

PLAN DE VIGILANCE 2019-2020

17 MARS 2021

IKEA France



Edito

« Améliorer le quotidien du plus grand nombre, telle est la vision qui nous guide. L'exercice FY20 a été marqué par une multitude de défis à relever en raison de la pandémie de Coronavirus, mais plus que jamais nous avons incarné la vision IKEA, aux côtés du plus grand nombre, supportant nos communautés, et apportant une rémunération stable à nos collaborateurs. Nous avons apporté notre soutien à ceux qui étaient en première ligne dans les mesures d'urgence, à ceux qui ont été le plus affectés : les aînés, les enfants, les sans-abris, les réfugiés, les familles vivant dans la pauvreté, les victimes de violences domestiques.

La pandémie a forcé nombre de personnes à rester chez elles, leurs foyers devenant des espaces multifonction. Beaucoup ont rêvé d'avoir un chez soi plus grand et mieux organisé, mais pour beaucoup les moyens se sont restreints. IKEA a été plus que jamais le partenaire indispensable pour créer un meilleur quotidien pour le plus grand nombre, en satisfaisant les besoins en mobilier abordable, bien pensé, fonctionnel, durable et de bonne qualité.

Le développement de l'omnicanal a été amorcé bien avant le Covid-19, mais la pandémie, avec les besoins de shopping en ligne et de services de livraison, est venue bousculer nos plans, nous forçant à redoubler d'efforts pour développer plus vite nos capacités digitales et réorganiser le fonctionnement des magasins.

Notre engagement à rendre la consommation durable plus abordable au plus grand nombre, et à rendre positif l'impact de notre activité sur le climat, est plus fort que jamais. Tout comme la pandémie de Covid-19 aujourd'hui, la crise climatique qui nous menace aura un impact tout aussi important sur la santé des personnes et sur l'économie. Et comme les actions valent mieux que les paroles, nous agissons pour promouvoir la circularité, pour reconstruire de façon plus durable, et pour conduire le changement contre les inégalités et l'épuisement des ressources. »

Walter Kadnar, Président de Meubles IKEA France



Table des matières

I.	Avant-Propos.....	5
A.	Introduction.....	5
B.	Cadre réglementaire	5
C.	Organisation d'IKEA en France et périmètre de vigilance	6
1.	Le système de franchise IKEA	6
2.	Périmètre de vigilance d'IKEA France	7
3.	Relation avec le Groupe Inter IKEA.....	7
II.	Cartographie des risques.....	7
A.	Référentiels	7
B.	Univers des risques	8
C.	Analyse et évaluation des risques.....	9
III.	Actions de réduction des risques et de prévention des atteintes graves.....	10
A.	Stratégie, Politiques et Règles du Groupe Ingka.....	10
1.	Stratégie globale et transformation	11
2.	Politique de Développement Durable : People & Planet Positive.....	11
3.	Politique Ressources Humaines : People Movement	13
4.	Code de Conduite.....	14
5.	Règle en matière de Sécurité et Sûreté et Manuels	14
6.	Norme IWAY.....	15
B.	Certifications et approvisionnement responsable.....	16
1.	Bois.....	16
2.	Coton.....	16
3.	Alimentaire.....	17
C.	Protection des données personnelles.....	18
D.	Economie circulaire et éco-organismes	19
IV.	Procédures d'évaluation régulière.....	19
A.	Filiales d'IKEA France.....	19
1.	Revue Commerciale	19
2.	I Share	22
3.	SecChecks.....	23
4.	Revue des installations	24

5.	Reporting Sustain	25
B.	Evaluation régulière de la situation des fournisseurs et sous-traitants : IWAY.....	25
1.	Évaluation des fournisseurs de 1 ^{er} rang au moment de la sélection des fournisseurs	25
2.	Évaluation des fournisseurs de 1 ^{er} rang pendant la relation commerciale établie.....	26
3.	Les procédures d'évaluation des sous-traitants des fournisseurs.....	27
V.	Mécanisme d'alerte.....	29
VI.	Gouvernance et dispositif de suivi des mesures.....	30

I. Avant-Propos

A. Introduction

Depuis sa création, la société Meubles IKEA France SAS (« MIF ») est pleinement engagée dans la vision d'IKEA, laquelle s'inscrit naturellement dans la recherche de construction d'un modèle commercial durable et respectueux des droits humains, des libertés fondamentales, de la santé et la sécurité et de l'environnement.

Dans ce cadre, MIF met non seulement en œuvre l'ensemble des procédures et politiques d'IKEA, mais aussi ses propres mesures en vue de pérenniser la démarche de vigilance qu'elle a entreprise depuis plusieurs années, prenant en compte les réalités et enjeux locaux. Elle accorde une importance particulière au respect des droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité, à l'environnement, ainsi qu'aux lois et réglementations applicables. Elle promeut, depuis sa création, des valeurs de cohésion, le souci des personnes et de la planète, la conscience des coûts, la simplicité, le renouvellement et l'amélioration, la différence, le sens des responsabilités et le leadership.

MIF a pour ambition de permettre aux personnes de vivre un quotidien plus sain et plus durable, en mettant l'accent sur l'efficacité et les fonctionnalités de la maison. Les produits et solutions proposés sont abordables et servent la gestion efficace de l'eau, de l'électricité, des énergies renouvelables, des déchets. Nous attachons une importance particulière à ce que nos produits soient conçus dans le respect de la qualité, forme, fonction, prix bas et développement durable. Ces exigences se sont d'ailleurs renforcées ces dernières années dans un contexte de forte croissance : un environnement de l'ameublement en évolution permanente et le développement de l'activité « food ».

Dans ce cadre, les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations Unies servent de repères pour faire évoluer notre façon de travailler. La stratégie développement durable « *People & Planet Positive* », mise en œuvre depuis 2012 au sein d'IKEA, s'inscrit dans la gestion de trois défis qui impactent nos activités et celles de nos clients : un mode de vie sain et durable, une économie circulaire et un impact positif sur le climat, l'équité et l'égalité. Nous mesurons pleinement l'impact de notre contribution à ce projet d'avenir.

B. Cadre réglementaire

En application de la Loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au Devoir de Vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (dite « Loi sur le Devoir de Vigilance »), les sociétés qui emploient plus de 5 000 salariés en France ou 10 000 salariés en France et à l'étranger ont l'obligation d'établir et de mettre en œuvre un Plan de Vigilance relatif à leurs activités, celles de leurs filiales ainsi que des fournisseurs et sous-traitants avec lesquels une relation commerciale est établie.

Le Plan de Vigilance vise à identifier et prévenir les risques d'atteintes graves aux Droits Humains et Libertés Fondamentales, ainsi qu'à la Santé, la Sécurité et l'Environnement. Le Plan comporte :

- Une cartographie des risques,
- Les procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, fournisseurs et sous-traitants au regard des risques prioritaires,
- Les actions d'atténuation des risques et de préventions des atteintes graves,
- Un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements en lien avec ces risques,
- Un dispositif de suivi des mesures et de leur efficacité,

- Le compte-rendu de sa mise en œuvre.

C. Organisation d'IKEA en France et périmètre de vigilance

1. Le système de franchise IKEA

La distribution des produits IKEA repose sur un modèle de franchise, ce qui implique qu'un certain nombre de personnes et de sociétés détenues par différents propriétaires (les « franchisés ») travaillent sous la marque IKEA.

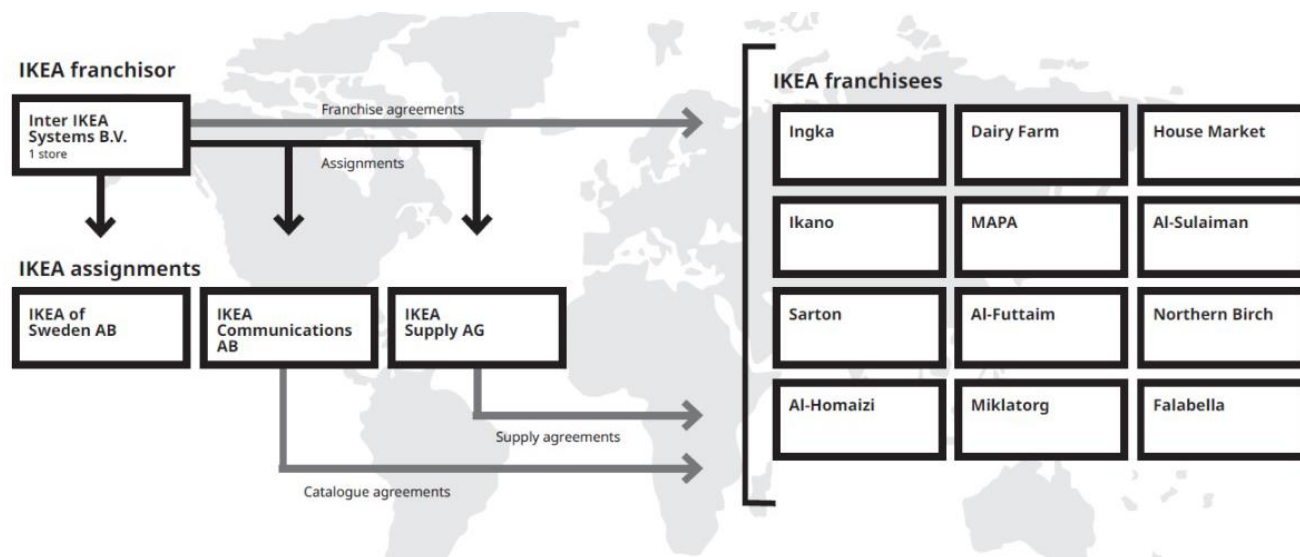


Figure 1 : représentation schématique du modèle de franchise IKEA

Le Groupe Inter IKEA est le groupe de sociétés ayant en charge le développement de la gamme et la relation aux fournisseurs, et qui aligne l'orientation stratégique globale d'IKEA, en vue de créer un quotidien meilleur pour le plus grand nombre :

- Inter IKEA Systems est propriétaire du « concept IKEA » et est le franchiseur mondial d'IKEA.
- IKEA Range & Supply est responsable du développement (IKEA of Sweden) et de l'approvisionnement (IKEA Supply) des produits de la gamme IKEA.
- IKEA Industry est responsable de la fabrication des produits IKEA, dans des unités propres IKEA, avec l'appui de fournisseurs, ou auprès de sous-traitants.

