

Procédure de signalement d'un problème

Chaîne d'approvisionnement IKEA

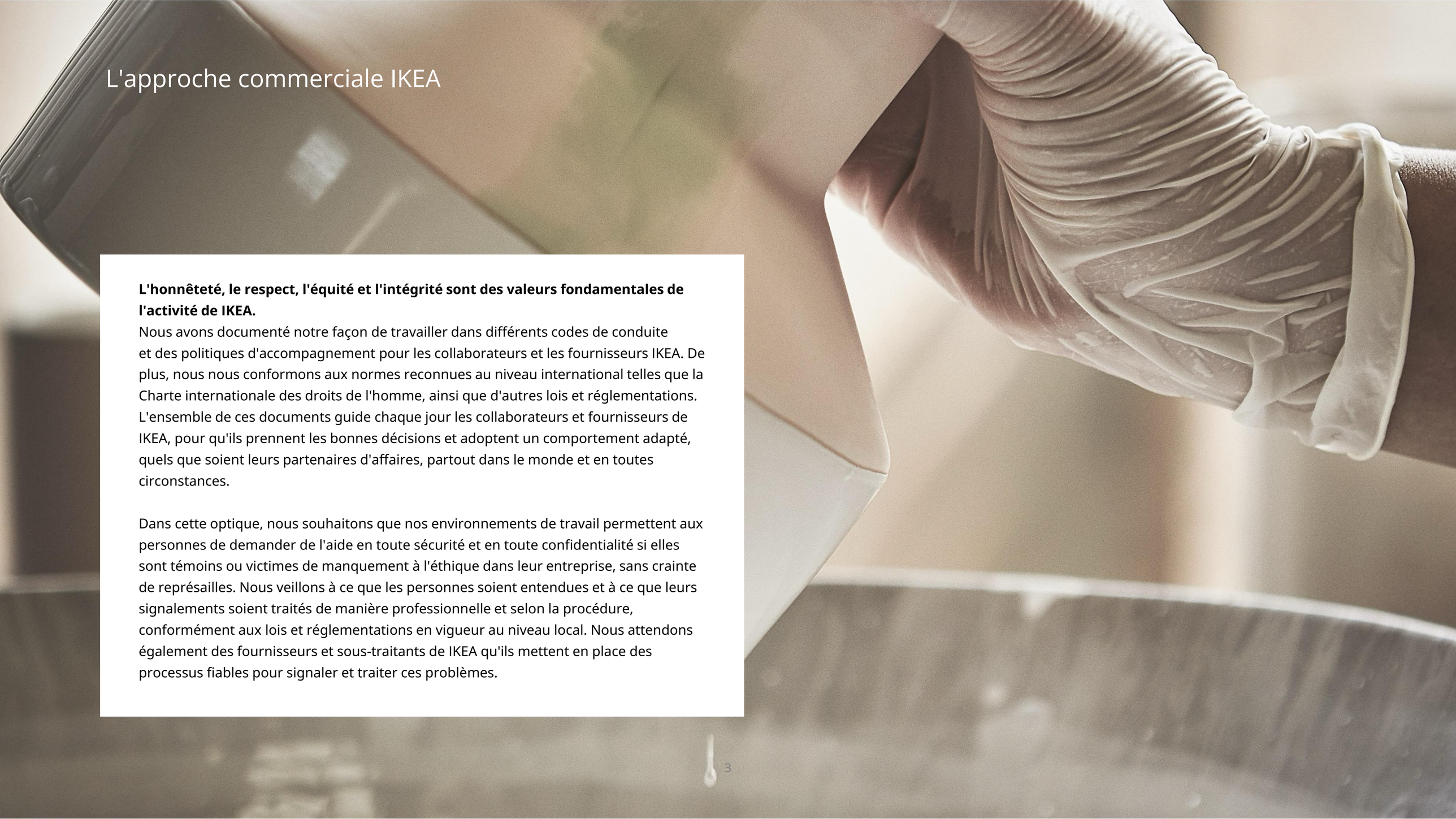
Introduction

Cette procédure détermine les modalités de signalement de manquements relatifs aux entreprises qui fournissent directement ou indirectement des produits ou des services aux entreprises IKEA via le système de franchise IKEA[1]. Elle indique également le processus de signalement d'un problème de ce type, et pourquoi il est si important d'y avoir recours.



