Отчет об устойчивом развитии

Помогая другим,
мы меняемся
к лучшему

LEROY MERLIN

2020

ООО «Леруа Мерлен Восток»

Содержание

03 О НАС
04 Кратко о Леруа Мерлен
06 Обращение генерального директора
07 Наша миссия, ценности и стратегические цели
09 География и форматы деятельности
15 Система управления
25 Этика и антикоррупционная деятельность
27 Информационная безопасность

28 СТРАТЕГИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ
29 Наши приоритеты
39 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
47 ESG-показатели

49 ИТОГИ 2020
50 Наши достижения
51 Цепочка поставок
56 Создание стоимости для заинтересованных сторон
57 Влияние COVID-19 на нашу деятельность

60 Наши клиенты
62 Подходы к управлению взаимодействием
70 Развитие культуры ответственного потребления
76 Безопасность и экологичность товара

77 Наши сотрудники
79 Структура и подходы к управлению персоналом
83 Охрана труда, безопасность и здоровье
88 Мотивация
90 Обучение и развитие
97 Возможности для роста
99 Голос сотрудника
101 Сообщество Леруа Мерлен

103 Местные сообщества
105 Подходы к взаимодействию
106 Социальные проекты и инициативы
111 Развитие инноваций и предпринимательства

112 Защита окружающей среды
114 Подходы к управлению
115 Изменение климата
120 Ответственное ресурсопользование
125 Эффективное управление отходами

128 ПРИЛОЖЕНИЯ
129 Об отчете
130 Таблица показателей GRI
139 Сокращения
140 Глоссарий
144 Контакты

Все отчеты об устойчивом развитии доступны на нашем сайте в разделе «Ответственное развитие»

leroymerlin.ru/otvetstvennoe-razvitie/

О нас

04 Кратко о Леруа Мерлен
06 Обращение генерального директора
07 Наша миссия, ценности и стратегические цели
09 География и форматы деятельности
15 Система управления
25 Этика и антикоррупционная деятельность
27 Информационная безопасность

↘ 2020: ПОМОЩЬ В БОРЬБЕ С COVID-19

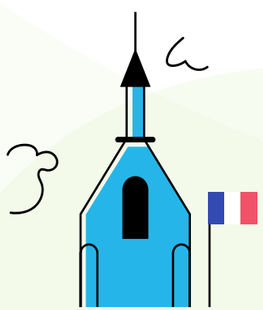
Мы помогли 50 больницам и передали 500 тыс. масок на сумму свыше 15 млн руб.

Кратко о Леруа Мерлен

102-1 102-2 102-3 102-7

We make home a positive place to live

Леруа Мерлен — международная компания-ритейлер, специализирующаяся на продаже товаров для строительства, отделки и обустройства дома, дачи и сада, которая помогает людям во всем мире благоустроить жилье и улучшить качество жизни. Компания была основана в 1923 году и входит в группу АДЕО.



Центральный офис АДЕО
Роншен, Франция

adeo

Клиенты	Точки продаж	На рынке DIY
500 млн	900	№ 1 Европа
Сотрудники	**Страны**	**На рынке DIY**
130 тыс.	19	№ 3 Мир

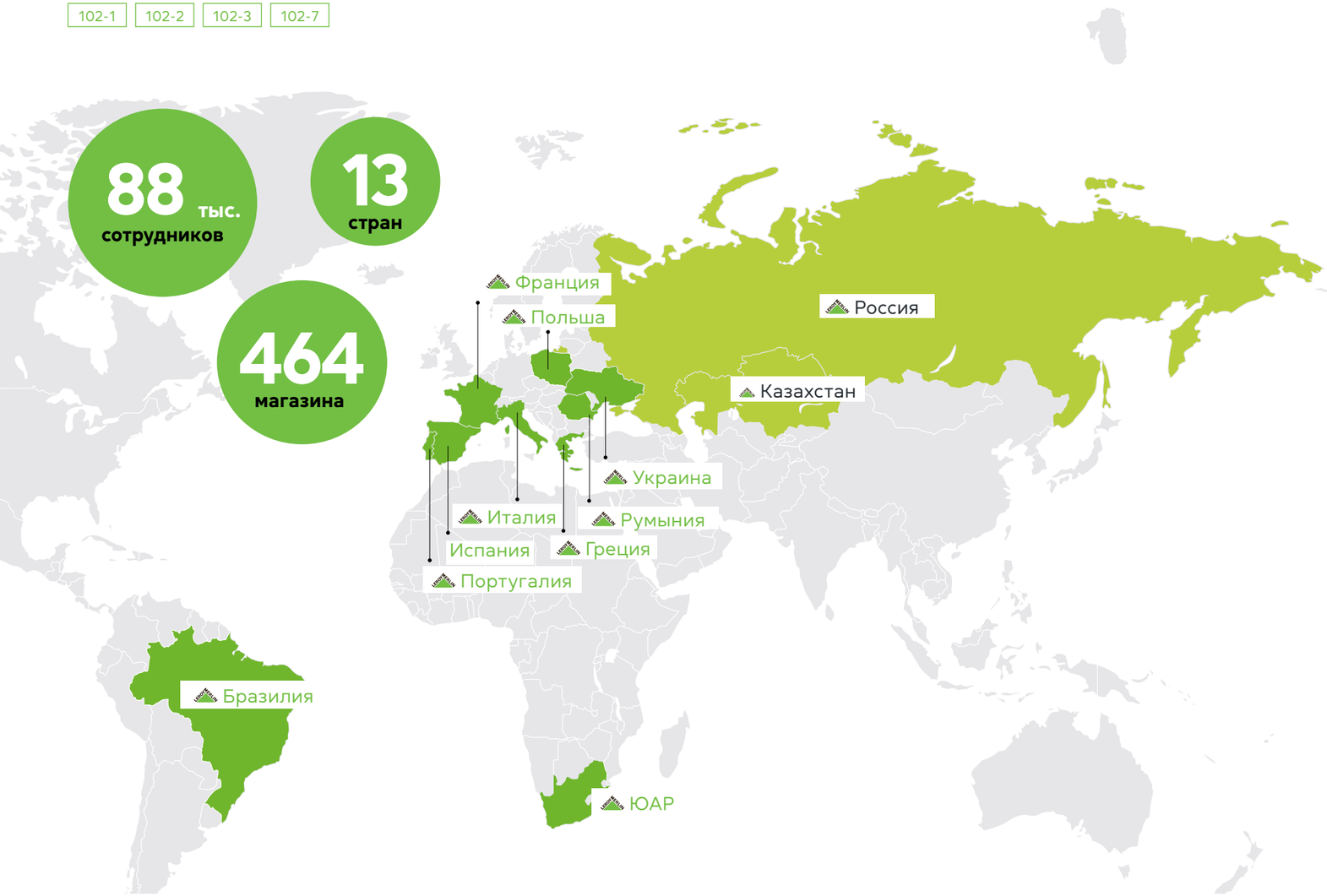
АДЕО — один из мировых лидеров по решениям в области благоустройства дома

Группа АДЕО объединяет 13 брендов, которые различаются по концепции и формату, но успешно дополняют друг друга на базе единых ценностей и миссии — **We make home a positive place to live.** АДЕО развивает модель компании-платформы, чтобы ответить на потребности максимального количества клиентов. Эта модель позволяет развивать технологии и коммуникации в тесном контакте со своей экосистемой, сохраняя при этом способность быстро адаптироваться к изменениям.

Подробнее о группе АДЕО: www.adeo.com/ru

Кратко о Леруа Мерлен

102-1 102-2 102-3 102-7

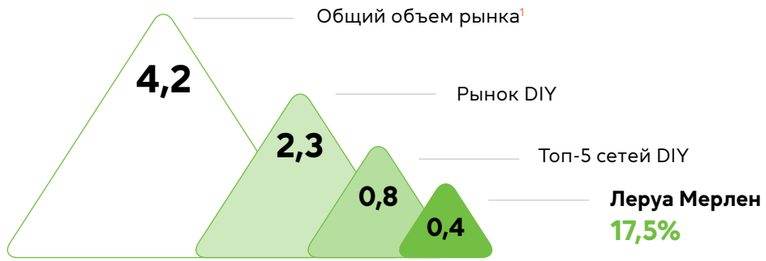


Наше глобальное и локальное присутствие

Леруа Мерлен в России и Казахстане

Клиенты	Гипермаркеты	Выручка
22,1 млн	106	351,7 млрд руб.
Сотрудники	**Города**	**Артикулы**
37,6 тыс.	66	211,4 тыс.

Леруа Мерлен на рынке DIY, трлн руб. с НДС



1 Оценка Леруа Мерлен, Инфолайн. Включая B2B-торговлю и строительство.

Обращение генерального директора

102-14

Наша компания вовлечена в развитие возобновляемой энергетики, сохранение леса, формирование ответственного подхода к потреблению товаров и услуг, помогает тем, кто оказался в сложной жизненной ситуации.

Дорогие друзья!

Наш мир стремительно меняется. 2020 год, прошедший под знаком «Пандемия COVID-19», продемонстрировал не только скорость изменений, но и нашу способность быстро адаптироваться в кризисных условиях, нашу взаимозависимость и солидарность. Охрана труда и безопасность всегда имели огромное значение для нашей команды, но в этом году они вышли на первый план в отношении клиентов и сотрудников. Кризис способствовал быстрой адаптации нашего бизнеса к новым реалиям, росту онлайн-сегмента и эффективной обработке обратной связи от покупателей. Мы почувствовали, какую важную роль могут играть наши команды в поддержке жителей и местных сообществ, какую ценность имеют простой жест и оперативно оказанная помощь.

Прошедший год заставил весь мир по-другому взглянуть на многие глобальные проблемы. Эксперты все больше сходятся на мнении, что последствия изменения климата несут большую угрозу, чем пандемия. Необходимо уже сейчас начать действовать, чтобы не столкнуться с последствиями, силу которых нам пока сложно оценить.

Леруа Мерлен — компания, которая входит в международную группу АДЕО. Этот год стал поворотным для всей группы, так как мы утвердили глобальную стратегию в области устойчивого развития «Приносим пользу». Наша цель — построить международную платформу по благоустройству дома, которая полезна для нас — сотрудников и акционеров компании, для наших клиентов и партнеров, а также для мира в целом — общества в регионах нашего присутствия и планеты с точки зрения снижения и компенсации негативного влияния в результате нашей деятельности.

Наша стратегия в области устойчивого развития базируется на формировании существенного вклада в достижение целей устойчивого развития. Прямо или косвенно мы уже сейчас воздействуем на 11 из 17 целей, принятых ООН до 2030 года.

Компания вовлечена в развитие возобновляемой энергетики, сохранение леса, формирование ответственного подхода к потреблению товаров и услуг, помогает тем, кто оказался в сложной жизненной ситуации. В этом году мы снабжали средствами индивидуальной защиты и необходимыми товарами больницы, дома престарелых, пансионаты, госпитали, устраивали онлайн-мероприятия «Школы ремонта», поддерживали онлайн-марафон «Скажи миру да». Вот почему в отчете о наших результатах за 2020 год в области устойчивого развития заложена идея «Помогая другим, мы меняемся к лучшему».

Помогая другим, мы меняемся к лучшему

Наша компания вносит столь существенный вклад в развитие общества благодаря эффективному развитию бизнеса на территории России и Казахстана. Уже сейчас мы занимаем лидирующие позиции по количеству магазинов среди ритейлеров DIY (106 гипермаркетов Леруа Мерлен), по торговым площадям (1,8 млн м^2), а также по развитию собственных торговых марок (16 СТМ). Этот год стал мощным ускорителем для наших онлайн-продаж. В 2020 году онлайн-продажи увеличились в 3 раза, и наша цель в 2021 году — увеличить их еще на 12% до 40 млрд руб. Также мы ставим цель по росту маркетплейса: в 2021 году он должен вырасти на 94% за счет дальнейшего увеличения ассортимента товаров.

В 2020 году мы привлекли 22,1 млн уникальных клиентов и выросли на 20% по сравнению с прошлым годом, несмотря на пандемию COVID-19. Также важным достижением в 2020 году стало развитие направления работы с профессиональными клиентами.

Я хочу поблагодарить всех сотрудников наших магазинов, складов и офисов за слаженную работу во время кризиса, которая позволила нам быстро перейти в новый формат и оперативно обрабатывать объемы трафика заказов, которые увеличились в 10 раз. Я верю в нашу команду и в то, что, несмотря на сохраняющуюся сложную ситуацию с пандемией COVID-19, мы продолжим эффективно работать для того, чтобы быть полезными себе, другим и миру.