Les franchisés quant à eux gèrent les activités courantes de la vente au détail et paient une franchise au Groupe Inter IKEA afin de pouvoir utiliser la marque et le savoir-faire IKEA.

Le Groupe Ingka est le plus grand franchisé IKEA et un partenaire stratégique d'Inter IKEA, avec 367 magasins sur 30 marchés, comptant plus de 158.500 collaborateurs.

IKEA Holding France est l'émanation d'Ingka sur le marché français, et est la société mère de :

- Meubles IKEA France (« MIF ») : exploitation des 34 magasins français,
- Distribution Services IKEA France (« DSIF ») : activités logistiques et de distribution, sur 4 sites logistiques en France,
- et IKEA Développement et ses filiales : activités immobilières et propriétaire des parcs éoliens.

IKEA Holding France et ses filiales seront désignées ci-après par « IKEA France ».

2. Périmètre de vigilance d'IKEA France

Pour son premier Plan de Vigilance publié en 2020 et portant sur son exercice fiscal 2018-2019 (dit également « FY19 »), IKEA France a fait le choix de limiter le périmètre de ses travaux à la société MIF, qui est la seule société française dont les effectifs dépassent le seuil de 5 000 salariés, ainsi que ses fournisseurs et sous-traitants (MIF ne détient pas de filiales).

Pour son deuxième exercice, IKEA France étend son périmètre à l'ensemble des filiales de la Holding, soit également DSIF et IKEA Développement, ses filiales, ainsi que leurs fournisseurs et sous-traitants.

Il est à noter cependant que IKEA Développement n'employant aucun salarié, les impacts des activités d'IKEA France sur les parties prenantes internes (collaborateurs) ne concerneront que MIF et DSIF.

Enfin concernant les fournisseurs et sous-traitants pris en compte, les diligences menées concernent prioritairement les fournisseurs et sous-traitants de rang 1. Pour les fournisseurs et sous-traitants de rang 2, l'approche repose principalement sur les exigences de la norme IWAY, comme détaillé plus loin.

3. Relation avec le Groupe Inter IKEA

Comme présenté plus haut, le Groupe Inter IKEA a la responsabilité du développement et de la fabrication de la gamme de produits IKEA via ses propres filiales. MIF, en tant que filiale du franchisé Ingka, a la responsabilité de la distribution des produits sur le marché français.

IKEA France n'est pas décisionnaire quant à la nature des produits distribués, de leurs caractéristiques ou de leur fabrication, et n'a pas d'autre autorité que celle résultant de son obligation de garantie de sécurité du consommateur français, en tant que metteur sur le marché.

Cependant, il a été décidé de traiter les fournisseurs du Groupe Inter IKEA comme des fournisseurs de rang 1 (voir ci-dessus), au vu :

- de l'importance que les produits de la gamme IKEA peuvent revêtir dans la cartographie des risques,
- de la quasi-exclusivité d'approvisionnement de MIF auprès d'Inter IKEA,
- de la politique IWAY commune à Inter IKEA et Ingka, créée en 2000, et qui démontre la volonté des deux groupes de mettre en place une supply chain responsable depuis plus de 20 ans.

II. Cartographie des risques

A. Référentiels

L'univers des risques a été construit en 2019, sur l'exercice 2018-2019. Il a été revu, confirmé ou complété en 2020, sur la base de référentiels internationaux reconnus et de publications sectorielles tels que :

- le guide OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises,
- les United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights,
- le Modern Slavery Act,
- les Conventions de l'OIT pour les Droits de l'Homme,
- la publication de SwedWatch « Risk assessments for products within five categories: furniture »

- la publication de CCFD Terre Solidaire « La vigilance au menu, les risques que l'agro-industrie doit identifier »
- la publication de Sherpa « Guide de Référence pour les Plans de Vigilance ».

B. Univers des risques

Cet univers des risques a ensuite été soumis aux différentes directions-clés sous forme d'ateliers avec les référents métiers, afin de vérifier son adéquation avec les activités d'IKEA France et d'identifier les Propriétaires des Risques.

L'univers des risques retenu est le suivant :

Droits de l'Homme et Libertés Fondamentales
Risque d'emploi d'enfants, risque de présence d'enfants sur le lieu de travail et en particulier sur un site Ikea
Risque de recours à du travail forcé, de confiscation du passeport, notamment exploitation de travailleurs migrants
Risque de travail illégal, de recours à des travailleurs non déclarés, de fraudes aux prestations de services et au détachement des salariés
Risque de traitement discriminatoire des collaborateurs, des travailleurs ou des clients
Risque de non-respect des prérogatives syndicales, d'atteinte à la liberté syndicale, de ne pas permettre les négociations pour de meilleures conditions de travail
Risque d'atteinte à la liberté d'expression et d'association
Risque d'atteinte à la liberté de religion, risque de non équité des mesures en place selon les religions pratiquées
Risque de traitement illégal (collecte, usage, archivage, etc.) des données des clients ou des collaborateurs par IKEA ou par un de ses fournisseurs
Risque que les contrats de travail ne respectent pas les minimums salariaux prévus par la loi, et/ou que des irrégularités soient observées dans le versement des salaires
Risque de conflit avec les communautés locales du fait de l'utilisation de leurs ressources, risque d'accaparement de terres et d'eau causé par certaines activités (notamment agroalimentaire et extractives)
Risque d'interventions dans des zones de conflits, financement indirect de conflits, risque de participer indirectement à la criminalisation contre les défenseurs des droits humains et de l'environnement

Santé & Sécurité
Risque de mauvaises conditions de travail en raison d'horaires de travail allant au-delà des seuils légaux ou de pénibilité/dangerosité des tâches
Risques psychologiques (situations de souffrance psychologique, épuisement professionnel, burn-out), harcèlement, violences
Risque d'intoxication alimentaire avec les produits de la gamme Food, allergies alimentaires
Risque d'accident sur un site Ikea (magasin, dépôt, éolienne, ...) ou dans l'espace public lors d'une mission réalisée pour IKEA

Risque d'accident chez le client provoqué par les biens Ikea en raison d'un problème de conformité, d'une altération dans la chaîne d'approvisionnement ou de livraison, ou d'une mauvaise utilisation, dommage provoqué sur les biens du client lors d'une prestation de services (livraison, montage, etc.)
Risque d'exposition à des substances dangereuses (notamment particules, amiante, pesticides, pollution, etc.)
Risque d'effondrement des bâtiments en raison de manquements ou de non conformités des pratiques/matériaux aux normes CE, de sinistre suite à un problème de sécurité/incendie
Risque d'attaque terroriste au sein d'un site IKEA France, risque de manifestations/revendications à caractère violent dans ou à proximité des sites IKEA
Risque de propagation d'épidémies auprès des clients, des collaborateurs, des travailleurs

Environnement
Risque de pollution des sols par déversement de déchets ou de substances chimiques/toxiques
Risque de pollution des cours d'eau par déversement de déchets ou de substances chimiques/toxiques
Risque de pollution atmosphérique par libération/émission de composants toxiques/chimiques, pollution par particules
Risque d'aggravation du changement climatique par émission de gaz à effet de serre, d'épuisement des énergies fossiles, opportunité d'équiper les sites en énergie plus propre
Risque de pollution visuelle dans l'espace public à travers l'installation d'affichages publicitaires ou d'infrastructures
Risque de nuisances sonores liées aux activités
Risque d'épuisement des ressources non renouvelables, opportunité d'utiliser les déchets comme ressource, économie circulaire
Risque d'aggravation du stress hydrique, de réduction de l'accès à l'eau potable
Risque d'atteinte à la biodiversité, risque d'atteinte à des sites naturels lors de l'implantation de sites, risque de blessure d'animaux lors de l'exploitation
Risque d'atteinte au bien-être animal
Risque de déforestation dans les forêts d'où provient le bois utilisé par Ikea, risque d'utiliser du bois provenant de sources illicites

C. Analyse et évaluation des risques

Les risques ont été détaillés en trois périmètres différents, afin de respecter les spécificités des risques et de la gestion de ceux-ci :

- Le scope IKEA France.
- Le scope des fournisseurs et des sous-traitants d'IKEA France (en fonction de risques, des distinctions supplémentaires ont pu être faites, comme par exemple sur les sujets Transport, Construction, ou éoliennes).
- Le scope Inter IKEA et ses propres fournisseurs.