1 La désignation entreprises IKEA concerne les entreprises qui opèrent sous la marque IKEA. Cela inclut le Groupe Inter IKEA et ses franchisés Groupe INGKA, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg et Al-Sulaiman.

L'approche commerciale IKEA



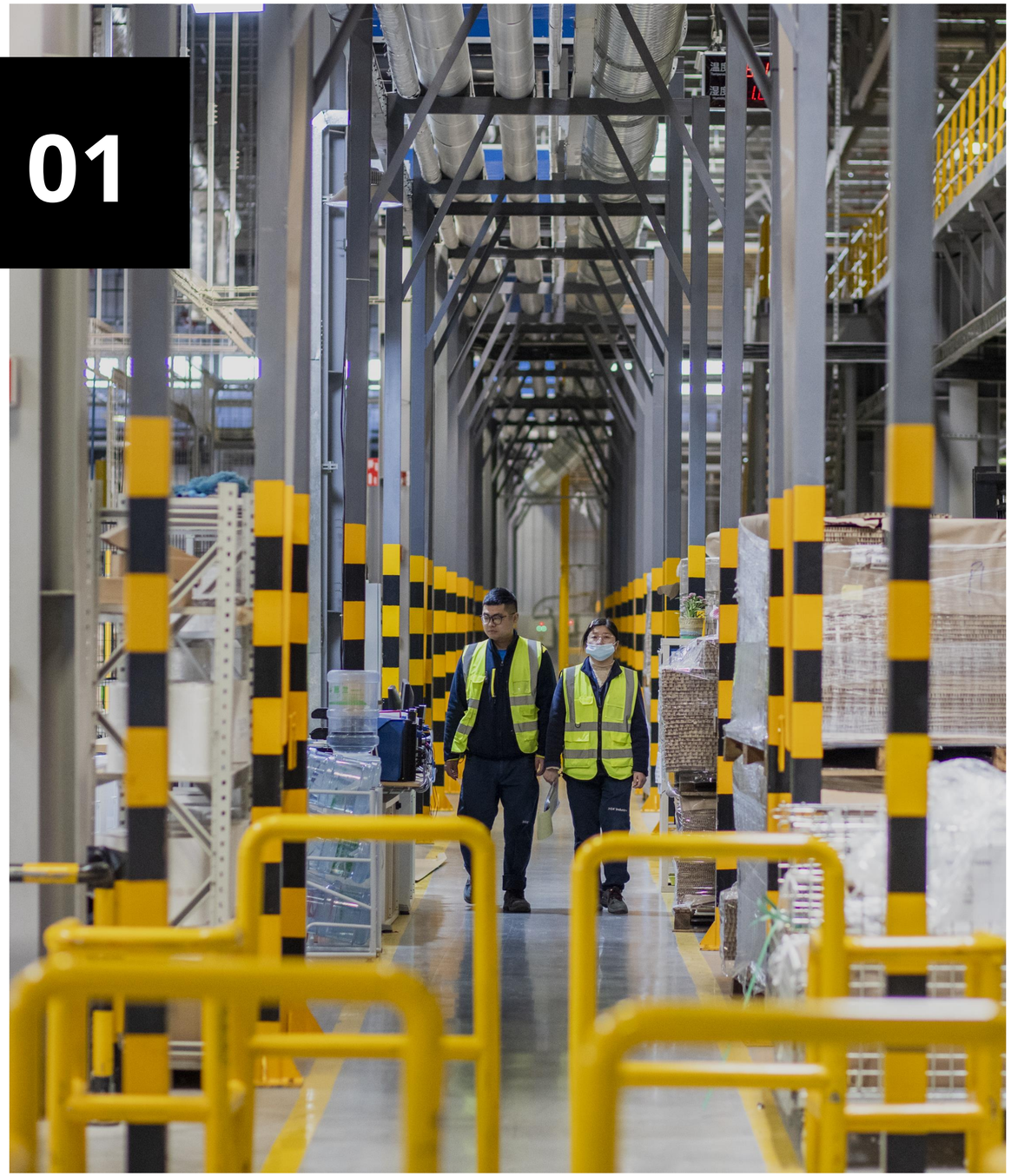
L'honnêteté, le respect, l'équité et l'intégrité sont des valeurs fondamentales de l'activité de IKEA.
Nous avons documenté notre façon de travailler dans différents codes de conduite et des politiques d'accompagnement pour les collaborateurs et les fournisseurs IKEA. De plus, nous nous conformons aux normes reconnues au niveau international telles que la Charte internationale des droits de l'homme, ainsi que d'autres lois et réglementations. L'ensemble de ces documents guide chaque jour les collaborateurs et fournisseurs de IKEA, pour qu'ils prennent les bonnes décisions et adoptent un comportement adapté, quels que soient leurs partenaires d'affaires, partout dans le monde et en toutes circonstances.