Лоран Дефассье
Генеральный директор
ООО «Леруа Мерлен Восток»

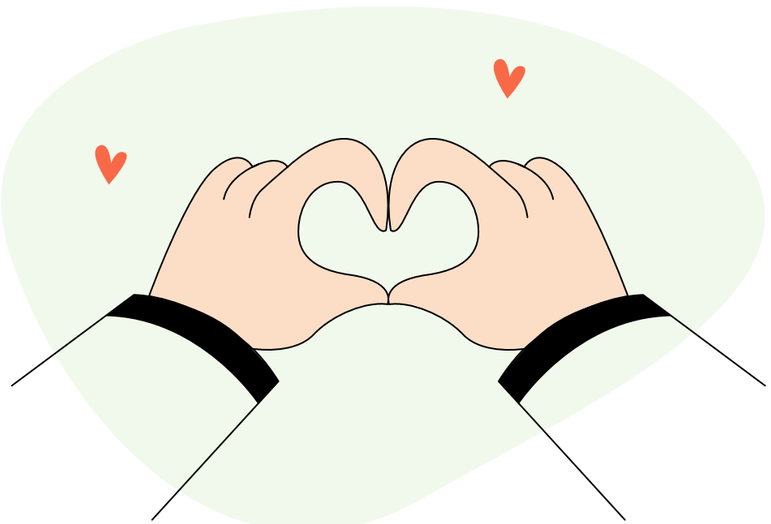
Наша миссия, ценности и стратегические цели

102-16

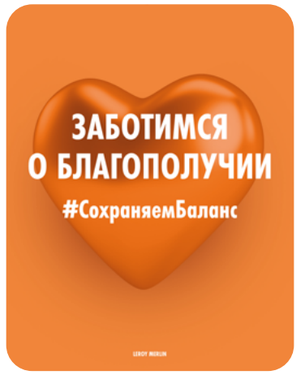
Пять ценностей, связаных с сотрудниками и бизнесом

Миссия

Мы делаем улучшение и обустройство своего дома возможным для каждого клиента, поддерживая и развивая экосистему партнеров.



Наши ценности

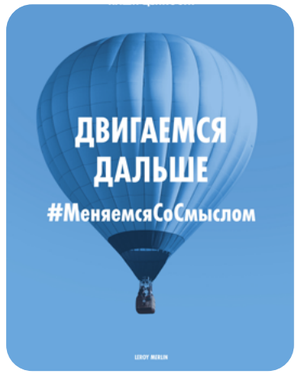


#СохраняемБаланс

Мы заботимся о благополучии, здоровье и безопасности, создаем благоприятные условия для полноценной жизни и плодотворной работы.

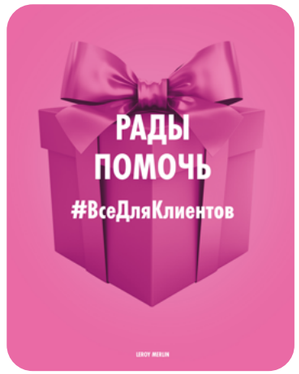
#МыВсеЗаодно

Мы работаем плечом к плечу и общаемся на равных, признаем вклад каждого в наше общее дело.



#МеняемсяСоСмыслом

Мы меняемся, чтобы идти в ногу со временем. Мы даем и принимаем обратную связь, развиваемся и помогаем друг другу в процессе изменений. Мы стремимся предлагать людям новые идеи, пробуждать энтузиазм и развивать любознательность.



#ВсеДляКлиента

Мы с радостью помогаем клиентам воплощать их мечты о создании уютного и комфортного жилья.

#НамНеВсеРавно

Мы стремимся повысить уровень жизни каждого. Мы несем социальную и экологическую ответственность, чтобы делать наш мир лучше.

Наша миссия, ценности и стратегические цели

102-16

Мы продолжаем строить нашу платформу по обустройству дома на глобальном и локальном уровнях.

Ответственность каждого магазина, директора магазина и всех сотрудников — развивать свою экосистему на локальном уровне вместе с партнерами, клиентами и сотрудниками, чтобы вносить вклад в построение компании-платформы. Три стратегических приоритета, которые находились в фокусе нашего внимания на протяжении всего года:

Укрепление электронной коммерции

Подробнее в разделе «Онлайн-формат»

Увеличение привлекательности омниканального магазина

Подробнее в разделе «Наши клиенты. Подходы к управлению взаимодействием»

Три стратегических приоритета в фокусе нашего внимания

Развитие работы с профессионалами

ПРО-клиент

Мы стремимся включить ПРО-клиента в сердце нашей платформы — это позволяет нам оставаться на связи с нашей B2C-аудиторией через их проекты. В целом рынок ПРО в 2–3 раза больше рынка DIY. Учитывая небольшую долю на рынке ПРО, у нас есть большие перспективы для роста.

Новые клиенты

В 2020 году мы привлекли большое количество новых клиентов и выросли на 20% относительно 2019 года, несмотря на пандемию. Доля B2B-сегмента выросла с 7,7 до 10%.

Новые артикулы

Мы расширили нашу гамму для клиентов ПРО более чем на 6 тыс. артикулов.

Обучение и развитие

Мы провели первые этапы обучения по продажам и знанию товаров, а также утвердили целевую органиграмму, профили и модель компетенций сотрудников Леруа Мерлен ПРО.

Новый стандарт доставки

Для улучшения сервиса в 2020 году во всех магазинах организована доставка по стандарту доставки B2B, а сборка заказов переведена на целевой процесс, который определен в новом стандарте.

География и форматы деятельности

102-4 102-6

Наша сеть включает 109 гипермаркетов и магазинов малого формата Леруа Мерлен, два шоурума МаксиПРО, центры исполнения заказов в Москве и Санкт-Петербурге и собственный маркетплейс.

1 В 2020 году мы не вели коммерческую деятельность в Республике Беларусь, в 2021 году было принято решение закрыть офис в Минске.

7 новых объектов сети
5 гипермаркетов
1 магазин малого формата
1 шоурум МаксиПРО

3 новых города
Белгород
Псков
Смоленск

Действующие магазины
- Москва и область
- Санкт-Петербург
- Архангельск
- Барнаул
- Белгород
- Владивосток
- Владикавказ
- Волгоград
- Воронеж
- Екатеринбург
- Иваново
- Ижевск
- Иркутск
- Казань
- Калининград
- Калуга
- Кемерово
- Киров
- Кострома
- Краснодар
- Красноярск
- Курск
- Набережные Челны
- Нижний Новгород
- Новокузнецк
- Новороссийск
- Новосибирск
- Омск
- Оренбург
- Пенза
- Пермь
- Петрозаводск
- Псков
- Ростов-на-Дону
- Рязань
- Самара
- Саранск
- Саратов
- Смоленск
- Ставрополь
- Тверь
- Тольятти
- Тула
- Тюмень
- Ульяновск
- Уфа
- Хабаровск
- Челябинск
- Череповец
- Ярославль
- Алма-Ата (Казахстан)
- Минск (Беларусь)[1]

Открытия 2020 года
- Москва и область
- Белгород
- Псков
- Смоленск
- Хабаровск

Планируется открытие первого магазина в регионе
- Белгород
- Липецк
- Магнитогорск
- Сургут

Планируется открытие новых магазинов в регионе
- Москва и область
- Казань
- Новокузнецк
- Новосибирск
- Хабаровск

География и форматы деятельности

102-4 102-6

Крупнейшая сеть гипермаркетов формата «сделай сам»

1 В 2021 году было принято решение закрыть все магазины малого формата.

Леруа Мерлен — крупнейшая в России сеть гипермаркетов формата DIY

В течение 2020 года сохранялся устойчивый спрос на товары DIY — многие клиенты использовали период ограничений для того, чтобы начать ремонт своего загородного дома или квартиры. Мы открыли пять гипермаркетов в Москве, Смоленске, Пскове, Белгороде и Хабаровске. В 2021 году мы планируем открыть еще восемь гипермаркетов Леруа Мерлен, из них два — в Москве и области.

Лидер по количеству объектов среди ритейлеров DIY

Наша сеть насчитывает 106 гипермаркетов

Лидер по торговым площадям

Торговая площадь всех гипермаркетов превышает 1,8 млн м²

Лидер по развитию собственных торговых марок

Доля СТМ в нашем товарообороте — 21%, портфель насчитывает > 12,5 тыс. артикулов

География и форматы деятельности

102-4 102-6

Развиваем интерес к культуре «сделай сам»

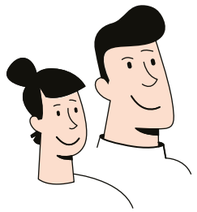
«Леруа Мерлен ЗИЛ» с городской мастерской «Фабрика идей»

В 2019 году на территории нашего флагманского магазина Леруа Мерлен в технопарке «ЗИЛ» мы открыли творческую мастерскую «Фабрика идей». Это открытая мастерская, оснащенная профессиональным оборудованием, для воплощения проектов разных уровней сложности. На каждом этапе работы клиентов сопровождают мастера пространств, также они проводят мастер-классы для любителей и новичков.

На «Фабрике идей» проходят экодни со спикерами из разных отраслей, где они рассказывают о вторичной переработке и zero waste, и мастер-классы, на которых старым вещам дают новую жизнь. Также на «Фабрике идей» мы развиваем сотрудников — учим их работать с разнообразными материалами и инструментами, тем самым расширяя их кругозор и профессионализм.

Цели проекта:

- поддержать всех жителей, которые хотят сделать что-то своими руками, обеспечить их местом, оборудованием и профессиональной помощью;
- построить экосистему и стать платформой для взаимодействия клиентов, мейкеров, поставщиков, партнеров, сотрудников Леруа Мерлен — всех небезразличных к сегменту «сделай сам».

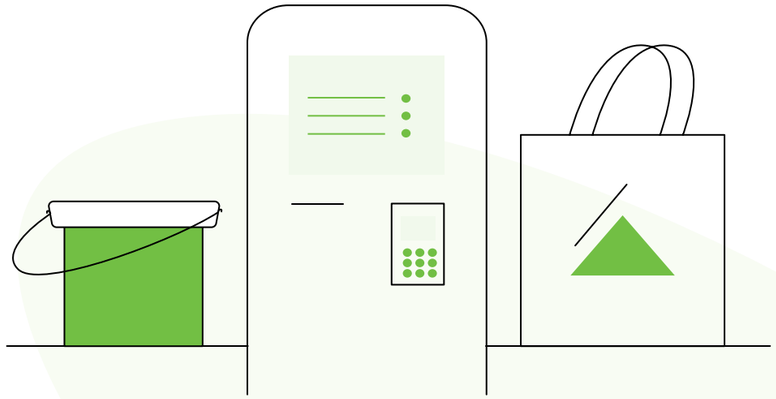


4,6 тыс.

клиентов посетило «Фабрику идей» в 2020 году

«Леруа Мерлен ЗИЛ»

Гипермаркет общей торговой площадью 9 тыс. м² с фокусом на сервисе, инновациях и экспериментах. Товары из расширенного ассортимента, которые не представлены в магазине, можно заказать у продавцов-консультантов. В магазине установлено четыре киоска с навигацией по магазину, а для удобства клиентов работают кассы самообслуживания со сканерами Scan&Go.



География и форматы деятельности

102-4 102-6

«Леруа Мерлен ЗИЛ» с городской мастерской «Фабрика идей»

В период пандемии нам удалось перестроить свою работу в сторону социально значимых проектов: мы сотрудничали с движением «Мейкеры против COVID-19», где мы собирали щитки для работников медицинских служб и держатели для масок. Также мы участвовали в онлайн-проекте по созданию мастер-классов для детских домов.

2 тыс.
щитков для работников медицинских служб

400
держателей для масок

Мы выстроили экосистему доверительных отношений с соседними жилыми комплексами и крупными брендами в зоне охвата:

- провели потоковые мастер-классы для детей в комплексе «ЦСКА Арена» перед крупными матчами;
- поучаствовали в большом мероприятии для новоселов «Осенний бранч» в ЖК «ЗИЛАРТ», где провели потоковый мастер-класс по изготовлению ключницы и подарили жильцам кормушки.

В 2020 году наши самые лояльные клиенты получили в подарок именные фартуки и сертификаты.

Строим экосистему доверительных отношений

Малые форматы «Леруа Мерлен»

В основе городского формата — выстраивание долгосрочных и доверительных отношений с жителями района, развитие интереса к культуре мейкерства («сделай сам») и вовлечение покупателей в жизнь магазина. Планировка зон внутри магазина отличается от других магазинов малого формата, акцент сделан на товар в наличии. В 2019 году мы открыли в Москве два первых магазина малого формата «Леруа Мерлен Городской» в торгово-развлекательных центрах «Колумбус» и «Гагаринский». В феврале 2020 года в Москве открылся третий магазин малого формата «Теплый Стан». В конце 2020 года мы проанализировали перспективы по укреплению наших позиций на рынке и приняли стратегическое решение остановить этот проект и в течение 2021 года закрыть все магазины малого формата «Леруа Мерлен Городской».

География и форматы деятельности

102-4 102-6

Работаем для профессионалов в сфере строительства и ремонта

МАКСИ ПРО

МаксиПРО — компания для профессионалов в сфере строительства, ремонта и эксплуатации зданий. Наша миссия — помогать клиентам в развитии их дела, поэтому мы не только продаем товары, но и оказываем специализированные услуги.