Une première cotation a été réalisée en s'appuyant sur des indices géographiques de risque, fournis par un acteur majeur de l'analyse des risques. Cette pré-cotation reflète le niveau de risque d'un pays sur un sujet donné (ex : Travail des enfants, sécurité et maladies professionnelles, gestion des déchets,

etc.). Il s'agit donc d'une cotation « brute » ne tenant ni compte des spécificités de l'activité d'IKEA France ni des mesures existantes permettant de réduire les risques. Elle permet d'identifier les sujets prioritaires pour l'évaluation par les Propriétaires des Risques.

Une deuxième phase d'ateliers et d'interviews a été organisée avec les Propriétaires des Risques sur l'évaluation des risques selon la méthodologie de gestion du risque du groupe Ingka : chaque risque identifié est documenté dans le Risk Log. Son analyse permet de noter son niveau d'impact et sa probabilité, tenant compte des mesures existantes (risque net). Par rapport à la méthodologie interne au groupe, il a été ajouté une évaluation de l'impact sur les parties prenantes (internes ou externes), en plus de l'impact sur l'entreprise. En fonction du niveau du risque, un choix de traitement est retenu (accepter, réduire, transférer, arrêter les activités), et un délai de traitement est défini en fonction de la significativité du risque. Les Propriétaires des Risques ont la responsabilité de définir les actions de réduction à mettre en place lorsque nécessaire.

Au cours du processus, les directions et départements interrogés lors des différents ateliers ont été :

- People & Culture: Recruitment & Sourcing, Co-Worker Experience, Co-Workers Relations, Health & Wellbeing, Equality Diversity & Inclusion
- Procurement : Sustainability Development
- Customer Fulfilment : Services Fulfilment Operations
- Business Development : Sustainability, Market Expansion
- Real Estate : Construction, Facility Management
- Business Risk & Compliance : Safety & Security, Sustainability Compliance, Operational Risk
- Legal
- Product Quality : Product Compliance
- Digital : Data Privacy, Information Security

Il est à noter que les risques liés à la chaîne d'approvisionnement des produits vendus, du fait de l'organisation de la franchise IKEA (voir « le système de franchise IKEA » plus haut), nécessitent l'intervention de référents métiers et de Propriétaires des Risques d'Inter IKEA pour leur identification et évaluation. Cette année, l'univers des risques a été confirmé par une revue bibliographique de documents d'Inter IKEA, sur la gestion des risques sociaux et environnementaux des fournisseurs (système « IWAY »). La pré-cotation a permis d'identifier les sujets prioritaires en fonction de la localisation géographique (niveau pays) des fournisseurs d'Inter IKEA.

III. Actions de réduction des risques et de prévention des atteintes graves

Sont présentées ci-après, au regard des risques évalués comme prioritaires, les actions pour réduire et prévenir les risques.

A. Stratégie, Politiques et Règles du Groupe Ingka

IKEA a défini de longue date les exigences qu'elle souhaite s'appliquer, appliquer à ses collaborateurs et à ses relations d'affaires. Le Groupe Ingka a ainsi formalisé un certain nombre de politiques et de règles qui touchent aux sujets des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales, de la Sécurité et de l'Environnement.

1. Stratégie globale et transformation

Le contexte dans lequel évolue le Groupe Ingka est en perpétuelle transformation, que ce soit par les comportements des clients en pleine mutation, par la digitalisation ou par le changement climatique. Afin de s'adapter à ce nouveau paradigme, le groupe Ingka contribue à la plus importante transformation dans l'histoire d'IKEA pour devenir plus abordable, plus accessible et plus durable. Pour ce faire, dix initiatives majeures ont été identifiées, les « 10 jobs in three years », avec un impact important sur les activités, l'expérience client et le développement durable, sur une durée ambitieuse de trois ans.



Parmi ces 10 initiatives, l'initiative n°7 « create a people and planet positive IKEA » et l'initiative n°10 « create a people movement and make our culture and values a living reality » sont les socles de nos politiques Développement Durable et Ressources Humaines.

2. Politique de Développement Durable : People & Planet Positive

La stratégie Développement Durable d'Ingka pose une ambition forte pour le groupe et engage les collaborateurs à prendre la direction des travaux et à y contribuer. L'ambition du groupe est d'avoir un impact positif sur les personnes et la planète, d'inspirer et d'engager les personnes à mener une vie meilleure et plus saine, dans les limites de ce que la planète peut donner, d'ici 2030.

Elle se décline en trois piliers :

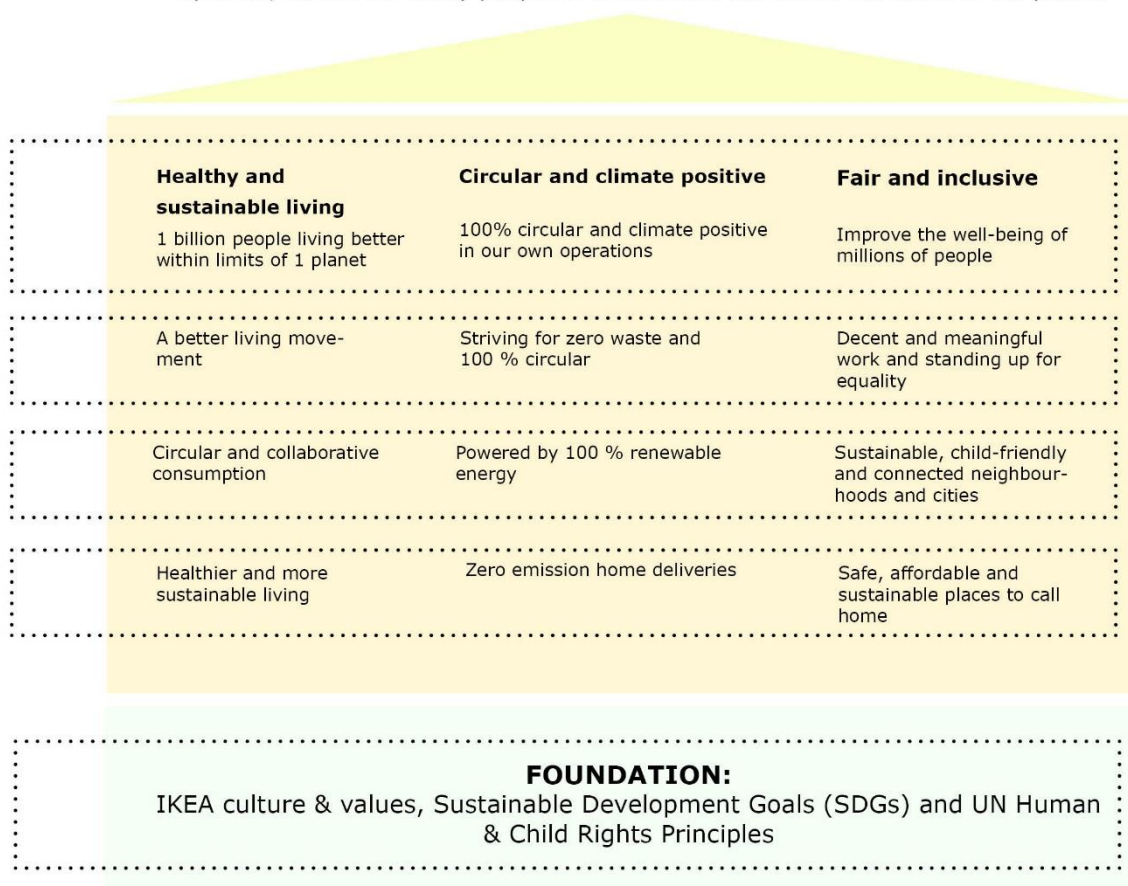
- Une vie saine et durable
- Un impact positif sur la circularité et le climat
- Des actions justes et inclusives.