Dans cette optique, nous souhaitons que nos environnements de travail permettent aux personnes de demander de l'aide en toute sécurité et en toute confidentialité si elles sont témoins ou victimes de manquement à l'éthique dans leur entreprise, sans crainte de représailles. Nous veillons à ce que les personnes soient entendues et à ce que leurs signalements soient traités de manière professionnelle et selon la procédure, conformément aux lois et réglementations en vigueur au niveau local. Nous attendons également des fournisseurs et sous-traitants de IKEA qu'ils mettent en place des processus fiables pour signaler et traiter ces problèmes.

13 questions à propos de cette procédure

1. Pourquoi effectuer un signalement ?
2. Comment effectuer un signalement ?
3. Qui peut effectuer un signalement ?
4. Dans quels cas effectuer un signalement ?
5. Effectuer un signalement peut-il me nuire ou nuire aux autres ?
6. Comment utiliser la plateforme Signaler un problème ?
7. Peut-on effectuer un signalement de manière anonyme ?
8. Quelles sont les informations à fournir lors d'un signalement ?
9. Que se passe-t-il une fois le signalement envoyé via la plateforme ?
10. Comment est-on informé du traitement de son signalement ?
11. Comment l'entreprise garantit-elle la confidentialité d'un signalement ?
12. En quoi la plateforme Signaler un problème est-elle conforme aux lois sur la protection des données ?
13. Et si des manquements au sein des entreprises IKEA impactaient négativement la chaîne d'approvisionnement IKEA ?

01



Pourquoi effectuer un signalement ?

Nous pensons que le fait de signaler un manquement à l'éthique est essentiel pour garantir un environnement de travail sain et sécurisé, préserver la réputation de l'entreprise et maintenir la conformité aux lois et réglementations. Ne rien dire pourrait aggraver la situation et créer un climat de défiance. Lorsque tu effectues un signalement, tu peux être soutenu dans ta démarche et il est possible de travailler ensemble pour améliorer la situation. C'est important à tous les niveaux de la chaîne de valeur IKEA.

Les entreprises IKEA travaillent quotidiennement au sein de chaînes d'approvisionnement internationales complexes qui mobilisent des milliers de fournisseurs et sous-traitants, des centaines de milliers de travailleurs, dans des communautés de toutes tailles. Nous sommes conscients que notre influence dépasse les entreprises IKEA et nous pensons que nous ne pourrons atteindre les objectifs IKEA (agir en faveur des personnes, de la société et de la planète) que si nos fournisseurs et nos sous-traitants partagent le même engagement.

Nous considérons comme inacceptable tout comportement contraire à l'éthique de la part des fournisseurs et sous-traitants IKEA, tout comme il n'est pas accepté chez les collaborateurs des entreprises IKEA opérant sous la marque IKEA. Si tu as été témoin d'un tel comportement, nous t'encourageons à le signaler.

02

Comment effectuer un signalement ?

Nous attendons des fournisseurs et des sous-traitants IKEA qu'ils mettent en place des processus fiables pour signaler et traiter les manquements liés aux violations des codes de conduite. Nous pensons que les problèmes relatifs à la chaîne d'approvisionnement seront mieux traités par l'entreprise au sein de laquelle ils surviennent.

Si le signalement du manquement à l'éthique au sein de l'entreprise du fournisseur n'est pas suffisant, nous suggérons de recourir à la plateforme Signaler un problème, disponible sur **IKEA.com.** Cette plateforme ne doit être sollicitée qu'en dernier recours.