МаксиПРО включает в себя два шоурума и интернет-магазин с возможностью самовывоза товаров. Ассортимент, услуги и процессы МаксиПРО нацелены на то, чтобы удовлетворить требования к объемам закупок, обслуживанию, логистике и информационным сервисам клиентов в корпоративном сегменте. Основу нашего ассортимента составляют профессиональные бренды для строительства, а не для домашнего использования, а доставка адаптирована к потребностям рынка профессионалов.

В сентябре 2020 года мы открыли второй шоурум для профессионалов строительства в Московской области.

Товарооборот

4,1 млрд руб.

2019: 0,7 млрд руб.

Договоры с поставщиками

>550

2019: >370

Артикулы в ассортименте

95 тыс.

2019: 20 тыс.

Участники программы лояльности

14 тыс.

2019: 1,2 тыс.

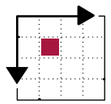
В 2020 году мы внедрили ряд улучшений на нашем сайте: maxipro.ru

- автоматизировали оплату по счету для юридических лиц и возвраты в интернет-магазин;
- запустили многоскладовость (единый склад для клиента по ассортименту текущих складов: одна доставка, одна оплата);
- создали раздел проектирования инженерных решений с возможностью оставить заявку на сайте и заказать готовое решение;
- упростили процесс оформления покупок — добавили заказ в один клик;
- оптимизировали поиск на сайте и улучшили вывод фильтров на страницу результатов поиска;
- добавили страницы с каталогом брендов;
- включили функцию заказа колеровки и распила;
- в карточки товаров добавили 3D-изображения, информацию по фасовке, отзывы и фото от клиентов о покупке товара.

Мы также запустили онлайн-обучение:

- создали страницу на сайте **https://maxipro.ru/training** с личным кабинетом и расписанием обучающих событий;
- запустили проект прямых эфиров в «Инстаграме» с обучающим и вовлекающим контентом;
- провели 29 закрытых обучающих вебинаров с нашими поставщиками.

Шоурум МаксиПРО в Елино



7 га территория складского комплекса
9 складов теплого и холодного хранения
800 м² площадь торгово-выставочного зала

География и форматы деятельности

102-4 102-6

Активно развиваем канал онлайн-продаж

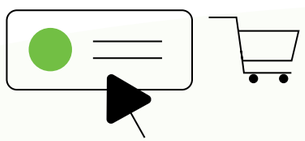
Онлайн-формат

leroymerlin.ru

В 2013 году мы начали развивать интернет-торговлю в России, запустив онлайн-продажи в Московском регионе и Санкт-Петербурге. Сегодня интернет-магазин Леруа Мерлен работает во всех городах присутствия сети и доставляет товары в более чем 14,5 тыс. населенных пунктов.

Пандемия коронавируса ускорила развитие онлайн-формата Леруа Мерлен в 2020 году: доля онлайн-бизнеса в товарообороте Леруа Мерлен выросла с 5 до 8,7%, а выручка ecom-сегмента увеличилась в 3 раза по сравнению с 2019 годом.

Мы сохраняем амбициозные планы по развитию онлайн-направления. В 2021 году товарооборот ecom-сегмента должен вырасти до 40 млрд руб. за счет дальнейшего роста привлекательности канала интернет-продаж. Для повышения конверсии количества посетителей в количество заказов мы работаем над улучшением клиентского опыта покупок товаров через сайт и в мобильном приложении. Среди основных задач — долгосрочное улучшение нашей логистической инфраструктуры и увеличение мощностей для сборки интернет-заказов в магазинах и центрах исполнения заказов, развитие канала интернет-продаж в сегментах B2B и ПРО, а также повышение качества и рентабельности интернет-коммерции через управление такими показателями, как OTIF и CPO.



35,7 млрд руб.
онлайн-продажи

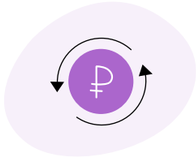
5 млн
интернет-заказов

Маркетплейс

Ключевым событием 2020 года для маркетплейса стал переход на единую витрину, что позволило значительно увеличить охват потенциальных покупателей и познакомить посетителей нашего сайта с ассортиментом товаров расширенного товарного предложения (РТП). Также мы начали продавать крупногабаритные товары с доставкой по Москве и возможностью самовывоза из пунктов выдачи заказов «Евросеть» и ряда наших магазинов.

В 2020 году товарооборот маркетплейса вырос в 4 раза по сравнению с 2019 годом благодаря увеличению количества мерчантов в 1,5 раза и расширению ассортимента товаров РТП до 100 тыс. позиций.

В 2021 году мы планируем повысить товарооборот маркетплейса на 94% за счет дальнейшего увеличения ассортимента товаров. Мы также планируем расширить географию продаж крупногабаритных товаров и провести тестирование модели продаж с нашего склада, что должно сократить время доставки для покупателей и снизить расходы на логистику. Нашей ключевой задачей остается обеспечение единого пути клиента при покупке товаров основной гаммы и товаров РТП. Мы планируем увеличивать количество магазинов, в которых покупатель может с максимальными для него удобствами получить свой заказ или вернуть товары.



173 млн руб.
(без НДС)
товарооборот

100 тыс.
товаров

>250
мерчантов

Система управления

102-18 102-19 102-22 102-23
102-24 102-26 102-30

Одно из ключевых условий для построения ответственного бизнеса — прозрачная и устойчивая система корпоративного управления, обеспечивающая принятие своевременных и эффективных решений.

1 Совет директоров собирается как минимум раз в год, количество встреч в год не регламентировано. На ежегодной основе совет директоров проверяет риски и эффективность управления рисками. На каждом собрании поднимаются и рассматриваются социальные вопросы, которым компания уделяет особое внимание. В 2020 году совет состоял из трех человек, а председателем являлся Филипп Зиммерманн. В 2020 году женщины не входили в состав совета директоров.

2 Наблюдательный совет возглавляет президент наблюдательного совета. В наблюдательный совет входит четыре человека: представитель семьи Мюлье, представитель ООО «Леруа Мерлен Восток», представитель группы АДЕО и независимый участник.

3 Генеральный директор вместе со своими заместителями формирует группу лидеров и назначает лидеров регионов. В 2020 году должность генерального директора компании занимал Лоран Дефассье.

Состав группы лидеров в 2020 году

23 мужчины **7** женщин

4 Комитет лидеров формируют 10 руководителей, заседания комитета проходят 2 раза в месяц. Под управлением комитета лидеров действуют четыре операционных комитета и один комитет по основам профессии. Операционные комитеты отвечают за развитие коммерции через омниканальные операции, развитие направления «Профессионалы» через платформу Леруа Мерлен и МаксиПРО, создание конкурентного преимущества через технологии и данные, а также улучшение омниканального опыта клиента. В зоне ответственности комитета по основам профессии — цепи поставок, финансы, служба персонала, развитие и дирекция по организации операций и информационным технологиям. Заседания комитетов проходят раз в месяц.

5 Группу лидеров формируют 32 руководителя — лидеры дирекций, бизнес-направлений и регионов. Членство в группе лидеров меняется по необходимости. Текущий состав сформирован в 2020 году. Ежегодно в период с августа по декабрь группа лидеров формирует экономические, экологические и социальные цели компании и разрабатывает трехлетний план, который также передается на рассмотрение наблюдательному совету. Руководители всех ключевых бизнес-направлений компании входят в состав группы лидеров и самостоятельно определяют риски, входящие в их зону ответственности, в том числе риски, связанные с экономическими, экологическими и социальными вопросами. На ежегодном собрании группа лидеров проводит оценку рисков, а эффективность управления ими оценивает комитет по аудиту. Заседания группы лидеров проходят раз в два месяца.

6 Решение экологических и социальных вопросов делегируется управляющему комитету по ответственному развитию, который отчитывается напрямую комитету лидеров. Комитет собирается раз в месяц.

Корпоративное управление

Система управления

102-15 102-29 102-30

Внутренний контроль и система управления рисками

Наша компания стремится обеспечивать эффективное управление рисками, что необходимо для их своевременного предотвращения и минимизации последствий в случае их реализации.

В 2020 году мы отслеживали риски, которым подвержена компания, а также принимали меры по их управлению, прогнозу и оценке. Наш основной инструмент — матрица рисков и контролей. В 2020 году мы обновили подход по выявлению рисков операций и продолжили работу по идентификации и оценке рисков ключевых направлений деятельности. В 2021 году мы планируем завершить работу по основным направлениям, а также обновить подход по выявлению стратегических рисков.

Также одним из наших приоритетных направлений является процесс управления комплаенс-рисками.

Подробнее о функции комплаенс читайте в разделе «Этика и антикоррупционная деятельность»

Ключевые фокусы в управлении рисками

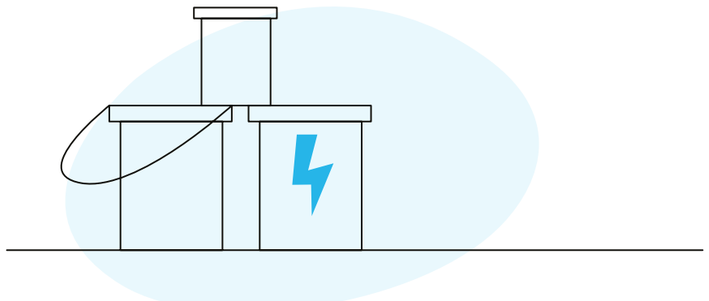
1. **Управление дебиторской задолженностью и кредитным риском:**
   - оценка финансового состояния и экономической безопасности контрагентов — юридических лиц;
   - мониторинг финансового состояния и экономической безопасности дебиторов;
   - анализ и управление дебиторской задолженностью;
   - процедура начисления штрафов и неустоек;
   - рассылка уведомлений контрагентам о возникшей просрочке;
   - досудебная претензионная работа и судебное взыскание просроченной дебиторской задолженности.

   Для более эффективного управления дебиторской задолженностью мы наладили процесс кросс-функционального взаимодействия между смежными подразделениями: на ежемесячной основе проводятся комитеты, их деятельность закреплена в регламенте.
2. **Управление структурой ликвидности и повышение качества планирования:** мы оптимизировали внутренние инструменты планирования и управления ликвидностью, что обеспечило еще большую прозрачность и точность прогнозирования, а также высокую уверенность компании в гарантированном сохранении платежеспособности.
3. **Управление валютным риском:** существующие стратегии хеджирования товаров и услуг были адаптированы для еще более эффективного закрытия валютного риска.
4. **Управление риском акционеров и рисками, ассоциированными с налоговыми аспектами финансирования дочерних компаний:** мы начали работу по оптимизации стратегии финансирования своих дочерних компаний для обеспечения наиболее эффективных с точки зрения цены источников финансирования.

Процесс управления рисками в Леруа Мерлен

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Экономическое воздействие

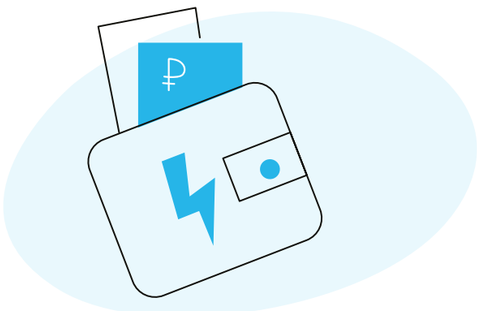
Экономическая эффективность Леруа Мерлен важна для наших акционеров как собственников бизнеса, в том числе сотрудников компании, которые также участвуют в программе акционирования. Кроме того, экономическое воздействие выражается в размере созданной прямой и распределенной экономической стоимости, которые являются важными элементами эффективно работающей экономики на региональных и федеральном уровнях (налоговые и иные отчисления в бюджеты) и всех прочих заинтересованных сторон, являющихся важнейшими элементами нашей бизнес-модели: клиентов, сотрудников, партнеров и местных сообществ.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Отраслевые	• Государственные и регуляторные органы могут принять новые поправки к закону о торговле (например, касающиеся регулирования цен или наценки), которые приведут к снижению продаж, показателей рентабельности и (или) необходимости вносить изменения в бизнес-модель	• Отслеживание законодательных инициатив и участие в текущем лоббировании совместно с Ассоциацией компаний розничной торговли. • Ставка эквайринга для категории «Товары для дома» с помощью системы быстрых платежей снизилась до 0,4% против существующих в Леруа Мерлен 1,5%. • Принят закон «облачных касс», отменяющий бумажный чек при доставке и покупке онлайн
Репутационные	• Несоблюдение компанией (аффилированными лицами, дочерними и зависимыми организациями, реальными владельцами) законодательства Российской Федерации, требований учредительных и внутренних документов, обычаев делового оборота, принципов профессиональной этики; неисполнение договорных обязательств перед клиентами и контрагентами; отсутствие во внутренних документах механизмов, позволяющих эффективно регулировать конфликт интересов клиентов и контрагентов, учредителей (участников), органов управления и (или) служащих, а также минимизировать негативные последствия конфликта интересов, в том числе предотвращать предъявление жалоб, судебных исков со стороны клиентов и контрагентов и (или) применение мер воздействия со стороны органов регулирования и надзора	• Разработка глобальной стратегии социальных коммуникаций. • Жесткий контроль над качеством транслируемой информации. • Координация социальной политики с гражданским обществом, ведение социальных проектов с репрезентативными общественными группами