TO CREATE A BETTER EVERYDAY LIFE FOR THE MANY PEOPLE



PEOPLE AND PLANET POSITIVE

By 2030, enable the many people to live a better life within the limits of our planet



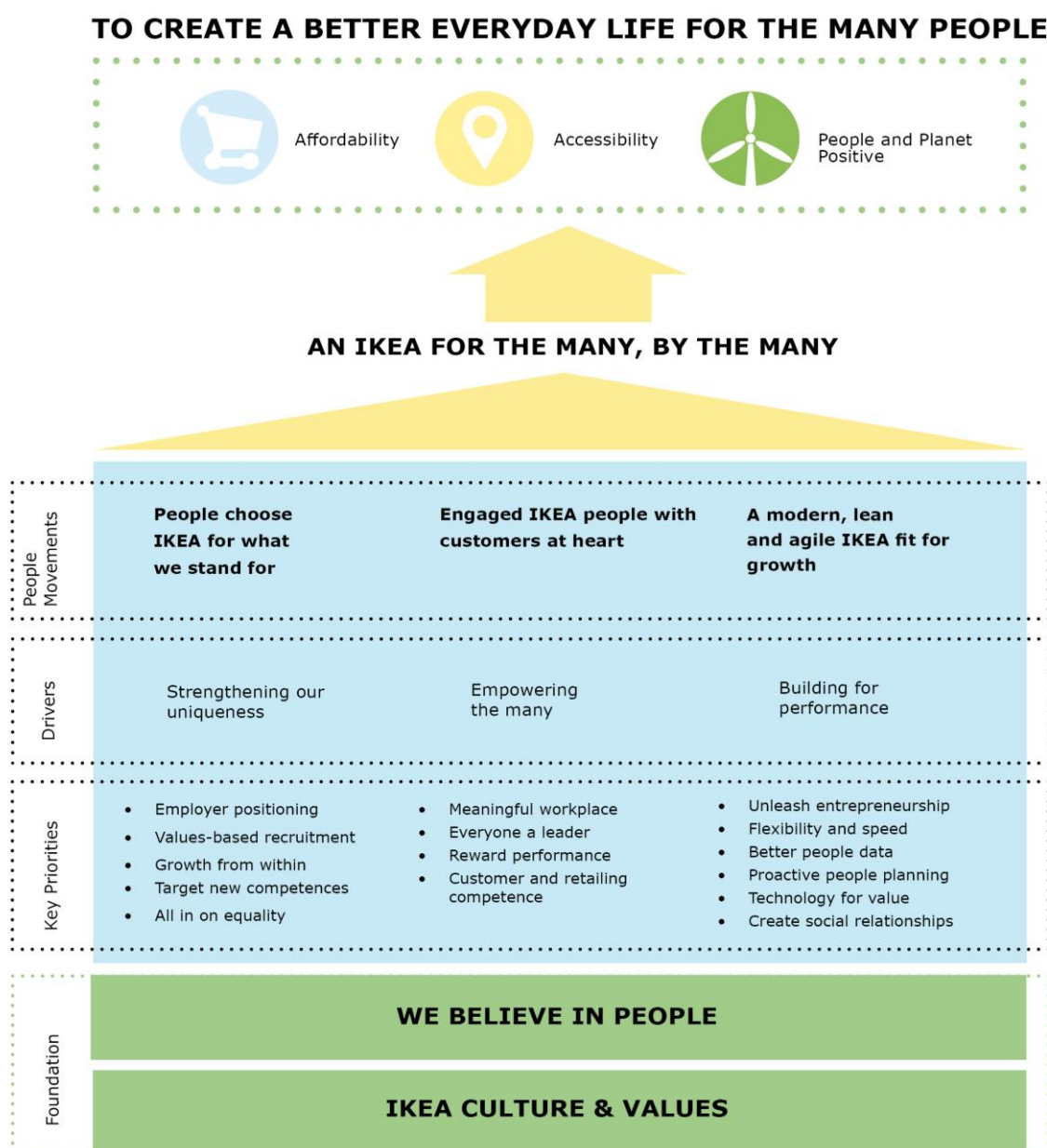
Le Développement Durable est intégré au Business Model d'IKEA et est un accélérateur de la croissance à long terme et du succès des activités du groupe Ingka. Il renforce la compétitivité du groupe en sécurisant l'accès à long terme aux matières premières, en maintenant et développant les relations avec les fournisseurs, en supportant l'innovation, en approfondissant les relations avec les collaborateurs, les clients, les fournisseurs, et les personnes et communautés tout au long de la chaîne de valeur.

Les initiatives durables du groupe Ingka sont une combinaison des meilleures pratiques à l'efficacité prouvée et d'innovations. Le groupe s'engage sur les sujets de la durabilité avec les parties prenantes clés, et use de son influence pour promouvoir un changement positif. Les objectifs de Développement Durable du groupe, les progrès et les défis encore à relever sont communiqués de façon transparente, à l'interne comme à l'externe.

3. Politique Ressources Humaines : People Movement

IKEA souhaite que ses clients rencontrent des collaborateurs passionnés, compétents et orientés service, qui comprennent la vie à la maison, aident les clients à réaliser leurs rêves, à résoudre leurs problèmes et à trouver des solutions à leurs besoins. La stratégie Ressources Humaines du groupe s'appuie sur trois piliers :

- Faire que les personnes choisissent IKEA pour ce qu'il représente
- Recruter des collaborateurs qui ont les clients à cœur
- Un IKEA moderne, simple et flexible, prêt pour la croissance.



Le monde devient de plus en plus risqué et divisé, et en même temps les personnes ont de plus en plus besoin d'un sentiment d'appartenance, de sécurité et d'authenticité. Cinq générations travaillent côte-à-côte avec des compétences et des attentes différentes concernant leur travail, mais partageant un point de vue commun sur le caractère essentiel de l'égalité et du sentiment de bien-être au travail.

Chez Ingka, les collaborateurs apprécient l'atmosphère de travail, la culture, l'inclusivité, mais il faut trouver un équilibre entre leurs besoins et ceux des activités. Pour se faire, le groupe travaille à proposer la meilleure expérience client ET collaborateur.

4. Code de Conduite

Depuis sa création en 1943, IKEA a été guidée et inspirée par la vision de créer un meilleur quotidien pour le plus grand nombre. Cette vision ne peut être atteinte que par des collaborateurs qui partagent les valeurs-clés et qui travaillent ensemble.

La façon dont sont gérées les affaires, dont les collaborateurs se comportent les uns avec les autres et interagissent avec les clients, les visiteurs, les fournisseurs et avec le monde qui les entoure détermine comment le Groupe Ingka et la marque sont perçus. Le Code de Conduite aide les collaborateurs à incarner les valeurs et à les comprendre dans le contexte du travail quotidien.

Les principes énoncés dans le Code de Conduite sont :

- En interne :
 - Egalité des chances
 - Conditions de travail sûres
 - Protection des données et informations d'IKEA
 - Respect de la vie privée
 - Développement durable
 - Lutte contre le harcèlement
 - Interdiction de la consommation d'alcool et l'usage de stupéfiants au travail.
- Dans les relations externes :
 - Représenter la marque IKEA
 - Lutte contre les conflits d'intérêts
 - Lutte contre la corruption
 - Politique en matière de cadeaux et invitations
 - Bon usage du temps et des ressources d'IKEA

Le Code de Conduite est annexé au Règlement Intérieur, il est remis à chaque collaborateur à son arrivée. Une formation obligatoire au Code de Conduite est également dispensée aux nouveaux collaborateurs à leur arrivée, puis des formations de rappel sont organisées régulièrement.

5. Règle en matière de Sécurité et Sûreté et Manuels

La Sécurité et la Sûreté des collaborateurs, des clients et des visiteurs est la priorité d'IKEA. Elle a la responsabilité de fournir un environnement sûr pour ses clients et ses collaborateurs, de préserver ses biens, et de mettre en place des programmes de Sécurité et de Sûreté efficaces et continus, permettant d'assurer une sensibilisation de tous à la sécurité de chacun.

Le Groupe Ingka définit la Règle appliquée à l'ensemble des unités Ingka (« Group Rule ») en matière de gestion des risques, nouveaux ou existants, dans le domaine de la Sécurité et de la Sûreté, notamment les accidents, les maladies professionnelles, les dommages aux biens, les interruptions d'activité, les crimes, qui peuvent être occasionnés sur les collaborateurs, les clients, les visiteurs, les sous-traitants, dans toute entité Ingka, unité physique ou activité.

La Règle Groupe est implémentée dans les unités avec l'aide des équipes Business Risk & Compliance. Des vérifications de la conformité des unités aux exigences sont réalisées chaque année (« SecCheck »).

Le Safety & Security Manual (« SSM ») est le document publié par le Groupe Ingka détaillant les exigences minimales en termes de Sécurité et de Sûreté. Il se compose de 4 parties correspondant à 4 branches d'activités différentes :

- SSM Retail (guide de l'aménagement, bon usage des bougies, gestion des lieux de contact avec les clients) pour les magasins et les points de vente/contact avec les clients.
- SSM CFF pour les services proposés aux clients (livraison, montage, etc.)
- SSM Centres pour les centres commerciaux gérés par IKEA
- SSM Other Business pour toutes les autres activités.

6. Norme IWAY

IKEA souhaite avoir un impact positif sur les gens et sur la planète, ce qui implique un équilibre entre croissance économique et support à la société civile en terme de protection environnementale et sociale. Les fournisseurs et la chaîne de valeur d'IKEA sont des éléments fondamentaux pour atteindre son ambition et faire une différence positive. C'est pour cette raison qu'a été créée en 2000 la norme IWAY (IKEA Way of Purchasing Products, Materials and Services).

La Norme IWAY est un standard IKEA fondé sur des normes internationales : les huit conventions fondamentales de la Déclaration de l'OIT de juin 1998, les Principes et Droits Fondamentaux au Travail ainsi que sur les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies lancé en l'an 2000.

IWAY allie les stratégies de développement durable et d'approvisionnement, et permet l'engagement à une responsabilité sociale et environnementale dans la chaîne de valeur, en définissant les exigences d'IKEA envers ses fournisseurs. Elle s'applique aux fournisseurs de toutes les organisations IKEA et dans l'ensemble des franchises.

