un personnel bien formé est un **atout dans la communication avec les clients**. La rencontre avec le client a lieu en magasin. Les collaborateurs sont à ce titre, ceux qui défendent le mieux les intérêts de IKEA. C'est l'occasion unique d'influencer la perception de IKEA en tant qu'entreprise solidaire, active et responsable. **Des collaborateurs impliqués, bien informés et compétents dans le domaine des questions environnementales, permet donc d'augmenter la confiance des clients en IKEA**. Diverses actions de sensibilisation sont menées à l'interne pour y parvenir.

Une **formation e-learning environnement est proposée aux collaborateurs**, depuis 2003. Cette nouvelle méthode de formation interactive sur PC a pour objectif de former aux enjeux et aux pratiques de développement durable. C'est un outil important pour susciter l'intérêt, la motivation, et améliorer la connaissance sur les questions environnementales parmi les collaborateurs IKEA.

Une brochure pratique « Responsabilité sociale et environnementale - IKEA », destinée aux collaborateurs est publiée. Cette brochure décrit les engagements et les actions du Groupe IKEA en terme de développement durable.

IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 3/19

Actions locales

Les magasins IKEA sont au cœur de tissus locaux et sont le lieu idéal pour faire part des valeurs de IKEA en matière de RSE. Ils sont également les porte-parole de la vision de l'entreprise : «Améliorer le quotidien du plus grand nombre».

Chaque magasin renforce localement les partenariats nationaux et développe ses propres liens et actions locales.

En soutenant des « Actions Locales », chaque magasin participe «naturellement» à la vie de la cité et répond aux besoins d'aujourd'hui tout en préparant ceux de demain. Les actions locales concernent donc la communauté locale et permettent d'exprimer localement la RSE de IKEA France : protection de l'enfance, de l'environnement, de l'habitat, savoir répondre aux situations d'urgence, ancrer le rôle social de l'entreprise (insertion jeunes, seniors, handicapés, ...).

Sa priorité à développer des actions locales fait donc plus particulièrement référence au critère de finalité sociale ou environnementale du Développement Durable.

Chaque magasin développe ses propres actions en respectant le cadre (procédures et routines) « Actions locales », défini par le Département Communication et Développement Durable. A ce titre, il dispose d'un budget pour soutenir les actions de son choix. Un bilan et un suivi annuel sont réalisés.

Toute action mise en œuvre doit :

- être pertinente,
- traduire en actes la Responsabilité Sociale et Environnementale du Groupe IKEA,
- et être géographiquement proche du magasin.

Elle s'articule principalement autour de ces différents points :

- elle répond à un besoin local,
- elle prend la forme d'un projet (don, animation, ...),
- elle est liée à un bénéficiaire (association, structure sociale, ...),
- elle est initiée par le Directeur magasin (DM) et l'équipe « RSE » locale.

IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 4/19

Tri des déchets

Un éclairage particulier est porté sur la **gestion du tri des déchets**. C'est l'axe de travail le plus abouti dans les magasins IKEA France.

Processus de l'organisation de la gestion des déchets

Modèle suédois

La gestion des déchets est devenue l'une des principales réussites dans le travail environnemental entrepris par le Groupe IKEA. **Depuis le début des années 1990, plusieurs magasins IKEA ont développé des procédures de tri des déchets.**

C'est le procédé du magasin de Göteborg, en Suède, en 1994 qui a inspiré la politique environnementale des magasins, menée à ce jour par le Groupe IKEA. En prenant appui sur **sa pratique de tri de 15 catégories de déchets**, les magasins IKEA de Suède ont pu traiter en 1998, 80% de leurs déchets, les recycler ou les réutiliser.

La gestion des déchets dans les magasins IKEA suédois a servi de modèle pour conduire et développer ce processus de tri dans les différentes catégories de matériaux. Les résultats de l'ensemble des magasins IKEA Suède pour FY 98 montrent que les cinq principales catégories de matériaux totalisent 75% de tous les déchets triés.

POUR ALLER PLUS LOIN

- ❖ Fiche RSE N°16 « **Résultats du tri des déchets dans les magasins IKEA de Suède FY 98** »

Méthodes de travail

⇒ Du tri jusqu'à la mise au rebut

Dans le traitement des déchets, le Groupe IKEA privilégie le **recyclage et la valorisation**.