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Экономическое воздействие

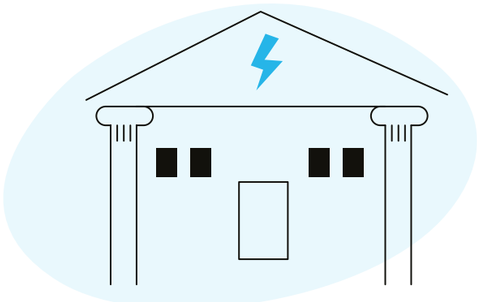
Экономическая эффективность Леруа Мерлен важна для наших акционеров как собственников бизнеса, в том числе сотрудников компании, которые также участвуют в программе акционирования. Кроме того, экономическое воздействие выражается в размере созданной прямой и распределенной экономической стоимости, которые являются важными элементами эффективно работающей экономики на региональных и федеральном уровнях (налоговые и иные отчисления в бюджеты) и всех прочих заинтересованных сторон, являющихся важнейшими элементами нашей бизнес-модели: клиентов, сотрудников, партнеров и местных сообществ.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Репутационные	• Недостатки в управлении рисками, приводящие к возможности нанесения ущерба деловой репутации. Осуществление рискованной политики, высокий уровень операционного риска, недостатки в организации системы внутреннего контроля. • Недостатки кадровой политики при подборе и расстановке кадров. • Возникновение конфликта интересов с учредителями (участниками), клиентами и контрагентами, а также другими заинтересованными лицами. • Опубликование негативной информации о компании или ее служащих, учредителях (участниках), членах органов управления, аффилированных лицах, дочерних и зависимых организациях в средствах массовой информации	• Разработка глобальной стратегии социальных коммуникаций. • Жесткий контроль над качеством транслируемой информации. • Координация социальной политики с гражданским обществом, ведение социальных проектов с репрезентативными общественными группами
Финансовые		
Процентный риск	• Изменение процентных ставок	• Компания стремится привлекать кредиты с возможностью досрочного погашения без комиссии и/или с фиксированной процентной ставкой. • Для кредитов с высокой долей процентного риска по решению менеджмента возможно использование инструментов хеджирования

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Экономическое воздействие

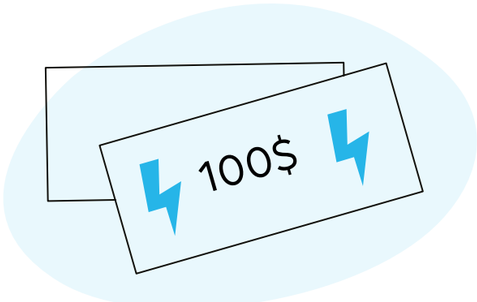
Экономическая эффективность Леруа Мерлен важна для наших акционеров как собственников бизнеса, в том числе сотрудников компании, которые также участвуют в программе акционирования. Кроме того, экономическое воздействие выражается в размере созданной прямой и распределенной экономической стоимости, которые являются важными элементами эффективно работающей экономики на региональных и федеральном уровнях (налоговые и иные отчисления в бюджеты) и всех прочих заинтересованных сторон, являющихся важнейшими элементами нашей бизнес-модели: клиентов, сотрудников, партнеров и местных сообществ.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Финансовые		
Риск ликвидности и кредитоспособности	• Качество активов и пассивов. • Степень несбалансированности активов и пассивов по срокам, суммам и в разрезе отдельных валют. • Политическая ситуация и экономическая стабильность в стране. • Ухудшение операционных результатов	• Компания использует линии краткосрочного и долгосрочного финансирования, соответствующие планам развития и текущей стратегии финансирования с определенным объемом страхового запаса. • Компания стремится к увеличению доли кредитов без комиссии за досрочное погашение или за неиспользованный лимит для обеспечения принципа доступности, достаточности, гибкости и возможности досрочных погашений или рефинансирования при необходимости. • Компания осуществляет долгосрочное планирование деятельности и заблаговременно принимает шаги по привлечению заемного финансирования, не дожидаясь момента снижения платежеспособности и операционных результатов, которые при наступлении могли бы оказать влияние на кредитоспособность в моменте
Риск несоблюдения ковенантов	• Ухудшение операционных результатов и/или возникновение незапланированных убытков. • Принятие управленческих решений без учета имеющихся условий по ковенантам и (или) несвоевременное информирование о принимаемых на уровне компании решениях, являющихся контрольными для ковенантов	• Компания осуществляет учет всех имеющихся ковенантов, их прогнозирование и мониторинг на ежеквартальной основе с участием вовлеченных отделов. • Разрабатывается план мероприятий в случае выявления отклонений в прогнозном периоде

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Экономическое воздействие

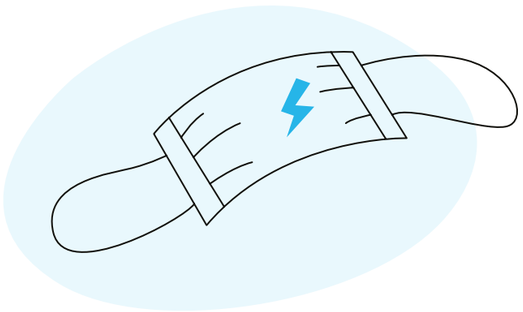
Экономическая эффективность Леруа Мерлен важна для наших акционеров как собственников бизнеса, в том числе сотрудников компании, которые также участвуют в программе акционирования. Кроме того, экономическое воздействие выражается в размере созданной прямой и распределенной экономической стоимости, которые являются важными элементами эффективно работающей экономики на региональных и федеральном уровнях (налоговые и иные отчисления в бюджеты) и всех прочих заинтересованных сторон, являющихся важнейшими элементами нашей бизнес-модели: клиентов, сотрудников, партнеров и местных сообществ.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Финансовые		
Кредитный риск	• Экономическая и политическая ситуация в стране. • Кредитоспособность, репутация и типы контрагентов по формам собственности, принадлежности к определенным отраслям и их взаимоотношения со своими партнерами. • Вид, форма и размер предоставляемого финансирования. • Банкротство, мошенничество и злоупотребления со стороны контрагента	• Использование постоплаты как преимущества при осуществлении расчетов с контрагентами. • Использование дополнительного обеспечения — банковской гарантии или аккредитива. • Мониторинг текущего финансового состояния и экономической безопасности контрагентов. • Проведение взаимозачетов. • Коллегиальное принятие решений по взаимодействию с проблемными контрагентами (в формате комитетов)
Валютный риск	• Изменение экономической и политической ситуации в стране и мире. • Движение краткосрочных капиталов. • Уровень процентных ставок. • Состояние платежного баланса страны. • Законодательная база	• Минимизация расчетов в валюте, отличной от рублей РФ. • Внедрение поэтапной стратегии хеджирования. • Использование валютного коридора

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Экономическое воздействие

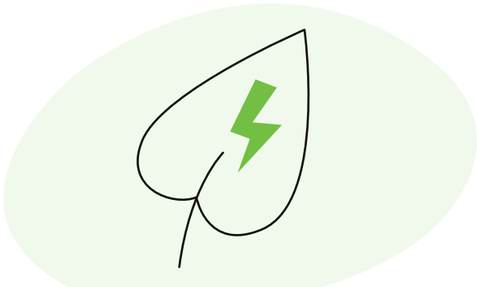
Экономическая эффективность Леруа Мерлен важна для наших акционеров как собственников бизнеса, в том числе сотрудников компании, которые также участвуют в программе акционирования. Кроме того, экономическое воздействие выражается в размере созданной прямой и распределенной экономической стоимости, которые являются важными элементами эффективно работающей экономики на региональных и федеральном уровнях (налоговые и иные отчисления в бюджеты) и всех прочих заинтересованных сторон, являющихся важнейшими элементами нашей бизнес-модели: клиентов, сотрудников, партнеров и местных сообществ.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Страновые и региональные	• Осуществление операционной деятельности на территории Российской Федерации в условиях изменения общей экономической ситуации в стране. • Риски в области нестабильности цепочек поставок — при несоблюдении законодательства, международных и экологических норм поставщиками возможны срывы производства и доставки	• Преимущественное ведение деятельности на территории федеральных округов, которые в большей степени относятся к политически, экономически и социально стабильным регионам Российской Федерации. • Социальные и экологические аудиты поставщиков
Глобальные (пандемия COVID-19)	• Глобальная пандемия, которая привела к серьезному снижению деловой активности, падению макроэкономических показателей, существенному замедлению роста глобальной и российской экономики	• Активное сотрудничество с местными поставщиками позволило сохранить объемы поставок необходимых товаров в распределительные центры и магазины Леруа Мерлен. • Возможность компенсации снижения выручки от офлайн-торговли выручкой, сгенерированной онлайн-форматом

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Экологическое воздействие

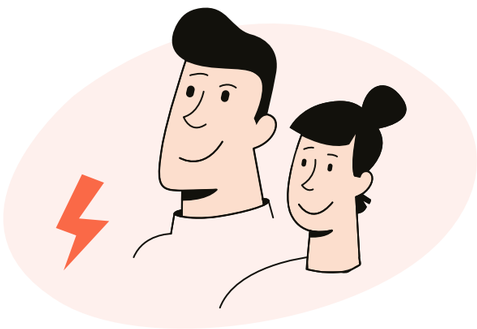
Мы неизбежно оказываем воздействие на окружающую среду в регионах ведения своей операционной деятельности, в том числе затрачиваем воду и энергетические ресурсы, используем выделяемые органами местной власти земельные ресурсы или используем данные ресурсы через отношения субаренды. Мы также активно вовлечены в процессы утилизации и переработки различных видов отходов.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Экологические	• На объектах компании существуют риски, связанные с остановками технологического процесса, возникновением аварий, выбросов, которые могут повлечь негативные последствия для окружающей среды. • Климатические риски. • Риски, связанные с формированием отходов в ходе ведения операционной деятельности Леруа Мерлен. • Увеличение уровня переработки отходов, образующихся от деятельности компании	• Реализация мер экологической политики, направленной на минимизацию негативного воздействия на окружающую среду, рациональное и бережное использование природных ресурсов. • Корпоративная система экологического мониторинга. • Комплексная система управления промышленной безопасностью и охраной труда, включающая программы страхования гражданской ответственности за причинение вреда окружающей среде в случае аварий на объектах операционной деятельности Леруа Мерлен. • Леруа Мерлен, будучи представленной во многих регионах России и Казахстане и имея активы в этих регионах, вносит свой вклад в снижение углеродного следа, в том числе за счет повышения спроса на товары с экологическими преимуществами со стороны потребителей. • Мероприятия по повышению энергоэффективности объектов компании и переход на низкоуглеродные источники энергии. • Проведение временных акций по сбору сырья для вторичной переработки с целью сделать их постоянными

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Социальное воздействие

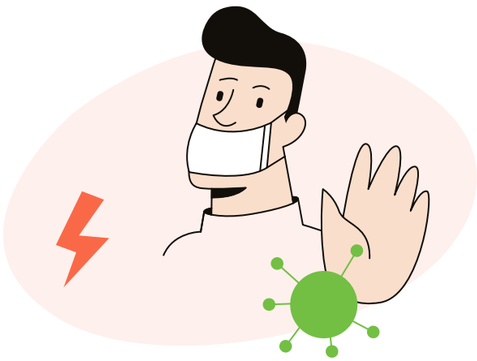
Наши сотрудники работают более чем в 50 городах на территории Российской Федерации и Казахстана, что оказывает влияние на занятость, развитие местной инфраструктуры и решение социальных проблем в регионах присутствия Леруа Мерлен. Мы активно реализуем различные социальные инициативы, ежегодно внедряем программы по развитию персонала, социальные проекты по взаимодействию с местными сообществами и участвуем в реализации экологических, образовательных, культурных и спортивных проектов.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Нормативные (в отношении персонала)	• Нарушение обязательств (возникновение трудовых споров) между компанией и сотрудниками	• Строгое соблюдение российского трудового законодательства. • Реализация широкого комплекса мероприятий социальной политики, способствующих привлечению, развитию и закреплению квалифицированных и лояльных кадров
Регуляторные и нормативные (в отношении прочих заинтересованных сторон)	• Изменение регуляторной и нормативной среды в части взаимодействия с клиентами и поставщиками, ведущее к формированию дополнительных экономических издержек	• Получение отрицательных заключений от всех согласующих министерств на новую концепцию расширенной ответственности производителя, ставящую под угрозу самостоятельные проекты по организации сбора и утилизации отходов и вводящую 100%-ный сбор
Технологические	• На объектах компании существуют риски, связанные с остановками операционного процесса, возникновением аварий, пожаров и несчастных случаев, что, в свою очередь, может повлечь приостановление работы на определенных коммерческих площадях Леруа Мерлен	• Соблюдение технических протоколов и регламентов с целью соблюдения технологических норм и требований, обеспечивающих безопасность сотрудников компании

Система управления

102-15 102-29 102-30 205-2



Социальное воздействие

Наши сотрудники работают более чем в 50 городах на территории Российской Федерации и Казахстана, что оказывает влияние на занятость, развитие местной инфраструктуры и решение социальных проблем в регионах присутствия Леруа Мерлен. Мы активно реализуем различные социальные инициативы, ежегодно внедряем программы по развитию персонала, социальные проекты по взаимодействию с местными сообществами и участвуем в реализации экологических, образовательных, культурных и спортивных проектов.