La Norme est régulièrement actualisée et complétée pour répondre aux problématiques actuelles et tenir compte des risques identifiés au niveau des fournisseurs. La version applicable de 2016 à 2020 est le Standard 5.2. Le Standard 6 sera déployé courant 2020-2021.

Les exigences décrites dans le Standard IWAY 5.2 se décomposent en :

- Exigences « IWAY Must » (exigences minimales) :
 - IWAY Travail des enfants
 - Travail forcé et obligatoire et travail servile
 - Ethique des affaires
 - Atteinte grave à l'environnement
 - Santé ou sécurité au travail
 - Heures de travail
 - Salaires
 - Assurance contre les accidents du travail
- Autres chapitres :
 - Environnement
 - Produits chimiques
 - Déchets

-
- Situations d'urgence et prévention des incendies
 - Hygiène et sécurité au travail
 - Recrutement, durée du travail, salaires et avantages
 - Logement
 - Travail des enfants et jeunes Travailleurs
 - Discrimination
 - Activités et implication des Salariés/Travailleurs
 - Harcèlement, abus et mesures disciplinaires

Ce Standard s'accompagne par ailleurs de volets spécifiques :

- La Politique IKEA en matière de prévention du travail des enfants et de soutien des jeunes travailleurs, qui interdit le travail des enfants et soutient l'emploi décent des jeunes travailleurs,
- La Norme de gestion forestière IWAY, qui interdit l'utilisation de bois provenant de sources impliquées dans des conflits liés à la forêt ou d'exploitations illégales,
- La Norme de Transport IWAY.

Une clause contractuelle stipulant le respect des dispositions prévues par la charte IWAY est insérée dans les contrats conclus avec les fournisseurs et prestataires de services et le département Achats (de façon obligatoire pour les contrats dont le montant annuel est supérieur ou égal à 20 000 €).

B. Certifications et approvisionnement responsable

1. Bois

Le bois utilisé par IKEA provient essentiellement de forêts conformes à la certification Forest Stewardship Council (FSC) ou est issu du recyclage. Ce procédé de certification s'attache à respecter les principes suivants :

- Respecter les réglementations ;
- Respecter les droits des travailleurs et offrir de bonnes conditions de travail ;
- Agir en conformité et les droits des populations autochtones ;
- Assurer de bonnes relations avec les communautés ;
- Assurer une répartition équitable des bénéfices générés par la forêt ;
- Minimiser les impacts environnementaux négatifs ;
- Planification de la gestion ;
- Assurer un suivi et une évaluation ;
- Hautes valeurs de conservation ;
- Mise en œuvre des activités de gestion.

IKEA s'approvisionne en bois certifiés Certification « Chain of Custody » (CoC), assurant la traçabilité et la conformité des filières d'approvisionnement.

2. Coton

Le coton est l'une des matières premières les plus importantes utilisées par IKEA. Depuis plus de 10 ans, IKEA, le WWF et d'autres partenaires ont créé la Better Cotton Initiative (BCI), une organisation visant à améliorer la production mondiale du coton pour l'industrie, les gens et la planète. IKEA s'approvisionne majoritairement en coton répondant aux critères établis par la BCI.

Depuis le 1er septembre 2015, tout le coton des produits IKEA provient de sources plus durables, ce qui signifie qu'il est soit recyclé, soit cultivé en consommant moins d'eau, d'engrais et de pesticides chimiques.

En 2020 a été révélée l'existence de camps de travail forcé pour les populations Ouïghoures, dans le Xinjiang, en Chine. Dès décembre 2018, de premières investigations de journalistes avaient mis en évidence ces pratiques d'esclavage moderne. IKEA a pris la parole dès juillet 2019 pour condamner ces pratiques et rappeler que, même si elle n'a pas de fournisseurs directs présents dans la zone géographique du Xinjiang, certains des sous-traitants des fournisseurs pouvaient y être localisés et représenteraient 15% des sources de coton, mais que tout l'approvisionnement de coton se fait en accord avec les principes de respect des Droits de l'Homme du BCI. Enfin, le BCI ayant décidé de suspendre ses certifications de coton de cette zone en mars 2020, IKEA a de ce fait arrêté de se fournir en coton provenant de cette zone.

3. Alimentaire

a) *Certification Global Food Safety Initiative*

Tous les fournisseurs de produits alimentaires vendus dans les magasins IKEA sont certifiés Global Food Safety Initiative (« GFSI »). Cette certification permet un audit indépendant des systèmes de sécurité alimentaire et les certifie selon les exigences des normes de la GFSI.

Le GFSI s'appuie notamment sur la norme BRC Global Standard for Food Safety, norme à laquelle se conforment les fournisseurs IKEA et qui promeut les principes suivants :

- L'encouragement du développement d'une culture de sécurité des produits ;
- L'élargissement des exigences en matière de surveillance de l'impact des cultures sur de l'environnement ;
- L'encouragement des sites à développer davantage les systèmes de sécurité et de défense alimentaire ;
- La clarification des exigences relatives aux zones à haut risque environnemental et de sécurité alimentaire ;
- Fournir une meilleure transparence pour les sites de fabrication d'aliments pour animaux ;
- Assurer l'applicabilité et l'étalonnage à l'échelle mondiale de l'Initiative mondiale pour la sécurité sanitaire des aliments (IMSA).

b) *Huile de palme*

IKEA soutient le renforcement des principes et critères qui constituent la norme Roundtable on Sustainable Palm Oil. 100% de l'huile de palme utilisée dans les bougies et 89% de l'huile de palme utilisée dans les aliments provient de sources durables.

c) *Thé, café et chocolat*

Le thé, café et chocolat servis au sein du restaurant IKEA et vendus à l'Épicerie suédoise sont certifiés UTZ. Cela signifie qu'ils ont été produits conformément à des exigences strictes, définies par une organisation indépendante afin d'assurer une agriculture durable et des conditions de travail équitables. Cette certification prévoit l'établissement d'un Code de conduite pour les fournisseurs, construit à partir d'un ensemble de critères économiques, sociaux et environnementaux pour la production responsable de café, de cacao et/ou de thé.

Les denrées produites selon ces codes répondent aux critères de production responsable, tels que la protection des droits du travail, l'utilisation responsable des produits agrochimiques, les normes pour la gestion agricole efficace et l'accès à l'éducation et la santé.

d) *Produits de la mer*

Tous les produits de la mer servis au restaurant IKEA et vendus à l'Épicerie suédoise sont certifiés ASC (Aquaculture Stewardship Council) ou MSC (Marine Stewardship Council), garantissant ainsi une traçabilité complète.

C. Protection des données personnelles

Le respect de la vie privée et des données personnelles, qu'il s'agisse de celles des clients, des collaborateurs ou des fournisseurs, est une priorité pour IKEA France. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a instauré à partir de 2018 un renforcement du contrôle de l'utilisation faite des données personnelles, dans la continuité de la Loi Informatique et Libertés de 1978.

D'un point de vue organisationnel, la protection des données chez IKEA France repose sur des fonctions essentielles :

- Une équipe Data Privacy, sous la direction du Country Digital Manager, dont le Délégué à la Protection des Données, interlocuteurs des collaborateurs pour toute question sur la protection et le traitement des données dans le respect des droits des individus,
- Une équipe Information Security, sous la direction du Country Digital Manager également, pour toute question sur la sécurité des données dans les systèmes informatiques.

Au vu de la complexité du sujet et de sa criticité, une analyse et une évaluation plus poussées des risques liés à la Protection des données est en cours avec les fonctions citées ci-dessus. L'univers des risques est construit au regard de dix principes de traitement en matière de protection des données :

- Équité et légalité : les Données personnelles doivent être collectées avec une base légale, le traitement doit être équitable et justifié.
- Transparence et véracité : nous devons être transparents et donner des informations pertinentes aux Individus concernés avant la collecte. Les individus doivent être correctement informés sur la manière dont nous utilisons leurs données et comment nous les collectons.
- Finalité : les données des individus ne doivent être traitées que des finalités précises et ne doivent pas servir à autre chose.
- Minimisation des données : on ne doit pas collecter plus de données qu'il n'en faut pour accomplir la finalité.
- Précision, qualité et exhaustivité : les données des individus doivent être tenues à jour et doivent être exactes. Les demandes individuelles visant à corriger des informations inexacts ou incorrectes doivent être traitées rapidement.
- Durée de conservation et suppression : nous ne devons pas conserver les données plus que nécessaire au regard de la finalité.
- Sécurité de l'information : les données ne doivent pas être exposées à un risque de perte, de mauvaise utilisation, d'accès non autorisé, altération, destruction ou divulgation.
- Droits des individus : nous devons faciliter l'exercice des droits des individus : nous devons leur donner suffisamment d'information sur la manière de l'exercer, nous devons avoir un processus

nous permettant de répondre rapidement et efficacement, que ce soit une demande client ou collaborateur.

- Consentement : les individus doivent être dûment informés qu'ils doivent donner leur consentement, le consentement doit être correctement enregistré et stocké en référence à l'heure et à la date de sa collecte (preuve du consentement).
- Traitement des données personnelles par des tiers : les tiers doivent avoir des mesures techniques et organisationnelles en place lorsqu'ils traitent des données pour IKEA (DPA, Garanties liées au transferts de données, etc.).