Lorsque les signalements nous parviennent, nous orientons la demande, effectuons une enquête préliminaire et déterminons les étapes à venir. Cela peut donner lieu à une enquête approfondie et, le cas échéant, nous prendrons des mesures envers le fournisseur ou le sous-traitant concerné pour atténuer les dommages éventuels.



03

Qui peut effectuer un signalement ?

Toute personne qui est témoin ou victime de violations au code de conduite des fournisseurs IKEA (IWAY), aux lois ou aux réglementations. Cette catégorie comprend les personnes physiques ou morales qui sont affectées ou qui ont des motifs raisonnables de croire qu'elles pourraient être affectées par l'impact négatif d'un tel comportement, ainsi que leurs représentants légitimes, tels que les organisations de la société civile et les défenseurs des droits de l'homme. Elle comprend également les syndicats et d'autres représentants des travailleurs dans la chaîne d'activités concernée ; et les organisations de la société civile actives et expérimentées dans les domaines concernés lorsque l'objet de la préoccupation porte sur un impact environnemental négatif.

04

Dans quels cas effectuer un signalement ?

La plateforme Signaler un problème dédiée à la chaîne d'approvisionnement IKEA est conçue pour recueillir les signalements concernant d'éventuelles fautes commises par les fournisseurs. Cela inclut par exemple les violations à la norme IWAY, le code de conduite des fournisseurs IKEA et/ou les manquements aux lois et aux réglementations en vigueur. Il est impossible de dresser une liste exhaustive des cas préoccupants éventuels, mais, de manière générale, nous t'encourageons à signaler les situations dans lesquelles un fournisseur ou un sous-traitant IKEA agit en violation des droits de l'homme ou du travail, y compris : le recours au travail des enfants ou au travail forcé, le non-respect des obligations en matière de sécurité et de santé au travail, la non-rémunération ou la rétention abusive des salaires, le non-respect du droit de former des syndicats ou des instances représentatives du personnel, la privation de nourriture et d'eau, l'appropriation illégale de terres et de moyens de subsistance, les atteintes à l'environnement ou toute implication dans des activités de corruption. Nous t'invitons également à signaler toute action visant à dissimuler l'une des actions ci-dessus.

Pour traiter les manquements impliquant des collaborateurs ou des entreprises IKEA, différentes procédures sont en place au sein des entreprises IKEA. Plus d'informations sur IKEA.fr.

Les réclamations des clients envers nos produits et services sont prises en charge par nos équipes du Service client au sein des différentes entreprises IKEA. Ces signalements ne seront pas traités sur la plateforme Signaler un problème.

05



Effectuer un signalement peut-il me nuire ou nuire aux autres ?

Tous les signalements et les renseignements associés sont traités comme des informations strictement confidentielles, y compris l'identité des personnes qui effectuent un signalement. Les auteurs d'un signalement ainsi que les autres personnes concernées sont traitées de manière objective, juste et équitable. Nous permettrons aux fournisseurs et sous-traitants et/ou aux personnes faisant l'objet d'un signalement d'être entendues et de donner leur version des faits concernant la situation, tout en protégeant l'identité des personnes qui ont effectué le signalement. Toute mesure prise en réponse au signalement sera exclusivement fondée sur des faits. Nous nous opposons à toute forme de représailles.

N'effectue un signalement que si tu as des motifs raisonnables de croire que les renseignements sur le manquement signalé sont exacts et qu'il existe suffisamment d'informations factuelles pour procéder à un examen.

06

Comment utiliser la plateforme Signaler un problème ?

La plateforme Signaler un problème dédiée à la chaîne d'approvisionnement IKEA est accessible via www.ikea.com/rac-supply-chain. Les signalements peuvent être faits par téléphone ou en remplissant un formulaire en ligne. Une fois sur la plateforme, tu seras guidé étape par étape pour effectuer un signalement. La plateforme est disponible dans les langues locales. Si tu effectues un signalement via la plateforme, tu recevras un identifiant d'utilisateur et un mot de passe pour te connecter à la plateforme par la suite. Toutes les questions, mises à jour ou communications te seront communiquées via la plateforme. Tu pourras y insérer tes réponses ou poser d'autres questions. Tu peux te connecter à la plateforme à tout moment.