Ключевые воздействия и риски в области устойчивого развития

ГРУППА РИСКОВ	ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКОВ	МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ
Региональные	• Неспособность привлечь и удержать профессиональные кадры в узких областях (высшее руководство в сфере IT-ритейла, международный ритейл) для обеспечения быстрого и стабильного роста и масштабирования бизнеса на территории Российской Федерации из-за региональных особенностей концентрации высокопрофессиональных трудовых ресурсов	• Благодаря высоким темпам роста и стандартам Леруа Мерлен имеет статус предпочтительного работодателя в своем сегменте, что обеспечивает постоянный приток новых квалифицированных кадров. • Качественная программа обучения и хорошо проработанные процессы ежегодной оценки эффективности обеспечивают выявление перспективных сотрудников внутри компании и их профессиональное развитие. • Низкая в сравнении с рынком текучесть кадров говорит об эффективности управления указанным риском
Глобальные (пандемия COVID-19)	• Риски заражения клиентов и персонала компании. • Полное, а затем частичное закрытие магазинов Леруа Мерлен. • Невозможность сохранения численности персонала Леруа Мерлен на прежнем уровне	• Разработка программы мероприятий по информированию и предотвращению заражения клиентов и сотрудников Леруа Мерлен за счет правильного использования средств индивидуальной защиты и профилактических мероприятий. • Перевод большей части сотрудников офисов на удаленный формат работы. • Внедрение IT-решений, поддерживающих удаленные форматы работы

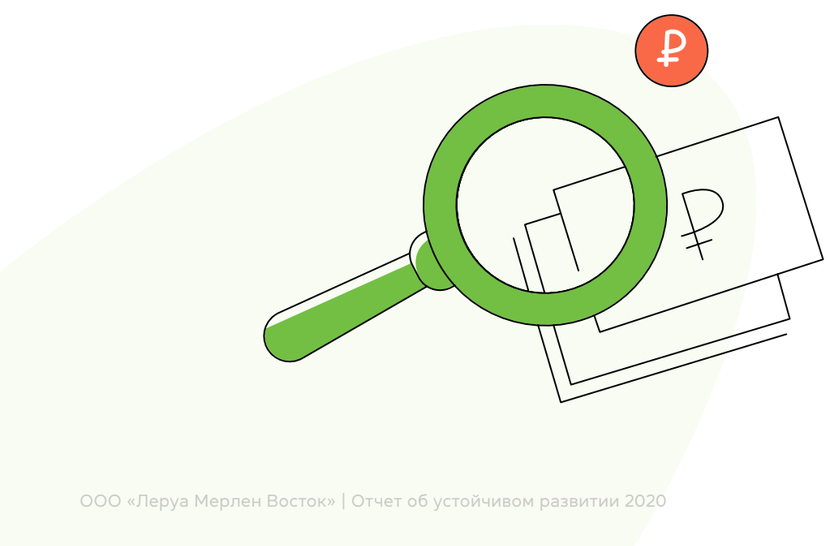
Этика и антикоррупционная деятельность

102-17 102-25 205-2

Строго соблюдаем законодательство стран, в которых работаем

Развитие функции комплаенс

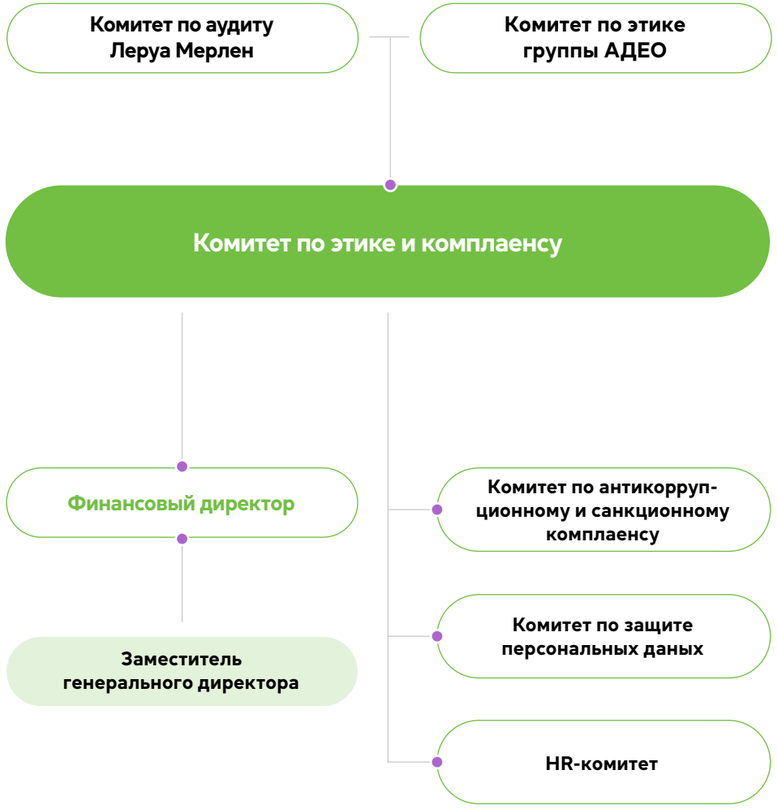
Мы строго соблюдаем положения законодательства Российской Федерации, стран СНГ и Франции в области противодействия коррупции. В нашей компании действует Кодекс этического поведения, который определяет корпоративные стандарты делового поведения и позволяет нам работать в соответствии с нашими ценностями. Все сотрудники Леруа Мерлен знают о требованиях Кодекса, а новые сотрудники знакомятся с его содержанием при оформлении на работу. Кодекс опубликован на внутреннем портале и доступен всем сотрудникам.



Для усиления эффективности функции комплаенс-контроля в компании создан департамент комплаенса, который возглавляет директор по комплаенсу. Департамент отвечает за внедрение и усиление в компании системы мер в сфере антикоррупционного законодательства, в том числе трансграничных норм законодательства Франции по борьбе с коррупцией, норм в сфере trade compliance (США и ЕС) и других правил делового поведения, включая политику по противодействию дискриминации и других форм притеснения.

Кроме того, в нашей компании создан Комитет по этике и комплаенсу. Он утверждает комплаенс-программу, дает рекомендации по различным этическим и антикоррупционным направлениям работы и принимает решения по бизнес-процессам, относящимся к зоне серьезного риска для Леруа Мерлен. Комитет по этике и комплаенсу собирается 4 раза в год (в случае необходимости — чаще), подчиняется Комитету по этике группы АДЕО и отчитывается перед Комитетом по аудиту Леруа Мерлен.

В январе 2021 года в структуре Комитета по этике и комплаенсу произошли изменения. В состав комитета вошли подкомитеты: Комитет по антикоррупционному и санкционному комплаенсу, Комитет по защите персональных данных и HR-комитет, работающий с вопросами корпоративной этики.



Этика и антикоррупционная деятельность

102-17 102-25 205-2

Повышаем эффективность и прозрачность бизнеса

Внутренний аудит соблюдения законодательства

Мы проводим внутренний аудит уровня соблюдения французского антикоррупционного законодательства SAPIN II. По результатам аудита группы АДЕО Леруа Мерлен соответствует закону SAPIN II и корпоративным политикам в сфере деловой этики. В 2020 году мы получили оценку **Good**, что соответствует «зеленой зоне» в рамках антикоррупционных требований (безопасный бизнес). Кроме того, отдельно была разработана матрица антикоррупционных рисков.

Леруа Мерлен применяет принцип предосторожности в рамках системы формирования матрицы рисков:

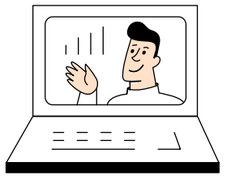
- **ежеквартально** каждый член совета директоров определяет основные риски и способы управления ими;
- **ежегодно** комитет по аудиту на основе данной информации формирует и утверждает единую матрицу рисков и передает ее на дальнейшее утверждение наблюдательному совету;
- **в течение всего года** компания ориентируется на выявленные риски и реализует программы по их минимизации.

Обязательный онлайн-тренинг от АДЕО:
электронный курс по Кодексу этического поведения сотрудников

Обязательное обучение по Кодексу этического поведения:
расширенный офлайн-курс по Кодексу этического поведения сотрудников

Обучение по стандартам деловой этики

Эффективность комплаенс-функции компании во многом зависит от уровня осведомленности сотрудников о стандартах деловой этики. В 2020 году курс по Кодексу этического поведения сотрудников прошли все сотрудники, входящие в зону риска, согласно требованиям международного законодательства.



>95%

сотрудников центрального офиса и магазинов прошли онлайн-обучение в 2020 году[1]

Whispli: онлайн-механизм обратной связи

На базе онлайн-платформы Whispli созданы линии обратной связи для сотрудников и партнеров Леруа Мерлен для обращения по поводу случаев нарушения этических требований компании, в том числе антикоррупционных. Мы гарантируем защиту данных обратившегося на горячую линию, справедливость и конфиденциальность рассмотрения каждого случая, а также запрет ответных мер в отношении добросовестного заявителя.

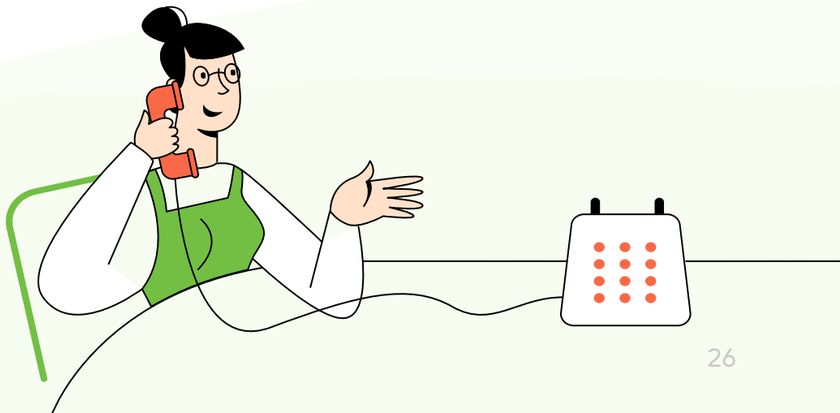
1 Показатель колеблется в зависимости от количества сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, в больничном отпуске, а также от количества новых сотрудников, проходящих обучение в течение трехмесячного периода интеграции.

Соблюдение и защита прав человека

Мы признаем, что основой ведения добросовестного бизнеса являются соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина, закрепленных в общепризнанных международно-правовых и локальных документах. Леруа Мерлен предпринимает все необходимые меры для того, чтобы избежать любых проявлений дискриминации и нарушений прав человека.

Соблюдение прав человека — одно из главных требований, которое мы предъявляем к нашим поставщикам. Соответствующие положения закреплены в кодексах этики, обязательных для всех поставщиков Леруа Мерлен.

Подробнее об этических и антикоррупционных стандартах для поставщиков в разделе «Цепочка поставок»

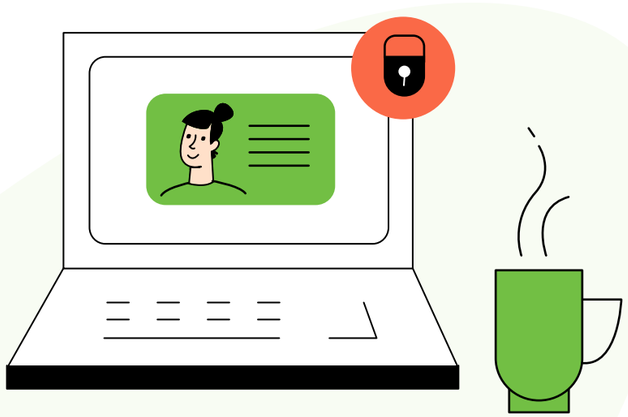


Информационная безопасность

418-1

Вопросы обеспечения информационной безопасности в Леруа Мерлен регулируются Политикой информационной безопасности и Регламентом использования информационных систем**.** Они обязательны для всех: каждый сотрудник при оформлении на работу должен ознакомиться с ними. В 2020 году все новые сотрудники Леруа Мерлен ознакомились с правилами информационной безопасности.

За обеспечение информационной безопасности в Леруа Мерлен отвечает директор по информационной безопасности. Также у нас действует комитет дирекции IT, который состоит из руководителей подразделений дирекции и занимается определением концепции обеспечения информационной безопасности согласно стратегическим целям, определенным советом директоров.