L'évaluation des risques mènera à un plan d'actions de réduction des risques prioritaires.

D. Economie circulaire et éco-organismes

Meubles Ikea France, en tant que metteur sur le marché, adhère à de nombreux éco-organismes :

- Eco-mobilier
- CITEO
- Eco-TLC
- Corepile

L'adhésion à un éco-organisme permet de remplir ses obligations dans le cadre de la Responsabilité Elargie du Producteur (REP). En effet les metteurs sur le marché français, qu'ils soient fabricants, importateurs ou distributeurs, de produits concernés par une filière REP, sont tenus soit de mettre en place un système individuel de collecte et de traitement de ces produits en fin de vie, soit de participer à un système collectif en adhérant à un éco-organisme agréé et en payant des contributions liées à la nature et aux quantités de produits mis sur le marché.

L'éco-organisme a alors la charge d'organiser la collecte des produits en fin de vie et leur traitement approprié, en favorisant le recyclage. Les éco-organismes ont aussi un rôle de promotion du recyclage auprès du grand public, et de la recyclabilité auprès des metteurs sur le marché en adaptant leur barème de redevances au profit des produits les plus recyclables et les moins impactants.

IV. Procédures d'évaluation régulière

Sont présentées ci-après les procédures d'évaluation régulière (procédures de contrôle interne, reportings, etc.) en place au sein d'IKEA France sur les sujets des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales, de la Santé et Sécurité, et de l'Environnement. Les résultats de leur mise en œuvre au cours de l'exercice 2019-2020 sont précisés, et une comparaison entre l'exercice en cours et l'exercice précédent sera mise en place l'année prochaine. Enfin, si la procédure d'évaluation met en évidence un écart de performance, les actions de réduction des écarts sont précisées, ainsi que les potentiels axes d'amélioration identifiés.

A. Filiales d'IKEA France

1. Revues Commerciales

La Revue Commerciale est un audit mené par deux auditeurs et l'équipe de management d'un magasin, permettant d'évaluer la correcte exécution des tâches et processus au regard des bonnes pratiques et solutions éprouvées documentées par IKEA, et ainsi améliorer sa performance.

La Revue Commerciale se décompose en dix volets en lien avec la stratégie Ingka, dont les volets « People & Culture » et « People & Planet Positive » qui touchent les sujets des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales, de la Santé & Sécurité, et de l'Environnement :

- People & Culture :
 - « Choisir IKEA pour ce que nous sommes » : actions menées par l'unité pour :
 - Positionner IKEA comme employeur local de prédilection
 - Cibler et trouver de manière proactive les talents
 - Proposer une expérience positive par le parcours du candidat
 - Promouvoir nos valeurs lors du recrutement, et en particulier la recherche des compétences et la diversité
 - Proposer un parcours d'intégration accueillant et inclusif
 - Promouvoir le développement des compétences
 - Organiser la succession sur les postes clés pour favoriser l'évolution
 - Cibler les compétences adaptées aux nouveaux domaines digitalisation et services
 - Promouvoir la diversité et l'inclusion auprès des collaborateurs
 - « Des collaborateurs engagés qui placent les clients au cœur de leur travail » : actions de l'unité pour :
 - Veiller à de bonnes conditions de travail, équilibrer les besoins des collaborateurs et ceux de l'entreprise
 - Proposer des actions en faveur de la santé et du bien-être au travail
 - Informer les collaborateurs de la rémunération compétitive et des avantages offerts
 - Promouvoir le leadership, en accord avec les priorités du Business Plan
 - Adapter les compétences pour répondre aux besoins des clients, en proposant des solutions d'apprentissages variées
 - Informer, former et engager les collaborateurs sur le développement durable
 -
 - « Un IKEA moderne, simple et flexible, prêt pour la croissance » : actions de l'unité pour :
 - Promouvoir l'innovation et l'esprit d'entreprendre des collaborateurs
 - Simplifier les processus et supprimer la bureaucratie
 - Appuyer les décisions sur les données et les analyses
 - Planifier efficacement les ressources humaines en termes de disponibilité des personnes et des compétences
 - Se préparer à la digitalisation et à l'automatisation
 - Impliquer les collaborateurs dans les changements à venir
- People & Planet Positive :
 - « Un impact positif sur la circularité et le climat » : actions menées par l'unité pour :
 - réduire ses consommations d'énergie,
 - favoriser les énergie renouvelables,
 - réduire les quantités et favoriser le recyclage des déchets,
 - réduire les émissions liées aux transports des collaborateurs, des clients et à la livraison des produits,
 - réduire les consommations d'eau et réduire la charge des eaux usées.

- « Des actions justes et inclusives »: actions de l'unité pour :
 - favoriser les achats locaux socialement et environnementalement responsables,
 - prendre en compte les besoins des communautés locales dans les activités de l'unité,
 - utiliser les forces d'IKEA au bénéfice des communautés locales (produits, implication des collaborateurs, budget dédié, etc.),
 - créer des opportunités d'emploi ou de gain de compétences pour les communautés défavorisées.
- « Une vie saine et durable » : actions de l'unité pour :
 - faire la promotion auprès des clients d'un mode de vie sain et durable,
 - comprendre les besoins des marchés locaux en termes de produits, solutions et services, et rendre les offres saines et durables plus attractives,
 - accompagner et inspirer les clients vers l'économie circulaire,
 - proposer une offre de produits alimentaires saine et durable.

Les Revues Commerciales sont effectuées sur un cycle de 2 ans : l'ensemble des unités doivent avoir réalisé les revues sur les 10 volets au cours de ce cycle.

La revue se présente sous forme d'un questionnaire dans lequel chaque question a une conclusion « OK »/« Not ok ». Un score est calculé en fonction du nombre de réponses « ok ». La revue est validée si un score d'au moins 75% est obtenu. En dessous de ce seuil, une nouvelle revue est programmée dans les 6 mois, sur l'ensemble du questionnaire.

Si une unité répond à des critères d'ancienneté des équipes de management et de bons résultats aux revues précédentes, une auto-évaluation peut être réalisée à la place d'une revue facilitée par les auditeurs. Pour le cycle suivant, la revue se fera sous forme facilitée. Chaque cycle, un maximum de 25% des revues sont faites sous forme d'auto-évaluation.

Compte-rendu de mise en œuvre

Indicateurs	FY19-FY20
Nombre de revues planifiées sur l'ensemble des 10 volets	340
Volet People & Culture	
Nombre de revues planifiées	34
Nombre de revues effectuées	4
Dont nombre de revues facilitées	4
Dont nombre d'auto-évaluations	0
Nombre de revues validées	1
Volet People & Planet Positive	
Nombre de revues planifiées	34
Nombre de revues effectuées	12
Dont nombre de revues facilitées	11
Dont nombre d'auto-évaluations	1
Nombre de revues validées	6

Dans le contexte de la pandémie de Covid-19 durant l'exercice 2019-2020, et en particulier les confinements et l'interdiction de circuler, un certain nombre de revues commerciales facilitées par des

auditeurs n'ont pas pu être réalisées. Afin de pallier ce manque et lorsque possible, des auto-évaluations ont été exceptionnellement autorisées au-delà des 25% habituels. Cependant, avec la fermeture des magasins, les auto-évaluations n'ont pas permis de maintenir un nombre suffisant de revues au cours du cycle. Il a donc été décidé au niveau du Groupe Ingka d'étendre le cycle à l'exercice 2020-2021, soit sur 3 ans. Les résultats définitifs du cycle FY19-FY20-FY21 seront présentés l'année prochaine.

Actions de réduction ou de prévention des risques

Pour les unités dont le score n'a pas permis de valider les revues, une nouvelle revue a été programmée dans les 6 mois, après qu'un plan d'actions a été mis en place par l'unité.

Pour les unités en éprouvant le besoin, un suivi particulier du plan d'actions est réalisé par les auditeurs, qui font partie pour l'un de la fonction concernée, pour l'autre d'un magasin, permettant ainsi d'apporter une expertise complémentaire.

Axes d'amélioration

Il est à noter que le volet « People & Planet Positive » de la Revue Commerciale a été revu pour suivre la stratégie plus ambitieuse mise en place à partir de FY21. Il sera présenté plus en détail dans le prochain Plan de Vigilance.

2. I Share

IKEA France s'appuie sur l'outil d'enquête interne I Share, afin d'évaluer plusieurs domaines jugés essentiels pour IKEA. L'outil permet, au travers d'un sondage annuel ou de sondages ponctuels (ex : situation pendant la pandémie de Covid-19), effectués auprès des collaborateurs IKEA France, de connaître leurs ressentis et fournit ainsi des indications précieuses relatives à :

- L'engagement du collaborateur,
- Le leadership,
- Les valeurs,
- La performance,
- La simplicité et l'agilité, les bons outils et équipements,
- Le travail collectif,
- L'environnement de travail,
- La responsabilisation pour une meilleure expérience client,
- Le développement durable,
- La santé et le bien-être,
- La diversité et l'inclusion,
- La rémunération,
- L'adaptation à la transformation IKEA
- Le rôle, l'efficacité/efficacités, la confiance
- Le Covid-19, le télétravail.