En *FY* 03, le Groupe IKEA a généré plus de 150 000 tonnes de *déchets*. IKEA France a mis en place une gestion durable des déchets en magasin. Cette gestion prend appui sur la politique du Groupe en la matière, intitulée « **Directives pour la gestion des déchets dans les magasins IKEA** ». Celle-ci expose la manière de répondre aux exigences de la gestion des déchets. En les appliquant dans la grande majorité des magasins, la gestion des déchets doit permettre d'atteindre 90% de tri à la source, pour *FY* 05.

La base d'une gestion des *déchets* efficace et économique repose sur le **tri, qui doit être organisé là où les déchets sont générés**. Il s'agit d'une rationalisation de la gestion des *déchets*. De ce fait, les magasins IKEA sont tenus de répondre à des exigences minimales en matière de tri. Un **travail de prévention** (ex : limiter la casse des articles), **de ré-utilisation** (ex : les palettes), **et de récupération** (ex : vente du listing, toner imprimante laser et photocopieur, stockage de pièces détachées).

L'objectif est donc de diminuer, de manière significative, la quantité de déchets et l'impact polluant du site sur son environnement.

Depuis l'année 2000, **tous les magasins IKEA en France possèdent leur propre centre de tri**, pour valoriser les divers types de déchets qui sont générés par l'activité du magasin. En pratique, tous les collaborateurs sont amenés à procéder à un pré-tri des déchets à tous les niveaux du magasin. Ces derniers sont transportés directement au centre de tri du magasin. La procédure de tri est donc inscrite dans les tâches régulières de tous les collaborateurs concernés. Il est à noter que dans un magasin, en général, 90% des déchets sont générés dans le département Logistique.

IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 6/19

Des facilités de recyclage pour les clients sont aussi prévues dans les magasins. Chez IKEA, on associe aussi le client à la gestion des déchets durant son parcours dans le magasin, en lui proposant de trier et de déposer dans des conteneurs prévus à cet effet :

- ses emballages,
- le papier,
- divers emballages (canettes aluminium, bouteilles plastiques, ampoules à économie d'énergie, piles).

POUR ALLER PLUS LOIN

- ❖ Fiche RSE N°17 « **Définition du terme valorisation** »
- ❖ Fiche RSE N°18 « **Quelques bases législatives au sujet des déchets** »
- ❖ Fiche RSE N°19 « **Schéma du tri des déchets dans un magasin IKEA** »
- ❖ Fiche RSE N°20 « **Evolution en % du tri des déchets de 2001 à 2004 dans les magasins IKEA France** »
- ❖ Zoom RSE N°13 « **Schéma du tri des déchets au département Logistique** »

⇒ Tri et valorisation des déchets

Le tri des déchets en magasin est organisé autour **de 5 matériaux principaux** :

- le bois,
- le carton,
- le métal,
- le film plastique (polyéthylène),
- le papier.



En triant ces 5 matériaux, les **magasins doivent atteindre un niveau de tri d'environ 90% en vue du recyclage, ou de la réutilisation à des fins énergétiques**. Autrement dit, un maximum de 10% des déchets produits seront des déchets mélangés.

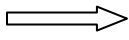
En fonction de la législation européenne, **la valorisation d'autres éléments** a été mise en place, tels que :

- les solvants,
- les peintures,
- les piles,
- les ampoules fluorescentes,
- les tubes fluorescents,
- les cartouches d'encre,
- le matériel électrique et électronique.

Le magasin peut être amené aussi à trier :

- les canettes aluminium,
- les bouteilles de verre,
- les bouteilles de plastique,
- les bouchons de bouteilles,
- les barquettes plastiques des plantes,
- les déchets végétaux,
- les articles en plastique polypropylène.

Le magasin prend aussi des mesures afin d'éviter la casse et de minimiser la quantité de produits bennés.



Recovery

Toujours dans l'optique de la réduction des déchets, un service appelé **Recovery** (pour "récupération") a été créé. Il a pour mission de valoriser au maximum les articles rendus par les clients et ceux provenant du magasin (articles cassés, changement d'exposition, fin de série, retours clients).