В вопросах, связанных с обработкой персональных данных, Леруа Мерлен полностью обеспечивает соблюдение прав и свобод граждан, защищая право на неприкосновенность личной жизни. В соответствии с Политикой обработки персональных данных мы предпринимаем все необходимые меры для защиты персональных данных от несанкционированного доступа. Мы регулярно проводим внутренние проверки процессов сбора, хранения, использования и других способов обработки данных и реализуемых мер безопасности.

Команда информационной безопасности регулярно осуществляет тестирования на проникновение в информационные системы, а также непрерывно изучает продукты на наличие долга безопасности (незакрытых проблем в продукте с точки зрения безопасности) и контролирует его снижение. Это позволяет непрерывно улучшать защищенность наших систем, в которых обрабатываются персональные данные.

Все сотрудники, работающие с персональными данными работников или кандидатов на вакантные места, проходят обучающий курс по правилам защиты персональных данных.

Развиваем культуру бережного отношения к личным данным

Мы устранили все несоответствия в процессах обработки персональных данных требованиям законодательства, выявленные в ходе аудита, проведенного группой АДЕО в 2019 году. Также мы провели обучение сотрудников, работающих с персональными данными, требованиям по обработке и защите персональных данных. В течение всего года мы разрабатывали централизованную процедуру управления запросами клиентов в рамках законодательства о персональных данных. В 2020 году не было выявлено случаев утечки персональных данных, и мы не получали жалобы от наших потребителей по вопросам утечки персональных данных.

В 2020 году была переопределена и усилена роль комитета по защите персональных данных. Это рабочий экспертный орган в составе комитета по этике и комплаенс. Его миссия — снижение уровня рисков, связанных с обработкой персональных данных, для бизнеса и жителей экосистемы Леруа Мерлен.

Для дальнейшего развития и повышения уровня защиты компании вопросы, связанные с обработкой персональных данных, были выделены в отдельное направление в рамках команды комплаенс. Реструктуризация позволит выработать общий подход к управлению процессами обработки персональных данных, привести компанию в соответствие действующему законодательству и единым стандартам группы АДЕО, а также развить культуру бережного отношения к личным данным наших клиентов, сотрудников и партнеров.

Стратегия в области устойчивого развития

29 Наши приоритеты

39 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

47 ESG-показатели

↘ 2020: ПОМОЩЬ В РЕГИОНАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Мы реализовали свыше 36 социально-экологических программ и инициатив в 58 регионах России

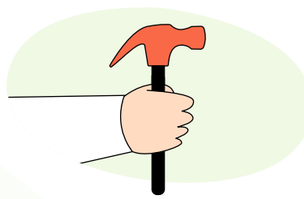
Наши приоритеты

102-11 102-31 103-1

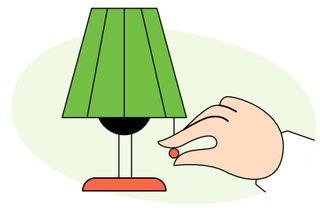
We make it positive (приносим пользу)

В 2020 году группа АДЕО утвердила международную стратегию в области устойчивого развития **We make it positive** (приносим пользу). Наша глобальная цель — построить платформу по благоустройству дома, которая приносит пользу нам (сотрудникам и акционерам компании), другим (нашим клиентам и партнерам), а также миру в целом (обществу в регионах нашего присутствия в странах, и планете) с точки зрения снижения и компенсации негативного влияния в результате нашей деятельности.

Ключевые фокусы стратегии группы АДЕО



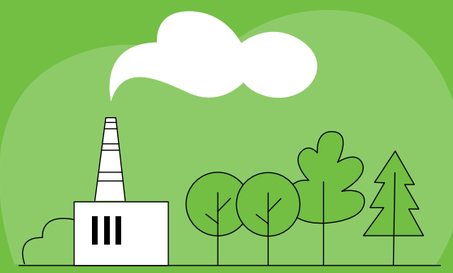
Развитие человеческого потенциала (сотрудники, жители, партнеры в сфере ремонта и обустройства) через постоянное обучение и развитие компетенций, позволяющие строить надежное будущее



Продвижение ответственного потребления, вместе с партнерами делая доступными максимальному количеству людей ответственные решения для обустройства дома

Снижение экологического следа компании

Поддержка местных сообществ, способствуя улучшению качества жизни



В 2020 году группа АДЕО приступила к разработке климатической стратегии, ключевой целью которой является углеродная нейтральность и вклад в ЦУР 13 **«Борьба с изменением климата»**. Для достижения этой цели мы уже сейчас измеряем углеродный след компании и отслеживаем динамику по показателю CO_2 экв. на квадратный метр площади, снижаем энергопотребление и внедряем энергоэффективные технологии, а также поддерживаем «зеленые» энергетические проекты и занимаемся восстановлением лесов.

Наши приоритеты

102-11 102-31 103-1 103-2 103-3

Система управления устойчивым развитием

В нашей компании создан отдел социально-экологической ответственности, который занимается развитием стратегических проектов и инициатив в области устойчивого развития.

Отдел социально-экологической ответственности относится к подразделению компании «Стратегия и эффективность». Для определения ключевых приоритетов и контроля за выполнением целей действует Управляющий комитет по устойчивому развитию, в состав которого входят представители различных подразделений компании. В реализации инициатив в области устойчивого развития непосредственно принимают участие ответственные сотрудники Леруа Мерлен.

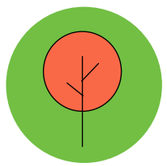
Инициативы Леруа Мерлен в области устойчивого развития до 2021 года

Поддерживать местные сообщества

- Поддержание локальных социальных инициатив.
- Развитие компетенции и инновации по теме ремонта и обустройства дома

Гордиться нашими товарами

- Социально и экологически ответственное производство.
- Древесина из ответственных источников.
- Забота о здоровье клиентов (контроль опасных веществ).
- Развитие ответственного потребления.
- Уменьшение отходов от товаров (упаковка, ремонтопригодность, цикличность, аренда)



Уменьшать наш экослед

- Снижение углеродного следа (CO_2).
- Ресурсоэффективность зданий.
- Эффективное управление отходами

Заботиться о наших сотрудниках

- Улучшение жилищных условий.
- Забота о здоровье и безопасность

КАК МЫ УПРАВЛЯЕМ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Управляющий комитет по устойчивому развитию

Согласовывает основные приоритеты, контролирует реализацию проектов и достижение целей, одобряет бюджет

Отдел социально-экологической ответственности

Развивает стратегические проекты и инициативы

Магазины

Реализуют социальные и экологические проекты на местах

Сотрудники

Выполняют цели в своих профессиях

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-3

Влияем на 11 из 17 целей устойчивого развития ООН

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

ЦУР ООН до 2030 года представляют собой план действий, разработанный с целью процветания и защиты планеты и населяющих ее людей. Эти цели являются универсальными для всех стран и народов, призывают бороться с неравенством и учитывать интересы каждого. Они охватывают широкий комплекс вопросов и направлены на ликвидацию нищеты и голода, обеспечение рационального потребления и производства, а также оказание содействия в построении миролюбивого и открытого общества. Группа АДЕО присоединилась в 2019 году к Глобальному договору ООН.

В 2020 году в связи с запуском международной стратегии устойчивого развития, перечень целей, которые признаны значимыми для группы АДЕО и на которые компания в настоящий момент оказывает воздействие, увеличился на 4 новые цели. Теперь это 11 из 17 целей устойчивого развития, принятых ООН на период до 2030 года.

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-3

Интегрируем цели устойчивого развития ООН в нашу стратегию

Свой вклад в достижение ЦУР ООН–2030 Леруа Мерлен вносит через выполнение обязательств, принятых на себя в рамках глобальной стратегии устойчивого развития группы АДЕО.

ПРИОРИТЕТ ГРУППЫ АДЕО	1	4	5	7	8	10	11	12	13	15	17
Социальная политика	●										
Развитие культуры мейкерства		●									
Социальные инициативы	●	●				●					●
Социальное равенство			●			●					
Управление зданиями				●			●		●		
Достижение углеродной нейтральности				●					●		
Логистика и использование транспорта				●			●		●		
Вовлеченность и благополучие					●						
Развитие сотрудников					●						
Поддержка локальных профессионалов					●						
Ответственное товарное предложение								●	●		
Внедрение эко-инноваций								●	●		
Новые модели бизнеса								●	●		
Продвижение ответственного потребления								●	●		
Управление отходами								●	●		
IT и оборудование								●	●		
Сохранение биоразнообразия										●	

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-2 103-3

Приоритеты группы АДЕО в области устойчивого развития

Социальная политика

103-2

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы запустили «Кафетерий социальных льгот» для наших сотрудников.
- Мы организовали федеральную программу льготного софинансирования ипотеки

Развитие культуры мейкерства

404-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Во время пандемии совместно с магазинами в Санкт-Петербурге и «Фабрикой идей» мы запустили онлайн-формат мастер-классов для детей без попечения родителей и передали им набор материалов для самостоятельной работы.
- В рамках уроков «Лесомания» магазины проводят воркшопы для школьников по вторичному использованию древесных материалов для создания новых вещей

Планы

- Обновление формата «Школы ремонта».
- Развитие культуры мейкерства («Сделай сам») среди детей и подростков с фокусом на ответственное потребление и заботу о сохранении окружающей среды

Социальные инициативы

203-2 401-1 404-1 404-3

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы разработали Политику по благотворительности.
- Мы реализовываем социальные и экологические проекты в регионах нашей деятельности.
- Мы выделили один рабочий день для каждого сотрудника, который он может посвятить корпоративному волонтерству.
- Наш маркетплейс открыт для локальных поставщиков и малого бизнеса.
- Для обеспечения устойчивого развития регионов мы взаимодействуем с государственными органами местной власти, с сообществами и представителями различных заинтересованных групп по достижению целей в области устойчивого развития.
- Ежегодно мы предоставлем публичную прозрачную отчетность нашим стейкхолдерам

Планы

- Развитие корпоративного волонтерства через «Календарь добрых дел».
- Собственные программы помощи людям, которые оказались в сложной жизненной ситуации, в ремонте и обустройстве

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-2 103-3

Приоритеты группы АДЕО в области устойчивого развития

Социальное равенство

102-22 102-24 401-1
404-1 404-3 405-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы следим за показателями социокультурного разнообразия среди руководителей (количество руководителей в разбивке по полу и возрасту).
- Мы внедрили молодежную политику по повышению привлекательности компании для молодежи.
- Мы регулярно проводим мероприятия для студентов и выпускников, приглашаем молодых людей без опыта работы не только на линейные позиции, но и на управленческие.
- Мы запустили оплачиваемую стажировку «Ритейл Арена»: программа для молодых и перспективных специалистов, которые хотят развиваться на руководящей позиции

Планы

- Обеспечение равного доступа всех сотрудников компании к руководящим позициям.
- Удовлетворенность сотрудников на уровне 80%.
- Создание Политики по равенству и инклюзии

Управление зданиями

201-1 203-1 302-1 302-4 305-1 305-2 305-3
305-4 305-5 306-1 306-2 306-3 306-4

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы построили наши склады в соответствии с зелеными стандартами строительства BREEAM.
- Все наши магазины перешли на самое энергоэффективное LED-освещение.
- Мы оцениваем наш углеродный след (выбросы парниковых газов) и ставим цели с учетом этого показателя

Планы

- Запуск первого проекта по строительству локальной солнечной станции в Волжском в 2021 году.
- Оснащение части магазинов автоматизированной системой управления зданием для лучшего потребления ресурсов.
- Внедрение плана по энергоэффективности для каждого магазина.
- Перевод максимального количества магазинов на «зеленую» энергию.
- Функционирование 100% объектов с использованием энергоэффективных технологий

Достижение углеродной нейтральности

201-1 203-1 302-1 302-4 305-1
305-2 305-3 305-4 305-5

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы измеряем наш углеродный след и отслеживаем динамику по показателю CO_2 на 1 м^2 площади.
- Мы снижаем энергопотребление.
- Наряду с другими компаниями группы АДЕО мы инвестируем в проекты, позволяющие компенсировать выбросы CO_2 (с 2018 года мы занимается восстановлением лесов в рамках проекта «Лесомания»)

Планы

- Сокращение показателя CO_2 на 1 м^2 в 2021 году благодаря использованию «зеленой» энергии в общем энергопотреблении компании.
- Дальнейшая реалзиация проекта по лесовосстановлению: в 2021 году общее количество саженцев достигнет 1 млн

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-2 103-3

Приоритеты группы АДЕО в области устойчивого развития

Логистика и использование транспорта

201-1 203-1 302-1 302-4 305-1 305-2 305-3
305-4 305-5 306-1 306-2 306-3 306-4

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы максимально заполняем наши грузовики и используем ж/д транспорт для региональной логистики.
- Мы не перевозим товары на самолетах.
- Мы запустили первые грузовики на природном газу (CNG), чей парниковый эффект намного ниже обычного бензина

Планы

- Отслеживание показателя по заполняемости грузовиков и доле ж/д транспорта.
- Увеличение доли грузовиков на газу для перевозок по городам.
- Использование электротранспорта для доставки клиентам.
- Строительство станций зарядки для электрокаров на парковках магазинов, чтобы поощрять их использование нашими клиентами.
- Снижение углеродного следа транспорта на 20% к 2025 году

Вовлеченность и благополучие

201-1 203-2 301-1 401-1 403-1
403-2 403-3 403-4 414-1 414-2

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы используем опрос EXI как инструмент, позволяющий выслушать и оценить цифровым образом удовлетворенность сотрудников. Опрос EXI становится одним из четырех основных показателей АДЕО наряду с удовлетворенностью клиентов, углеродным следом (выбросы парниковых газов) и экономическими результатами.
- Ежегодно мы проводим опрос вовлеченности.
- Обратная связь от сотрудников через приложение OhMyBoss.
- 100% команд имеют доступ к Whispli

Планы

- Развитие проекта МЖМК 2.0.
- Вовлечение клиентов и партнеров в проект МЖМК.
- Нулевой показатель несчастных случаев (определен в 2020 году).
- Ноль сотрудников в чрезвычайных ситуациях.
- Уровень удовлетворенности сотрудников — 80%.