Le résultat est calculé en part des répondants étant « entièrement d'accord » et « d'accord » avec les questions par thématiques.

Les résultats sont présentés dans le tableau de bord des Ressources Humaines, le « People Flight Tower ».

Compte-rendu de mise en œuvre

En 2020, le taux de participation à l'enquête s'est élevé à 41%. Les principaux résultats ont été :

Indicateurs	FY20
Enthousiasme et engagement du collaborateur	82%
Leadership	76%
Valeurs	79%
Performances	78%
Simplicité et agilité	75%
Confiance générale	81%
Environnement de travail	78%
Développement durable	78%

3. SecChecks

Les audits SecChecks sont les activités de vérification de la conformité des unités aux exigences de Sécurité et de Sûreté, telles que définies dans les Ingka Group Safety & Security Manuals. Elles permettent de s'assurer que le niveau attendu par le Groupe est atteint, et de partager les connaissances entre les unités. Elles se composent d'une checklist de questions posées par deux auditeurs formés et agréés, lors de la visite approfondie annuelle d'une unité avec l'équipe de management.

Une SecCheck est validée si les résultats sont bons à au moins 95% des questions ainsi que 95% dans la section Sécurité et 95% dans la section Sûreté du questionnaire, et si aucun problème de sécurité vitale n'est relevé. Entre 90% et 94,9% de résultats bons, l'unité sera ré-auditée sur les points défaillants dans les 12 semaines. En dessous de 90% de bons résultats, l'unité sera complètement ré-auditée dans les 12 semaines.

Pour les unités répondant aux critères ci-dessous, les SecChecks sont bisannuelles et une auto-évaluation intermédiaire est réalisée :

- Avoir eu deux SecChecks validées lors des deux années précédentes
- Ne pas avoir de résultat en baisse de plus de 2% sur les deux années précédentes
- Ne pas avoir eu de changement de Directeur de Magasin lors des deux années précédentes

Compte-rendu de mise en œuvre

Indicateurs	FY20
Nombre d'audits SecChecks planifiés	40
Nombre d'audits effectués	24
Dont nombre d'audits SecChecks sur site	6
Dont nombre d'auto-évaluations	18
Nombre d'audits validés	16

Dans le contexte de la pandémie de Covid-19 durant l'exercice 2019-2020, et en particulier les confinements et l'interdiction de circuler, un certain nombre d'audits SecChecks n'ont pas pu être

réalisés sur site. Afin de pallier ce manque, des auto-évaluations ciblées sur les sections Sécurité et Sûreté ont été exceptionnellement mises en place.

Actions de réduction ou de prévention des risques

Pour les 8 unités dont l'audit SecCheck n'a pas été validé, un plan d'actions correctif a dû être soumis sous 15 jours. Une contre-visite est ensuite réalisée sous 12 semaines sur les points ayant posé problème.

4. Revue des installations

De la même façon que les audits SecChecks, des revues des installations sont réalisées annuellement par les équipes de Facility Management régionales sur les unités. L'objectif est de s'assurer que les Facility Manager des unités proposent un environnement de travail conforme aux réglementations et politiques du groupe, durable, sain, propre et fonctionnel aux collaborateurs, aux clients et aux visiteurs. Ces vérifications touchent la correcte application des protocoles de maintenance, notamment sur les organes de sécurité des unités (sécurité incendie, évacuations, etc.), et sur les équipements en lien avec les énergies, l'eau et les déchets.

La revue se compose d'un questionnaire, donnant lieu à une notation : si le nombre de conclusions positives aux questions est inférieure à 80% et aux différents seuils minimaux par section du questionnaire, la revue n'est pas validée, et elle doit être reprogrammée dans un délai défini par le Facility Manager régional. Des revues simplifiées, accompagnées ou non par un Facility Manager régional, sont possibles pour les unités répondant à des conditions de risque faible, elle est complétée l'année suivante par une revue normale, et le cycle de revue est alors de deux ans.

Compte-rendu de mise en œuvre

Indicateurs	FY20
Nombre de revues planifiées	40
Nombre de revues effectuées	18
Dont nombre de revues normales	0
Dont nombre de revues simplifiées	18
Nombre de revues validées	17

Dans le contexte de la pandémie de Covid-19 durant l'exercice 2019-2020, et en particulier les confinements et l'interdiction de circuler, les revues sur site avec les Facility Manager régionaux n'ont pas pu être réalisées. Afin de pallier ce manque, des revues simplifiées réalisées par les Facility Manager des unités ont été favorisées.

Actions de réduction ou de prévention des risques

Une unité n'a pas validé sa revue, une nouvelle revue a donc été replanifiée suite à la mise en place d'un plan correctif.

Afin de s'assurer que les revues simplifiées ont été réalisées de façon objectives et qu'aucune déviation n'aura lieu sur le niveau des évaluations, l'ensemble des unités fera l'objet de revues normales sur FY21.

5. Reporting Sustain

Toutes les unités de MIF et de DSIF reportent mensuellement leurs consommations d'eau, d'énergie et leur production de déchets dans l'outil de reporting Sustain. Les données sont ensuite :

- envoyées dans le tableau de bord « performance report » avec les indicateurs de la Revue des Installations, les indicateurs de niveau faible étant accompagnés d'un plan d'action correctif, et seront présentées au Comité de Direction de l'unité et aux Facility Manager régionaux,
- envoyées dans le tableau de bord « 4Ps » (People Planet Positive and Profits), dont les indicateurs synthétiques sont présentés au Board et mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs dans le tableau de bord général « Retail Flight Tower ».
- remontées au groupe Ingka pour contrôle et suivi.

Compte-rendu de mise en œuvre

Indicateurs	FY20
Empreinte carbone opérationnelle (kgCO ₂ e/m ²) ¹	6,83
Consommation d'énergie (kWh/m ²)	88
Taux de recyclage ou de valorisation (%)	100
Dont taux de recyclage (%)	88

Axes d'amélioration

Le reporting via l'outil Sustain a été mis en place dès 2017. Cependant, une refonte complète a été faite début 2020, afin d'améliorer son appropriation par les responsables Facility Management, en priorisant notamment les sujets. Cette première année est donc orientée vers la fiabilisation des données remontées.

B. Evaluation régulière de la situation des fournisseurs et sous-traitants : IWAY

1. Évaluation des fournisseurs de 1^{er} rang au moment de la sélection des fournisseurs

Le respect des IWAY Must est un prérequis indispensable avant la première livraison du produit ou la mise en service. Pour s'en assurer, le processus de vérification ci-dessous est appliqué.

a) *Communication et explication aux fournisseurs potentiels du code de conduite IWAY*

En début du process d'appel d'offres, les fournisseurs se voient communiquer la Norme IWAY, l'engagement de conformité à IWAY, la Politique IKEA en matière de prévention du travail des enfants

¹ L'empreinte carbone opérationnelle est calculée sur la base des émissions liées aux consommations d'énergie, à la consommation d'eau et au traitement des déchets de nos unités.

et de soutien des jeunes travailleurs et certaines sections IWAY, le cas échéant (concernant le transport ou la lutte contre la déforestation).

b) Évaluation initiale en cas d'identification d'un risque de non-conformité au code de conduite IWAY

Le risque de non-conformité au Code de conduite IWAY du fournisseur sélectionné est analysé. Une évaluation initiale est réalisée si le process a fait ressortir un risque de non-conformité. Elle consiste en un pré-audit sur site avec le fournisseur, pour déterminer si le fournisseur est en mesure de respecter les huit IWAY Must avant la première livraison ou la mise en service, et de se conformer aux autres exigences IWAY dans les 12 mois suivant la première livraison ou la mise en service.

A l'issue de ce pré-audit, il est procédé ou non à la signature du contrat sur la base de l'évaluation initiale.

Si l'évaluation initiale réalisée indique que le risque de non-conformité reste élevé, il est alors procédé à un audit partiel ou total. Le compte-rendu indique quelles mesures correctives doivent être mises en place par le fournisseur afin de se conformer aux exigences IWAY. Le fournisseur s'accorde avec IKEA France pour mettre en place un plan d'action intégrant des mesures correctives. Le fournisseur dispose de quatre-vingt-dix jours pour mettre en œuvre les actions définies dans le plan.

À l'issue de ce délai :

- Si des non-conformités perdurent, ou si les preuves fournies ne permettent pas de répondre aux exigences IWAY, le fournisseur n'est pas approuvé IWAY ;
- Si toutes les non-conformités constatées ont été résolues, le fournisseur est approuvé IWAY.

Les contrats conclus entre le département Achats et les fournisseurs comportent une clause par laquelle les fournisseurs ou prestataires s'engagent à se conformer, tout au long de la relation contractuelle, au Code de conduite IWAY et indiquant les conditions dans lesquelles un audit peut être conduit par IKEA. Le défaut de mise en place d'actions correctives en cas de manquement IWAY, ainsi que le non-respect du code fournisseur IWAY sont une cause de résiliation des contrats fournisseurs.