Ce service contribue à la réduction des déchets en :

- réintégrant dans les stocks les articles en bon état, (ils sont reconditionnés au préalable à chaque fois que cela est possible),
- vendant à prix réduit les articles montés et abîmés,
- valorisant par le tri des matériaux, les articles non réutilisables.

L'objectif visé par ce service est donc de **rendre le produit endommagé à nouveau vendable**. C'est un procédé, qui permet de réduire les frais de mise en benne et génère des revenus. Optimiser l'utilisation de produits endommagés ne doit pas seulement être considéré comme une question économique. C'est aussi **une pratique qui réduit considérablement les déchets**.

La fonction « Recovery » réduit donc l'impact environnemental du magasin. Elle fait partie, à ce titre, des exigences de base dans le Plan d'actions environnemental du Groupe IKEA. Chaque magasin doit atteindre un « index Recovery » d'au moins 71% pour FY 04. Cet indicateur mesure l'efficacité de la fonction Recovery qui est basée sur la valeur de vente que le produit récupéré a atteint. Il se calcule en procédant au rapport entre le montant des produits récupérés mis en vente et la valeur des produits cassés et non récupérables.

Recovery, sorti du magasin, est géré à part comme un centre de profit où l'on peut suivre la rentabilité (marge, productivité etc...). Tous les investissements et coûts sont donc mis sur un compte « Recovery ». Pour mesurer leurs performances, un classement est aussi opéré entre les services Recovery des différents magasins IKEA France.

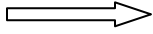
IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 9/19

Méthodes d'évaluation de la politique environnementale

Travail environnemental du coordinateur environnement



Mission

Concrètement au sein de chaque magasin IKEA, une personne est en charge du travail environnemental : le **coordinateur environnement**. Il s'agit d'une mission, qui s'ajoute à un métier existant. A titre d'exemple, un Responsable Recovery ou un vendeur peut se voir attribuer cette mission.

Au sein du magasin, sa mission s'articule sur ces différents points :

- il **organise et optimise la gestion des déchets internes**. En la matière, l'un de ses objectifs est de diminuer la part des *déchets industriels banals (DIB)*,
- il intervient au quotidien sur la mise en oeuvre d'actions portant sur le matériel, les équipements ou sur le suivi des procédures relatives à l'environnement du site,
- il est aussi chargé de véhiculer l'information et de rechercher les opportunités pratiques d'implication des équipes dans les actions de l'entreprise en matière d'environnement,
- il suit en parallèle les résultats, en veillant au respect des consignes en matière d'environnement dans le magasin.

Il est aussi amené à choisir le prestataire en matière de gestion des déchets du magasin. Il peut se faire aider par l'ADEME, agence qui propose de trouver des prestataires dans chaque région de France.

Quatre critères principaux sont à prendre en compte pour sélectionner le prestataire.

IKEA[®]



IKEA en partenariat avec le Cerpet 11/19

CRITERES DE SELECTION IKEA POUR CHOISIR UN PRESTATAIRE

<p>Prise en compte des conditions de fonctionnement du magasin</p>	<p>Il s'agit de fixer la fréquence d'enlèvement des déchets par le prestataire en fonction des exigences du magasin.</p> <p>(Exemple : enlèvement du lundi au samedi matin, appel avant 12h pour enlèvement le lendemain matin, ...)</p>
<p>Prix</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts : <p>Facturation par le prestataire de la location de l'équipement (benne, caisson, bac, ...), le transport des bennes/caissons, et le traitement des déchets (*).</p> <p>(* Le traitement signifie la manutention par le prestataire qui sera appliquée aux déchets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le passage par un centre de tri (puis ensuite la destruction par enfouissement ou incinération) - la mise en balles de plus grandes dimensions (carton, film étirable) - le broyage (bois, ferraille). <p>Détails :</p> <ul style="list-style-type: none"> - location de l'équipement = ... € par mois, - transport = ... € par rotation (dépose, enlèvement définitif ou temporaire), - traitement des déchets = ... € par tonne). <ul style="list-style-type: none"> • Revenus : <p>Rachat des matières premières (carton, ferraille, film étirable, listing, cannettes métal) par le prestataire</p> <p>Détail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rachat = ... € par tonne (prix fixe à l'année ou bien indexé) <ul style="list-style-type: none"> • Comparatif des différents prestataires : <p>Possibilité de comparer les coûts à ceux des autres magasins IKEA Paris/Province</p>