Les signalements peuvent être transmis de différentes manières : outre la plateforme Signaler un problème, d'autres voies sont possibles, par exemple un système de messagerie vocale ou par le biais d'une réunion en personne dans un lieu spécifique, qui peut être sollicitée via ethics@inter.ikea.com.



07



Peut-on effectuer un signalement de manière anonyme ?

Oui, tu peux effectuer un signalement de manière anonyme, à moins que les lois en vigueur dans ton pays ne l'autorisent pas. Que tu signales le problème de manière anonyme ou non, tu dois fournir suffisamment de détails pour mener une enquête correcte. Si tu indiques ton nom, nous ferons tout notre possible pour nous assurer que ton identité ne soit pas divulguée.

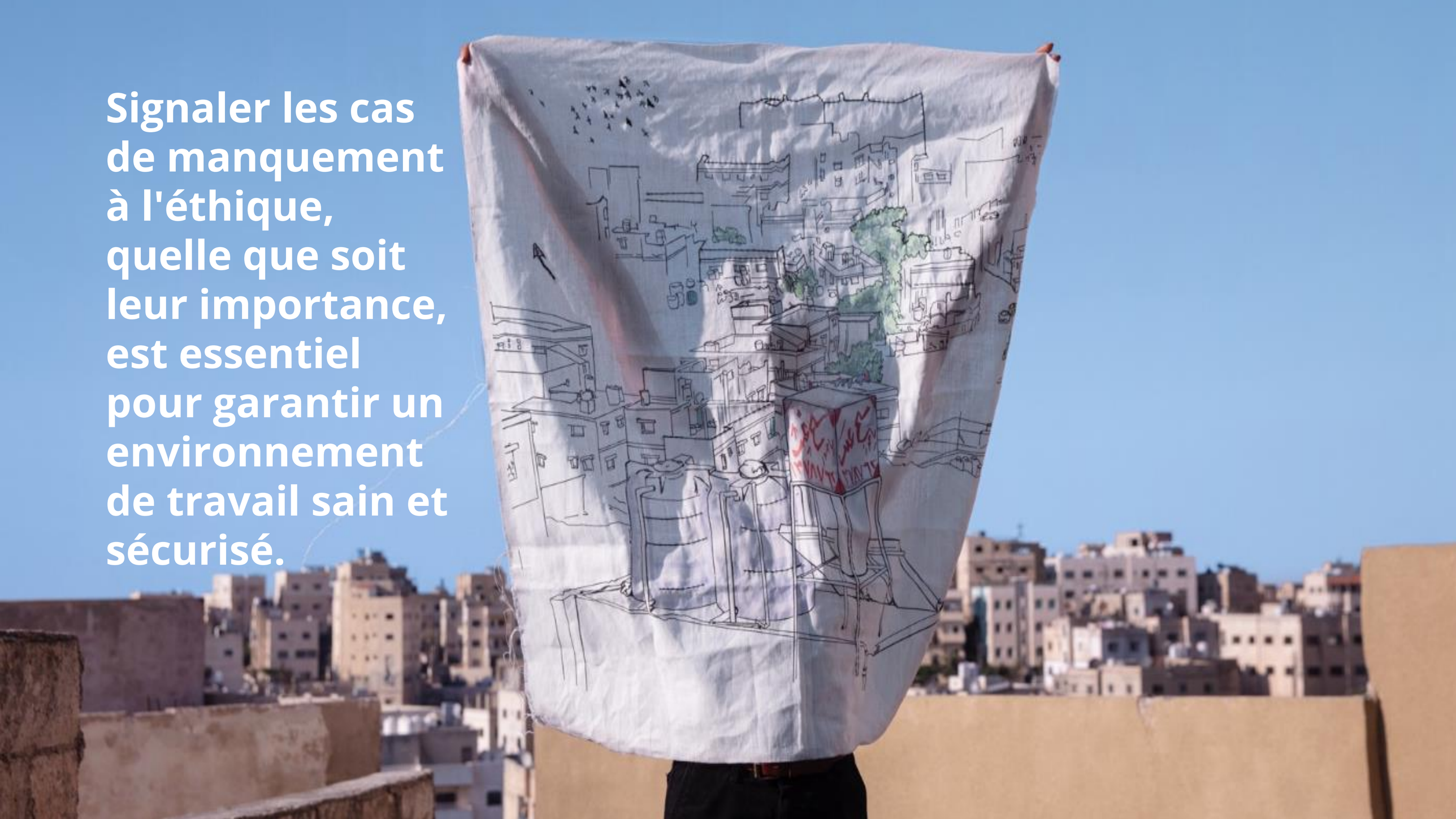
08

Quelles sont les informations à fournir lors d'un signalement ?