2. Évaluation des fournisseurs de 1^{er} rang pendant la relation commerciale établie

IKEA a mis en place une procédure afin de vérifier la conformité des fournisseurs aux standards IWAY tout au long de la relation commerciale.

a) Processus de vérification au long de la relation contractuelle

Au moins une fois par an, l'évaluation des risques liés à chaque fournisseur est actualisée et il est procédé à une revue des fournisseurs afin de déterminer la liste des fournisseurs devant faire l'objet d'un audit en fonction des secteurs d'activité, pays et historique des fournisseurs.

En fonction du résultat obtenu, il est décidé de procéder ou non à un audit de vérification, annoncé ou non, et de l'étendue de cet audit. Si le fournisseur n'est plus approuvé IWAY à l'issue d'un audit, des conséquences commerciales s'appliquent (par exemple, non consultation lors du prochain appel d'offre, cessation de la relation commerciale actuelle, etc.).

b) *Maintien de la conformité*

La conformité au Code de conduite IWAY est assurée tout au long de la relation contractuelle via un dialogue permanent, un suivi régulier au travers de visites et rendez-vous avec le fournisseur, une auto-évaluation annuelle du degré de conformité du fournisseur au Code de Conduite IWAY, des formations, séminaires ou ateliers.

3. Les procédures d'évaluation des sous-traitants des fournisseurs

a) *Prise en compte des sous-traitants lors de la formalisation de la relation commerciale*

Lors de la conclusion de relations contractuelles avec le département Achats, le fournisseur s'engage, en cas de sous-traitance, à obtenir l'autorisation d'IKEA France avant de sous-traiter tout ou partie de son activité, à s'assurer du respect des termes du Code de Conduite IWAY par ses sous-traitants et à répondre directement auprès d'IKEA France de toutes les conséquences nées du défaut de conformité à ce Code de Conduite IWAY par ces derniers.

La Norme IWAY, doit être communiquée par le fournisseur à tous ses sous-traitants directs chargés de fournir des produits, des matières premières ou des services pour le compte d'IKEA France. Tous ces sous-traitants directs doivent être répertoriés par le fournisseur. Le fournisseur doit par ailleurs avoir obtenu le droit de réaliser des audits IWAY chez ses sous-traitants.

b) *Contrôle des sous-traitants tout au long de la relation commerciale*

La conformité aux exigences IWAY Must des sous-traitants directs identifiés comme critiques doit être vérifiée par le fournisseur conformément au périmètre et au calendrier convenus. Ce contrôle de conformité aux IWAY Must est ensuite répété tout au long de la relation commerciale. Les résultats des audits réalisés sont consignés et communiqués à IKEA sur demande.

Compte-rendu de mise en œuvre

Audits IWAY par IKEA France :

Indicateurs	FY20
Nombre de fournisseurs nationaux actifs au cours des 3 dernières années	154 ²
Nombre de fournisseurs ayant un Total Risk Score de niveau High ou Critical	39
Nombre de fournisseurs ayant un Total Risk Score de niveau Medium	37
Nombre d'activités de vérification (/nombre de fournisseurs ³)	19/18
Dont nombre d'audits (/nombre de fournisseurs)	12/12

² Hors fournisseurs de DSIF et contrats signés en local, qui ne sont pas inclus dans la base de donnée en FY20.

³ Un fournisseur peut faire l'objet de plusieurs audits au cours de l'année, sur des sites différents par exemple.

Dont nombre d'évaluations initiales (/nombre de fournisseurs)	7/6
Nombre de vérifications ayant eu au moins une non-conformité IWAY Must	2
Nombre et nature des IWAY Must relevés	4 : Enregistrement des heures de travail des sous-traitants (x2), salaire minimum ne respectant pas la convention collective (x2)
Nombre de FRS non approuvés IWAY et conséquences	- 2 FRS non approuvés avec conséquences business - 0 déréférencement

En raison de la pandémie de Covid-19 ayant empêché de nombreux déplacements, une partie des activités de vérification a dû être annulée ou reportée à une date ultérieure.

Audits IWAY par Inter IKEA :

Indicateurs	FY20
Nombre de fournisseurs	2 960 ⁴
Nombre de fournisseurs ayant un taux de conformité moyen de niveau High ou Critical	1 057
Nombre de fournisseurs ayant un taux de conformité moyen de niveau Medium	1 245
Nombre d'audits réalisés	981
Dont fournisseurs ayant un taux de conformité moyen de niveau High ou Critical	126
Dont fournisseurs ayant un taux de conformité moyen de niveau Medium	635

Axes d'amélioration

Couverture des fournisseurs nationaux historiques

La mise en place d'IWAY s'est faite il y a 20 ans. Pour IKEA France, la démarche a consisté à introduire la clause contractuelle dans les nouveaux contrats, mais la signature d'un avenant avec les contrats déjà en place n'a pas été systématique. Il en résulte donc qu'une partie de nos fournisseurs nationaux historiques ne sont pas couverts par la norme IWAY.

Lors du déploiement de la version 6 du Standard, l'ensemble des contrats nationaux sera revu afin d'intégrer obligatoirement une clause contractuelle. Le déploiement se déroulera selon les étapes suivantes :

Etapes	Echéances
--------	-----------

⁴ Il s'agit de l'ensemble des fournisseurs du groupe Inter IKEA, et non les fournisseurs d'Inter IKEA pour les produits à destination du marché français uniquement.

Communication de la mise en place d'IWAY 6 à l'ensemble des fournisseurs nationaux	Fin février 2021
Signature d'un avenant avec l'ensemble des fournisseurs nationaux prioritaires	Fin août 2021
Implémentation totale de IWAY 6 chez les fournisseurs	6 mois après la signature de l'avenant

La formation de l'ensemble des acteurs internes impliqués au nouveau Standard IWAY est en cours en 2020-2021.

Couverture des fournisseurs locaux

La mise en place contractuelle d'IWAY passe par la signature du contrat contenant la clause d'engagement, entre le fournisseur et le département Achats. Ce département gère tous les contrats dès lors qu'ils dépassent un montant de 20 000 € annuel. Il existe cependant des contrats, pour des montants inférieurs, qui sont conclus directement entre les fournisseurs et les unités. Ces contrats n'incluent pas systématiquement la clause d'engagement à IWAY compte tenu du faible niveau de risque.

Des formations à IWAY 6 seront déployées en 2021-2022 dans les unités.

De plus, à partir de FY21, la présence de la clause d'engagement à IWAY dans les contrats conclus localement est vérifiée lors des Revues Commerciales « People & Planet Positive ».

Accès aux données Inter IKEA

Afin d'améliorer l'analyse des données fournies par Inter IKEA, et notamment les données concernant IKEA Industry, une attention particulière y sera portée lors du prochain exercice.

V. Mécanisme d'alerte

IKEA France a mis en place dès 2014 un dispositif d'alerte professionnelle ouvert à tous les collaborateurs. Ce mécanisme d'alerte a été revu pour tenir compte des dispositions de la loi Sapin 2 et de la loi sur le Devoir de Vigilance. Une description de ce mécanisme est mise à la disponibilité des collaborateurs par le biais de l'Intranet. Les collaborateurs bénéficient également dans les 6 mois de leur arrivée, puis tous les 2 ans, d'une formation relative au mécanisme d'alerte.

Le dispositif d'alerte mis en place vise à encourager les salariés à faire part, s'ils en ont eu personnellement connaissance, de conduites ou de situations susceptibles d'entraîner une violation du Code de Conduite, qui promeut la santé et la sécurité au travail, les libertés fondamentales, le développement durable et la lutte anti-corruption.

Chaque collaborateur peut faire remonter une alerte via des voies internes, lesquelles sont constituées par le responsable direct, le responsable département, le responsable sécurité locale ou le responsable ressources humaines.

Il peut également se servir de la « Ligne de Confiance » par téléphone ou via Internet, qui lui permet gratuitement de rapporter les problèmes professionnels rencontrés. Pour des raisons de confidentialité, le signalement est reçu par une société indépendante située aux Pays-Bas. Le signalement est communiqué au responsable de la ligne de confiance IKEA, qui procède à une première analyse du problème soumis, puis transmet le dossier à un responsable Ressources humaines ou au responsable Risque compétent.

Conformément à loi Sapin 2, IKEA France a prévu dans son dispositif que les salariés ne font pas l'objet de sanctions, ni de mesures discriminatoires lorsqu'une alerte a été lancée de bonne foi. De même l'entreprise a mis en œuvre tous les moyens pour assurer la protection des données personnelles et de la confidentialité des lanceurs d'alerte et des informations transmises dans ce cadre.

Ce mécanisme d'alerte professionnelle sera prochainement ouvert aux fournisseurs externes (agence d'intérim, ménage et sécurité, etc.).

Le mécanisme d'alerte a été présenté au comité central d'entreprise lors de sa mise en place en 2014.

VI. Gouvernance et dispositif de suivi des mesures

Le Governance Risk & Compliance Committee est chargé du suivi du plan de vigilance, afin de s'assurer de son déploiement efficace sur la durée, dans un souci d'amélioration continue. Dans ce cadre, le Governance Risk & Compliance Committee se réunit à une fréquence de 3 fois par an, et s'assure de la mise à jour annuelle de la cartographie des risques et du plan de vigilance.

En particulier, cette mise à jour permet de suivre l'évolution des risques bruts et nets, ainsi que d'évaluer et de compléter régulièrement les mesures correctives mises en place dans le cadre du plan de vigilance.