<p>Documents à exiger</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Loi ne donne pas l'autorisation à n'importe quelle entreprise de stocker, transporter et éliminer un déchet. Chaque entreprise stockant, transportant ou éliminant un déchet doit être dûment déclarée ou autorisée par la Préfecture ou la <u>DRIRE</u>. • En fonction du type de déchets (<u>DIB</u> ou <u>Déchets Dangereux</u>), le Coordinateur environnement doit compléter des documents spécifiques.
<p>Conventions à signer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Signature de la convention (contrat) afin de formaliser l'accord entre le prestataire et le magasin. • Le prestataire doit en même temps fournir les documents exigés par la loi, attestés par la <u>DRIRE</u>.

Hormis ces critères de prix et de service et les contrôles de conformité attestés par la DRIRE et la Préfecture, le choix final est validé après la visite par le Coordinateur Environnement Magasin chez le prestataire afin de voir ses installations. Cette visite a pour objet de vérifier si :

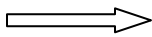
- la conformité des locaux est réelle,
- les employés travaillent dans de bonnes conditions d'hygiène,
- les déchets sont correctement stockés et non pas amassés à l'extérieur.

Ces vérifications sont une garantie du respect de l'Environnement et de la personne, garanties exigées par IKEA de la part de tous ses fournisseurs et contractants.

Enfin, il est aussi important que le prestataire souhaite une vraie collaboration et soit une source de propositions afin d'améliorer le tri.

POUR ALLER PLUS LOIN

- ❖ Fiche RSE N°24 « **Fiche mission Coordinateur Environnement magasin** »



Plan d'action environnemental



IKEA en partenariat avec le Cerpet 13/19

Chaque année, le Coordinateur environnement magasin est amené à établir un Plan d'action environnemental, en collaboration avec le Directeur du magasin.

Ce document formalise ainsi les **actions à mener dans le magasin et détermine les priorités à court et moyen terme**. Il est valable du 1^{er} septembre N au 31 août N+1(FY).

Il **suit le cycle du Business Plan du magasin et du pays**. A ce titre, tous les Coordinateurs environnement des différents magasins sont tenus de suivre les exigences dans les domaines des économies d'énergie, du transport, de la formation, des actions locales et du tri des déchets. Des priorités locales peuvent tout de même être rajoutées au besoin.

Le plan d'action environnement doit se composer des rubriques suivantes :

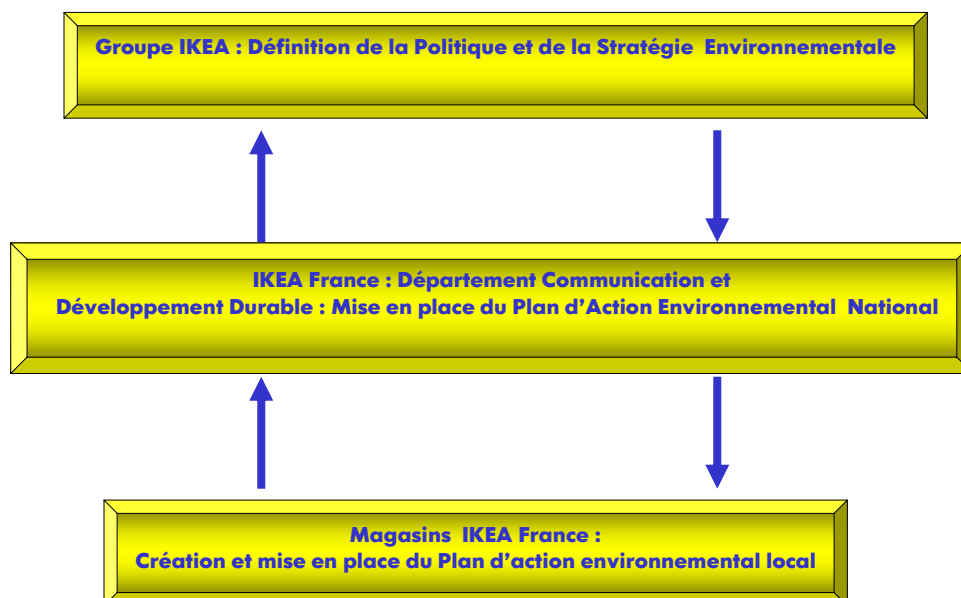
- **situation actuelle** : brève description de l'état actuel du travail environnemental dans le magasin,
- **objectifs** : à la fois qualitatifs et quantitatifs,
- **actions** : objectifs, planning, personnes responsables et coût/recettes/investissement pour chaque action entreprise.