Развитие сотрудников

201-1 203-2 301-1 401-1 403-1
403-2 403-3 403-4 414-1 414-2

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы разработали удобную электронную платформу для обучения

Планы

- Возможность для сотрудников проходить программы переквалификации.
- Проведение конкурса «Лучший Профессионал» для разных профессий.
- Создание онлайн-обучения — базы профессий в омни-канальных магазинах с рейтингом >4.5.
- Обучение сотрудников: 30% профессионалы к 2025 году.
- Переподготовка на новые специальности

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-2 103-3

Приоритеты группы АДЕО в области устойчивого развития

Поддержка локальных профессионалов

201-1 203-2 301-1 401-1 403-1
403-2 403-3 403-4 414-1 414-2

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы развиваем платформу услуг» — цифровую экосистему, которая объединяет клиентов, профессионалов и магазины Леруа Мерлен вокруг проектов по ремонту и обустройству жилья и автоматизирует их взаимодействие.
- Мы способствуем развитию профессионального обучения и повышения квалификации в сфере ремонта и обустройства в рамках глобальной платформы по ремонту и обустройству.
- Разработка и внедрение новой стратегии «Школы ремонта»

Планы

- Создание благоприятных условий для работы наших партнеров в магазинах.
- Адаптация программы обучения АДЕО.
- Обучение сотрудников: 30% профессионалов к 2025 году.
- Переподготовка на новые специальности.

Ответственное товарное предложение

204-1 302-1 302-4 305-1 305-2
305-3 305-7 306-2 306-4 417-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Древесина в наших товарах происходит из ответственно управляемых лесов, что подтверждается системой сертификации FSC.
- Наши поставщики-производители проходят социальный и экологический аудиты.
- Мы работаем над оптимизацией и экологичностью упаковки.
- Мы продвигаем ответственные товары

Планы

- Минимизация использования опасных химических веществ в составе товаров.
- Использование вторичных ресурсов в составе товаров.
- Продвижение экотоваров среди наших клиентов.
- Создание товарного предложения для людей с особыми потребностями (например, для потребителей с ограниченными возможностями)

Внедрение эко-инноваций

204-1 302-1 302-4 305-1 305-2
305-3 305-7 306-2 306-4 417-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы ускоряем поиск и тестирование инновационных решений — товаров и технологий, которые помогут нам и нашим клиентам снизить экологический след.
- Мы проводим исследования и разрабатываем новые решения благодаря партнерству группы АДЕО с экспертами

Планы

- К 2025 году ускорить переход к ответственному потреблению

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-2 103-3

Приоритеты группы АДЕО в области устойчивого развития

Новые модели бизнеса

204-1 302-1 302-4 305-1 305-2
305-3 305-7 306-2 306-4 417-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы развиваем эффективное послепродажное обслуживание для технических товаров.
- Некоторые магазины в своих соцсетях запустили обмен ненужными остатками строительных материалов между клиентами (простое и полезное решение, благодаря которому мы снижаем количество потенциального мусора)

Планы

- К 2023 году реализовать рентабельное послепродажное обслуживание, аренду оборудования и перепродажу поддержанных товаров

Продвижение ответственного потребления

204-1 302-1 302-4 305-1 305-2
305-3 305-7 306-2 306-4 417-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы проводим экоурок «Лесомания» для продвижения ответственного лесопользования среди молодого поколения.
- Мы запустили страницу на сайте, посвященному нашим проектам и целям по социальной и экологической ответственности.
- Мы интегрировали наши цели в стратегию по внешним коммуникациям.
- Мы проводим обучение ответственному потреблению, ремонту и переработке.

Планы

- Экоатрибуты товаров онлайн и оффлайн.
- Добавление коммуникаций в «путь клиента» для продвижения ответственного потребления.
- Поддержка мероприятий, направленных на продвижение ответственного потребления.
- Развитие новых видов бизнеса, которые способствуют сокращению перепотребления и основаны на рентабельной модели в 2023 году: послепродажное обслуживание и аренда, перепродажа б/у товаров

Управление отходами

204-1 302-1 302-4 305-1 305-2
305-3 305-7 306-2 306-4 417-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- До конца 2020 года: пилотные пункты РСО для клиентов и 100%-я сортировка отходов в пилотных магазинах.
- Запуск проекта «Гарантия бесконечности» в Перми: первый магазин без одноразовых пакетов на кассах.

Планы

- Сортировка отходов и их последующая отправка на переработку во всех магазинах.
- Развитие сервиса для клиентов по приему отходов на переработку (техника, краски, пластик, картон, стекло, металл).
- Расширение географии проекта «Гарантия бесконечности».
- Вовлечение поставщиков и партнеров в проекты по работе с отходами.
- Прекращение использования одноразовых пластиковых пакетов на кассах в 2022 году.
- Участие во всемирном дне чистоты (Clean Up Day) и субботниках.
- Экологичные СТМ с 2021 года.
- Гарантия пять лет на СТМ и развитие ремонтопригодности

Наши приоритеты

102-31 103-1 103-2 103-3

Приоритеты группы АДЕО в области устойчивого развития

IT и оборудование

204-1 302-1 302-4 305-1 305-2
305-3 305-7 306-2 306-4 417-1

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- Мы ремонтируем нашу оргтехнику, чтобы максимально продлить срок службы оборудования.
- Вся наша техника имеет статус Energy Star, что говорит о ее энергоэффективности

Планы

- Обучение сотрудников эффективному использованию оборудования.
- Выбор оборудования с экомаркировкой (например, TCO или EPEATgold).
- 100% IT-оборудования с экомаркировкой (продление срока службы на 30%)

Сохранение биоразнообразия

304-1 304-2 305-1 305-2
305-3 305-4 305-5 305-7

Как реализовано в Леруа Мерлен сейчас

- При строительстве наших складов мы проводили комплексное исследование территории, а затем — мероприятия по сохранению биоразнообразия (пример: мы высаживали местные виды трав, кустов и деревьев для лучшей приживаемости и сохранения естественной экосистемы).
- Команды магазинов проводят проекты по озеленению парков и городских зон в регионах нашей деятельности

Планы

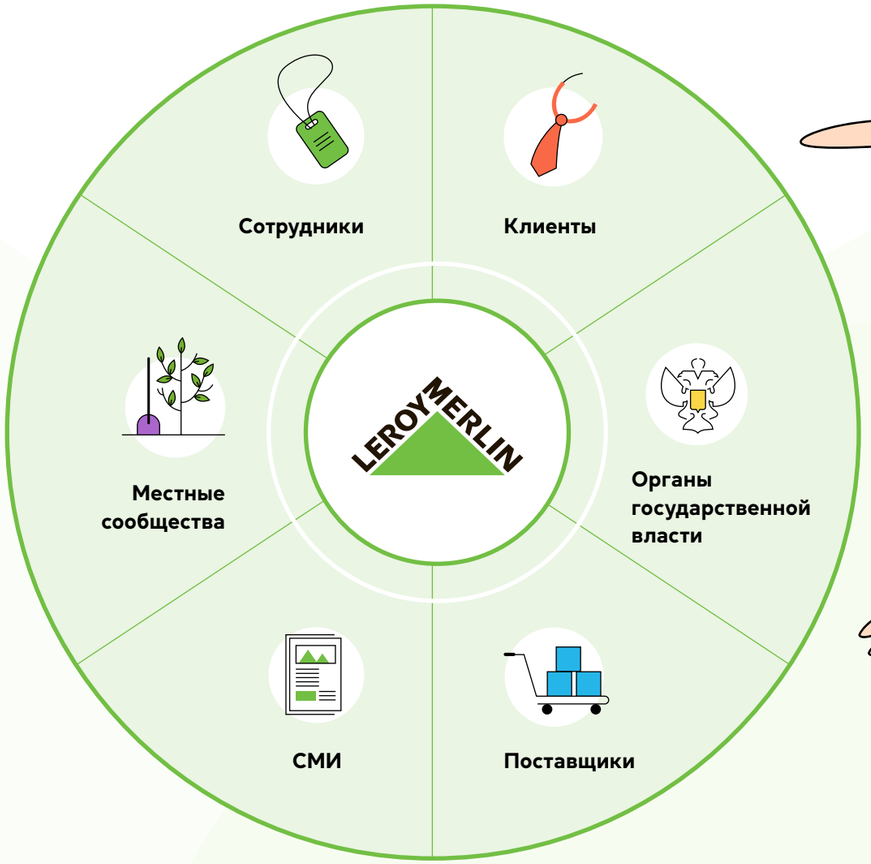
- Поддержка проектов, направленных на сохранение биоразнообразия

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-40 102-42 102-43 102-44

Построение эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами — это приоритетное направление устойчивого развития Леруа Мерлен. Мы выбрали группы заинтересованных сторон исходя из существенности влияния нашей компании на них, а также значимости их деятельности для развития бизнеса Леруа Мерлен.

Группы заинтересованных сторон



Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-40 102-42 102-43 102-44

Сотрудники и клиенты Леруа Мерлен

Подробнее в разделе «Наши сотрудники»

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ	ФОРМЫ И МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В 2020 ГОДУ
• Безопасные и комфортные условия труда. • Справедливое вознаграждение за труд. • Поддержание высоких корпоративных этических стандартов. • Социальные льготы. • Возможности для профессионального и карьерного роста. • Развитие сотрудников в профессии	• Организация обучения по охране труда и проведение мероприятий по развитию культуры безопасности и здоровья. • Деятельность комитетов безопасности магазинов. • Соблюдение Кодекса этического поведения сотрудников. • Политика приобщения сотрудников к финансовым результатам (акционирование). • Программа льготного софинансирования ипотеки. • Прогрессивный набор социальных льгот. • Программы нефинансовой мотивации. • Ежегодная оценка сотрудников. • Программы развития компетенций. • Проведение карьерных мероприятий в сотрудничестве с образовательными учреждениями различных уровней. • Программы развития для молодых специалистов	• Внедрение нового программного обеспечения ЭРМ «КОТ». • Перезапуск проекта «Моя жизнь — моя компания». • Система социальной поддержки в формате «Кафетерий социальных льгот». • Реализация программ личностного и профессионального развития. • Запуск новых обучающих курсов на LMS-платформе Success Factors. • Онлайн-семинары по внедрению стратегии устойчивого развития в компании. • Леруа Мерлен стала победителем в номинации «Лучший сетевой магазин. Ремонт и строительство» (в категориях «Онлайн-магазин и «Офлайн-магазин») в международном рейтинге Retailer of the Year 2020–2021

Подробнее в разделе «Наши клиенты»

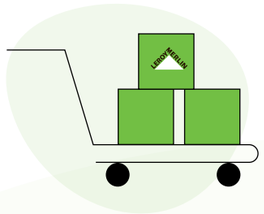
• Качество товаров. • Ценовая доступность товаров. • Безопасность и экологичность товаров	• Реализация стратегии «Низкие цены каждый день». • Анализ обратной связи от клиентов для определения зон роста и улучшения. • Общение с клиентами в онлайн- и офлайн-режиме. • Проверка поставщиков по социальным и экологическим критериям. • Проведение аудита качества продукции по стандарту ISO 9001	• Экологическая сертификация товаров СТМ по стандарту «Листок жизни». • Сотрудничество с FSC. • Программа лояльности

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-40 102-42 102-43 102-44

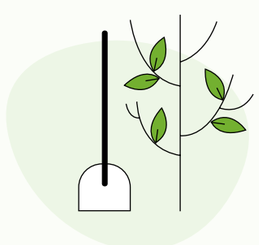
Поставщики Леруа Мерлен и местные сообщества