Nous t'encourageons à fournir autant de renseignements pertinents que possible. Les renseignements détaillés nous permettent d'évaluer les manquements, de mener une enquête approfondie et d'agir lorsque c'est nécessaire. Il faut être en mesure de fournir notamment :

- une description détaillée de la situation à l'origine du signalement, ainsi que la chronologie de la violation ou la faute supposée.
- les actions et les initiatives prises en amont du signalement à la plateforme Signaler un problème, cette plateforme permettant de signaler les problèmes liés aux fournisseurs et les sous-traitants de IKEA en dernier recours, en complément des processus internes du fournisseur.
- le nom du fournisseur ou du sous-traitant, les dates, les lieux et tout autre information pertinente.
- tout fait ou document justificatif en lien avec le signalement.

Signaler les cas de manquement à l'éthique, quelle que soit leur importance, est essentiel pour garantir un environnement de travail sain et sécurisé.

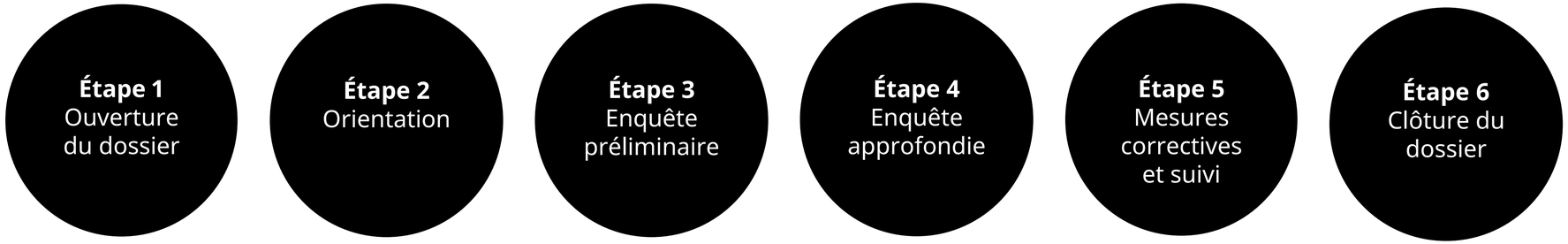


09

Que se passe-t-il une fois le signalement envoyé via la plateforme ?

Nous attendons des fournisseurs et sous-traitants de IKEA qu'ils mettent en place des processus fiables pour signaler et traiter ces problèmes. Nous pensons que les problèmes relatifs à la chaîne d'approvisionnement seront mieux traités par l'entreprise au sein de laquelle ils surviennent. Si le signalement du manquement à l'éthique au sein de l'entreprise du fournisseur n'est pas suffisant, nous suggérons de recourir à la plateforme Signaler un problème, disponible à l'adresse : https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Une fois reçus, les signalement sont examinés minutieusement par des représentants formés et expérimentés.

Les entreprises IKEA se réservent le droit de déterminer quels problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement feront l'objet d'une enquête approfondie et lesquels seront traités par d'autres voies, comme une enquête préliminaire uniquement. IKEA ne néglige aucun des cas signalés et les évalue de manière précautionneuse, objective et équitable. Les entreprises IKEA rendent une décision en fonction de la nature de la faute, des faits et des leviers d'action disponibles, et tu seras informé des étapes du processus et de l'issue du dossier. En principe, les étapes suivantes se déroulent sur la plateforme :



Un signalement suit certaines étapes :

Étape 1. Ouverture du dossier

Le signalement est enregistré sur la plateforme Signaler un problème directement par l'auteur du signalement, ou après sa réception par un autre canal (par exemple, courrier, appel téléphonique, réunion), par un déclarant « au nom » de l'auteur du signalement.