Objectifs	Action	Planning	Economie	Responsable
- Augmenter le tri du bois dans le magasin	- Recruter un collaborateur à temps partiel à <u>Recovery</u>	- Période du premier tertial (de septembre à décembre)	- Augmentation du CA à <u>Recovery</u> - Réduction des <u>DIB</u>	- <u>R.R.H.</u> et <u>RD</u>

Tout plan d'action doit être validé par le directeur du magasin et envoyé au Coordinateur Environnement National du BS.



IKEA en partenariat avec le Cerpet 14/19



POUR ALLER PLUS LOIN

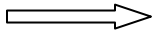
- ❖ Fiche RSE N°25 « **Modèle plan d'action environnement magasin - FY05** »
- ❖ Fiche RSE N°26 « **Exemple plan d'action environnement d'un magasin IKEA** »
- ❖ Fiche RSE N°27 « **Bilan plan d'action RSE magasin IKEA - FY04** »

Travail de planification et de contrôle du Coordinateur environnement national : reporting environnemental

IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 15/19



Activités de travail

Rattaché au département Communication et Développement Durable, le **Coordinateur environnement national** intervient pour mettre en place et maintenir une organisation environnementale en conformité avec les Directives environnementales du Groupe IKEA.

Le Coordinateur environnement national **pilote et contrôle la politique opérationnelle**. Il coordonne les activités environnementales des différents magasins IKEA France, en prenant appui sur les relais en magasin : les coordinateurs environnement. Il a pour objectif d'optimiser la gestion des déchets (coût et qualité du tri), en comparant les différents magasins entre eux. A ce titre, il met en exergue les disparités entre les magasins au niveau :

- de la qualité du tri,
- des coûts à la tonne différents,
- du poids par enlèvement.

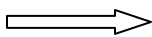
Pour y remédier, il a pour rôle de conseiller chaque coordinateur environnement en vue de diminuer la part des *DIB*, de vendre les différents matériaux, et d'organiser des audits auprès des prestataires (vérification de factures, suivi de la qualité de service, respect des engagements environnementaux).

Il travaille tout particulièrement à l'amélioration des procédures et à la sensibilisation des équipes aux problèmes environnementaux. Une liste des points environnementaux à contrôler a été mise en place pour mesurer les progrès de chaque magasin.

Il assure aussi une veille réglementaire et technologique.

POUR ALLER PLUS LOIN

❖ Fiche RSE N°28 « **Fiche métier Coordinateur environnement France** »



Travail de suivi : reporting élaboré à l'interne

Système de reporting environnemental IKEA

Le Groupe IKEA a élaboré un **protocole de mesure et de reporting commun à tous les magasins IKEA, pour disposer d'indicateurs et de données coordonnées**. Les performances de chaque magasin sont donc évaluées à travers des données quantitatives et comparables.

Cet outil guide le Coordinateur environnement national dans sa démarche environnementale et lui permet de **consolider les données environnementales des différentes activités**. Un véritable **travail de management environnemental** est réalisé. Ce système est basé sur l'amélioration continue du dispositif comme gage de performance environnementale.

Depuis 2000, des **statistiques sur le tri des déchets à la source** sont communiquées par pays et par magasin, pour une approche structurée. A cet effet, IKEA France, appartenant au Groupe IKEA, est tenu de répondre aux attentes et aux exigences du Groupe par rapport à son propre engagement.

Elaboration d'indicateurs environnementaux

A ce titre, le Coordinateur environnement national :

- collecte les données techniques et organisationnelles de chaque magasin,
- les analyses,
- en assure la synthèse (indicateurs et tableaux de bord) pour la Direction Générale de IKEA France, puis les communique à l'International.