Étape 2. Orientation

Le signalement est confirmé par un accusé de réception dans un délai de sept jours calendaires. Le signalement est examiné pour déterminer s'il entre dans le champ d'application, c'est-à-dire qu'il concerne bien un fournisseur ou sous-traitant IKEA et porte sur des violations éventuelles du code de conduite des fournisseurs IKEA, IWAY, des lois ou des réglementations. Si le signalement sort du champ d'application (par exemple, une réclamation client), le dossier sera fermé et la ou les personnes qui ont effectué le signalement en seront informées. S'il entre dans le champ d'application, c'est l'entreprise IKEA qui entretient une relation contractuelle avec le fournisseur ou le sous-traitant IKEA qui traite le problème.

Étape 3. Enquête préliminaire

Le signalement fait l'objet d'un examen de haut niveau qui peut impliquer des recherches documentaires et des réunions avec la ou les personnes à l'origine du signalement afin de mieux comprendre la situation, l'implication de IKEA, les leviers d'action, et de déterminer si les allégations sont fondées sur la base des faits en question. L'enquête préliminaire détermine les étapes à suivre.

Étape 4. Enquête approfondie

Si l'enquête préliminaire révèle qu'une enquête plus approfondie est nécessaire (ce n'est pas toujours le cas), l'entreprise IKEA concernée sera chargée de la mener. Des collaborateurs internes formés et, si nécessaire, des entreprises externes disposant des connaissances et de l'expertise nécessaires pour enquêter sur le signalement sont nommés et nous déterminons plus en détail qui doit être consulté. Nous ne le faisons qu'en cas de besoin et en tenant compte de la confidentialité des données. Le fournisseur ou le sous-traitant concerné par le signalement aura le droit d'être entendu et de présenter sa version des faits concernant la situation. Toute mesure prise en conséquence sera exclusivement fondée sur des faits. Si le problème concerne un fournisseur qui ne fournit pas directement une entreprise IKEA, IKEA s'adressera à un fournisseur direct en lien avec ce sous-traitant pour prendre les mesures d'enquête appropriées lorsqu'elles ne sont pas déjà entreprises.

Étape 5. Mesures correctives et suivi

Si des mesures correctives sont nécessaires, elles feront l'objet d'un accord avec le fournisseur ou le sous-traitant concerné et seront communiquées au(x) responsable(s) et/ou discutées avec le(s) auteur(s) du signalement (le cas échéant). Nous fondons notre action sur les principes de rémédiation et croyons que le dialogue est essentiel pour traiter et résoudre les problèmes.

Étape 6. Clôture du dossier

L'entreprise IKEA concernée collaborera avec le fournisseur ou le sous-traitant IKEA pour confirmer que : les mesures convenues et les mesures correctives ont été appliquées. Le dossier est clos par la suite. Si les mesures convenues et les mesures correctives n'aboutissent pas, nous envisagerons toutes les mesures appropriées, y compris des mesures d'ampleur, si nécessaire. Les données personnelles resteront confidentielles pendant toute la durée de la procédure.

10



Comment est-on informé du traitement de son signalement ?

Tu recevras un accusé de réception dans un délai de sept jours calendaires suivant la réception de ton signalement. Tout au long du processus, l'entreprise IKEA chargée de ton dossier t'informera de la manière dont ton signalement sera traité. Elle peut être amenée à te poser des questions ou te demander des éclaircissements. Enfin, elle t'informera de l'issue du dossier. Tu seras informé de l'issue du dossier dans les trois mois suivant la réception du signalement par l'entreprise IKEA. Certains cas plus complexes peuvent nécessiter plus de temps. Dans ce cas, tu recevras des mises à jour régulières.

11

Comment l'entreprise garantit-elle la confidentialité d'un signalement ?

La plateforme Signaler un problème est hébergée par une entreprise externe et un nombre limité de représentants au sein des entreprises IKEA disposent d'un accès restreint aux parties qui les concernent. Sécurisée, cette plateforme dédiée se compose d'un formulaire en ligne et d'un système de gestion des dossiers. Des mesures de sécurité techniques et organisationnelles protègent les données personnelles contre la manipulation (involontaire ou intentionnelle), la perte, la destruction ou l'accès par des personnes non autorisées.

Nous ferons tout notre possible pour éviter la divulgation de l'identité du ou des auteurs du signalement. Tous les signalements effectués et les renseignements associés sont traités et classés comme étant strictement confidentiels, y compris l'identité du ou des auteurs du signalement et de toute personne mentionnée dans le rapport. Seul un groupe restreint de personnes a accès à ces renseignements lorsque cela s'avère absolument nécessaire. Ils ne sont divulgués qu'aux personnes qui traitent ton signalement et à celles qui ont la responsabilité de prendre d'éventuelles mesures. Lorsque le fournisseur ou sous-traitant IKEA est contacté en vue d'obtenir des éclaircissements, le(s) nom(s) du ou des auteur(s) du signalement ne sont jamais communiqués. Des informations ne seront fournies à des tiers, comme les organismes gouvernementaux, que si la loi l'exige.

12

En quoi la plateforme Signaler un problème est-elle conforme aux lois sur la protection des données ?



Des mesures appropriées ont été prises pour assurer la sécurité et l'intégrité de tes données. Tes données seront traitées de manière strictement confidentielle et ne seront divulguées que si cela s'avère absolument nécessaire. Nous ne les utiliserons que dans le but de recevoir, de traiter ton signalement et de mener une enquête approfondie. Nous ne conserverons tes données que le temps nécessaire pour enquêter sur ton signalement. L'entreprise IKEA qui entretient une relation contractuelle directe ou indirecte avec le fournisseur visé sera responsable du traitement de tes données. Si tu ne sais pas quelle entreprise est en lien, l'équipe Ethics & Integrity du Groupe Inter IKEA sera responsable du traitement de tes données. Nous traitons tes données personnelles sur la base juridique d'un intérêt légitime.

En tant qu'auteur du signalement, tu disposes de droits en matière de confidentialité. Par exemple, tu es en droit de nous demander quelles données personnelles nous traitons à ton sujet. De plus, si les informations sont incorrectes, nous pouvons les faire corriger. Tu peux également t'opposer au traitement et au partage de tes données personnelles, et tu peux nous demander dans certains cas de supprimer, de transférer ou de restreindre leur traitement. Tu es en désaccord avec la façon dont nous traitons tes données personnelles ? Dans ce cas, tu peux déposer une réclamation relative à la protection de la vie privée auprès de nous ou auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Ces droits s'appliquent aussi bien à toi, en tant qu'auteur du signalement, qu'à toutes les autres personnes impliquées. Si tu souhaites exercer tes droits en matière de confidentialité des données ou si tu as des questions concernant notre politique de cookies, notre déclaration de confidentialité ou les pratiques liées à l'une ou à l'autre, n'hésite pas à nous contacter via l'une des options suivantes :

- envoie-nous un e-mail à **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Merci d'écrire à **Inter Ikea Holding B.V., à l'adresse suivante : DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Pays-Bas.**

Si tu choisis d'exercer tes droits, nous te demandons de fournir suffisamment d'informations, notamment ton pays de résidence, ta région ou État (le cas échéant), tes coordonnées et l'objet de ta demande. Ces informations nous permettront de vérifier ton identité et de traiter ta demande. Selon le type de demande, nous pouvons demander des informations supplémentaires. Nous répondrons à ta demande dans les délais prévus par les lois en vigueur.

13

Et si des manquements au sein des entreprises IKEA impactaient négativement la chaîne d'approvisionnement IKEA ?

Les entreprises IKEA s'efforcent de protéger la chaîne d'approvisionnement IKEA et ses travailleurs. En cas de problème, nous nous engageons à le résoudre dans la mesure du possible. Nous nous appuyons sur les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ainsi que sur des principes de remédiation élaborés.

Pose-nous toutes tes questions.

Nous sommes là pour te répondre. Pour nous contacter, tu peux scanner le QR code ou nous envoyer un e-mail à **ethics@inter.ikea.com**. Tu peux également nous contacter par e-mail via **Inter IKEA Systems B.V., à l'adresse suivante : Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Pays-Bas**.



Procédure de signalement
Chaîne d'approvisionnement IKEA
Édition : septembre 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026