C'est un travail de mesure important qui oriente le plan d'action national. En effet, il lui permet :

- d'identifier à la fois les bonnes pratiques et les magasins performants,
- de fixer des objectifs de progrès par magasin,
- de définir des plans d'actions adaptés.

Pour parvenir à ce résultat, il gère en amont le système de remontées des données de chaque magasin. Chaque mois, le Coordinateur environnement magasin est amené à communiquer diverses informations chiffrées au Coordinateur environnement national (chiffes-clés Environnement).

IKEA®



IKEA en partenariat avec le Cerpet 17/19

Exemple de tableau de bord : présentation des chiffres-clés Environnement		
TRI DES DECHETS	ENERGIE	FORMATION
<ul style="list-style-type: none"> • % de tri • kg de déchets générés par m3 vendu départ magasin • coût pour une tonne de déchets 	<ul style="list-style-type: none"> • électricité : consommation + coût / m2 – CO₂ dégagé • gaz : consommation + coût / m2 – CO₂ dégagé • eau : consommation + coût / visiteur 	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de collaborateurs formés en magasin

POUR ALLER PLUS LOIN
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fiche RSE N°29 « Bilan Plan d'actions RSE IKEA France – FY04 » ❖ Zoom RSE N°14 « Système de reporting environnemental IKEA »

Modèle de « l'escalier »

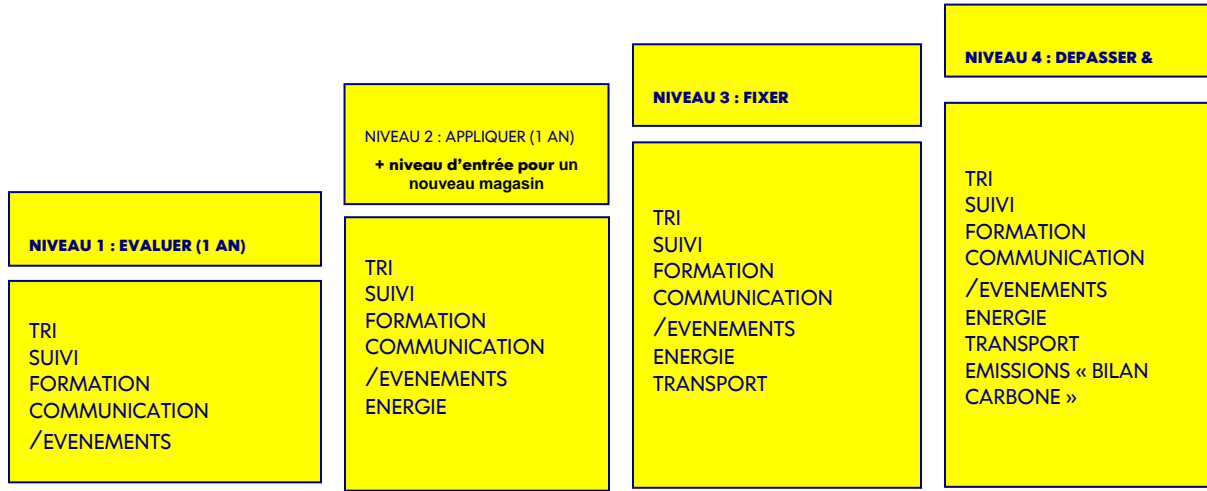
Au même titre que les fournisseurs de bois, les fabricants, ou les transporteurs, **les magasins sont « évalués » en matière environnementale.**

A partir de la synthèse des chiffres-clés fournis par les Coordinateurs environnement magasin, le Coordinateur environnement national diffuse via Intranet les indicateurs clés environnementaux pour :

- mesurer les progrès réalisés,
- identifier des écarts par rapport aux objectifs fixés,
- suivre de façon régulière les évolutions au sein de chaque magasin,
- procéder à un classement des magasins.

L'ensemble des documents lié à la procédure y est également accessible.

Chaque magasin est évalué, grâce à l'outil basé sur la politique du Groupe IKEA : « l'escalier ». Il comporte 4 étapes (« marches ») et permet de mesurer les performances de chaque magasin. Ce dispositif est à la fois pédagogique et formateur.



Modèle en escalier Magasin Environnement

POUR ALLER PLUS LOIN

❖ Fiche RSE N°30 « **Modèle de l'escalier magasin environnement** »