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ	ФОРМЫ И МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В 2020 ГОДУ
• Прозрачность закупочных процедур. • Подтверждение статуса поставщиков. • Соблюдение этических норм и антикоррупционных стандартов	• Размещение подробной информации для поставщиков на сайте компании. • Проведение социальной оценки по стандарту ICS. • Прохождение аудита качества продукции по стандарту ISO 9001. • Соблюдение кодексов этики для поставщиков	• Проведение социальной оценки поставщиков по стандарту ICS (74 аудита в 2020 году)



Подробнее в разделе «Цепочка поставок»

• Участие в социально-экономическом развитии регионов присутствия	• Программы по развитию предпринимательства и инноваций. • Волонтерские экологические проекты. • Благотворительные проекты	• Участие в благотворительных проектах (передача товаров и материалов), проектах по корпоративному волонтерству, программах поддержки территорий, проектах в области экологии и обращения с отходами



Подробнее в разделе «Местные сообщества»

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-40 102-42 102-43 102-44

Органы государственной власти[1]

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ	ФОРМЫ И МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В 2020 ГОДУ
• Участие в социально-экономическом развитии регионов присутствия	• Программы по развитию предпринимательства и инноваций. • Программы по защите окружающей среды, переработке и утилизации отходов, снижению экологического воздействия на экосистему в регионах присутствия объектов Леруа Мерлен. • Совместные социальные программы с НКО	• Включение Леруа Мерлен в список системообразующих компаний РФ и получение государственных мер поддержки. • Включение вида деятельности ОКВЭД «Торговля розничная мебелью, осветительными приборами и прочими бытовыми изделиями в специализированных магазинах» в список пострадавших отраслей. • Вступление в Национальный союз экспертов в сфере транспорта и логистики согласно бизнес-потребностям компании. • Заключение пятистороннего соглашения о партнерстве с государственной корпорацией развития «ВЭБ.РФ» с целью поддержки МСП поставщиков и социальных предпринимателей Леруа Мерлен через финансовые государственные инструменты и развитие моногородов. • Развитие проекта по переходу грузового коммерческого транспорта на более экологичное газомоторное топливо: подготовлена стратегия взаимодействия с ключевыми ФОИВ, проведен круглый стол на площадке Общественной палаты РФ, выработаны совместные рекомендации для дальнейшего развития соответствующей инфраструктуры и государственных мер поддержки. • Проведение в регионах ряда информационно-образовательных мероприятий для региональных органов исполнительной власти, местных поставщиков при участии экспертов компании и администраций регионов

1 Взаимодействие с органами государственной власти лежит в зоне ответственности отдела по взаимодействию с органами государственной власти (GR-отдел), находящегося в структуре дирекции по персоналу. GR-отдел осуществляет функции координации, контроля и управления взаимодействием с государственными органами на федеральном и региональном уровнях.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Средства массовой информации

102-40 102-42 102-43 102-44

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ	ФОРМЫ И МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В 2020 ГОДУ
• Повышение информационной прозрачности. • Рост узнаваемости бренда Леруа Мерлен и повышение лояльности заинтересованных сторон. • Выстраивание сбалансированного диалога со СМИ	• Активное освещение социально-экологической деятельности компании. • Работа с инфлюенсерами и продвижение ключевых проектов. • Активное участие спикеров компании в профильных мероприятиях, конференциях и пр. • Усиление HR-бренда компании	• Работа с отзывами, репутационный менеджмент. Во время пандемии была оперативно сформирована проактивная позиция Леруа Мерлен с донесением до целевых аудиторий информации о мерах безопасности в магазинах, социальных и HR-инициативах компании. • Позиционирование Леруа Мерлен как сильного инвестора, лидера рынка, эксперта индустрии, инноватора, социально ответственной компании и привлекательного работодателя. Новости Леруа Мерлен попали в топ-выдачу «Яндекс.Новости», Mail.ru и Rambler. • Адресные медиавозможности: комментарии, интервью руководителей и экспертов компании, а также корпоративный и продуктовый PR по коммуникационным и бизнес-приоритетам. Общее количество упоминаний Леруа Мерлен в СМИ выросло на 28% по сравнению с 2019 годом. Публикации о Леруа Мерлен вышли в ведущих изданиях и на площадках информагентств: «Российская газета», РИА Новости, ТАСС, РБК, Gazeta.ru, Lenta.ru, Wday, Grazia, «ЛИЗА». • Сформирована эффективная система работы с блогерами в разных городах России. • Продвижение проектов в области устойчивого развития (раздельный сбор мусора, «Лесомания», корпоративное волонтерство и т. д.). В 2020 году Леруа Мерлен получила премию Private Label Awards как лучшая СТМ в категории «Товары для дома» и стала лауреатом № 1 в категории «Ответственный подход к производству СТМ». • Кейс компании Леруа Мерлен стал лауреатом премии SAP Awards с проектом по обучению сотрудников Success Factors. • Четыре топ-менеджера Леруа Мерлен попали в десятку лучших топ-менеджеров России по версии «Коммерсант». • Леруа Мерлен стала победителем в номинации «Лучший сетевой магазин. Ремонт и строительство» (в категориях «Онлайн-магазин и «Офлайн-магазин») в международном рейтинге Retailer of the Year 2020–2021

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-44 102-46 102-47 103-1

В рамках нашего подхода к устойчивому развитию каждые три года мы проводим оценку существенности. Оценка необходима для лучшего понимания областей влияния компании и определения приоритетов устойчивого развития.

В 2018 году мы провели опрос заинтересованных сторон, проанализировали опыт зарубежных компаний нашей отрасли, а также изучили разработанные и утвержденные группой АДЕО темы и вопросы, отражающие основной подход по управлению экономическим, экологическим и социальным влиянием. На основании проделанной работы были отранжированы различные темы и определены 18 существенных тем.

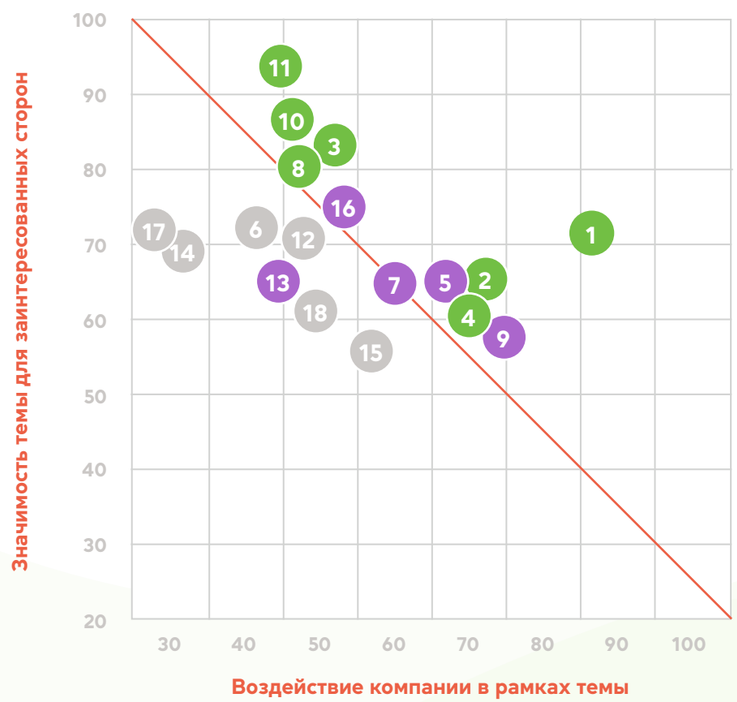
В 2020 году в связи с пандемией COVID-19 мы провели дополнительное анкетирование представителей отдельных групп заинтересованных сторон[1] по всем существенным темам, оказывающим воздействие на бизнес Леруа Мерлен. По итогам анкетирования были выделены **топ-5 существенных тем** для Леруа Мерлен:

- Здоровье и безопасность сотрудников
- Обучение и развитие сотрудников
- Мотивация сотрудников
- Этика и антикоррупционная деятельность
- Соответствие законодательным требованиям

1 В опросе приняло участие 125 человек. Период проведения: декабрь 2020 — январь 2021.

Определение существенных тем

Матрица существенности



1. Безопасность и экологичность товаров
2. Ответственное ресурсопользование
3. Популяризация ответственного образа жизни и ответственный маркетинг
4. Ответственные закупки
5. Обучение и развитие сотрудников
6. Экономика замкнутого цикла
7. Соответствие законодательным требованиям
8. Ответственное потребление и экономика совместного пользования (sharing economy)
9. Здоровье и безопасность сотрудников
10. Минимизация антропогенного воздействия на окружающую среду в регионах присутствия
11. Социальные программы и инициативы
12. Вовлечение местных сообществ
13. Мотивация сотрудников
14. Информационная безопасность
15. Равенство и разнообразие сотрудников
16. Этика и антикоррупционная деятельность
17. Изменение климата
18. Права человека

По горизонтальной оси представлена оценка воздействия компании, по вертикальной — оценка существенности тем для заинтересованных сторон. Все обозначенные темы являются ключевыми и обязательными к раскрытию.

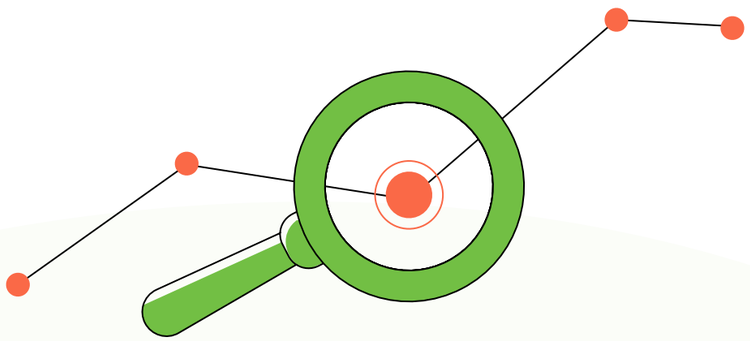
Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-44 102-46 102-47 103-1

Определение существенных тем

В фокусе нашего внимания

По итогам обсуждения и анализа существенных тем рабочая группа приняла решение выделить 12 приоритетных существенных тем с учетом результатов анкетирования заинтересованных сторон.



СУЩЕСТВЕННАЯ ТЕМА / ТЕМА GRI	ИНДЕКСЫ GRI	СТРАНИЦЫ ОТЧЕТА
Безопасность и экологичность товаров (тема 1)		
Эффективность использования материалов/переработка	306-2	125
Информация о продуктах и услугах, маркировка продуктов	417-1	76
Ответственное ресурсопользование (тема 2)		
Эффективность использования энергии	302-1, 302-4	121
Истощение лесов	304-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	115–119, 122–124
Инвестиции, направленные на улучшение окружающей среды	307-1	114
Оптимизация водопотребления	303-3	120
Популяризация ответственного образа жизни и ответственный маркетинг (тема 3)		
Информация о продуктах и услугах, маркировка продуктов	417-1	76
Ответственные закупки (тема 4)		
Методы осуществления закупок	204-1	51
Обучение и развитие сотрудников (тема 5)		
Повышение квалификации сотрудников	404-1, 404-2, 404-3	79–82, 93–96
Занятость молодежи	401-1	79–82, 93, 94
Соответствие законодательным требованиям (тема 7)		
Соблюдение законов и нормативных актов	307-1, 416-2, 417-1	76, 114

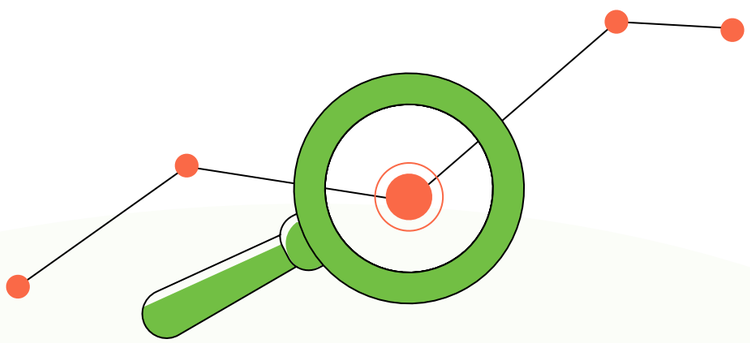
Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-44 102-46 102-47 103-1

Определение существенных тем

В фокусе нашего внимания

По итогам обсуждения и анализа существенных тем рабочая группа приняла решение выделить 12 приоритетных существенных тем с учетом результатов анкетирования заинтересованных сторон.



СУЩЕСТВЕННАЯ ТЕМА / ТЕМА GRI	ИНДЕКСЫ GRI	СТРАНИЦЫ ОТЧЕТА
Ответственное потребление и экономика совместного пользования (sharing economy) (тема 8)		
Эффективность использования энергии	302-1	121
Транспорт	305-1, 305-2, 305-3	115, 116, 119
Отходы	306-2, 306-4	125
Оптимизация водопотребления	303-3	120
Здоровье и безопасность сотрудников (тема 9)		
Здоровье и безопасность на рабочем месте	403-1, 403-2, 403-3, 403-4	57–86
Минимизация антропогенного воздействия на окружающую среду в регионах присутствия (тема 10)		
Инвестиции, направленные на улучшение окружающей среды	201-1, 203-1	56, 70–75
Социальные программы и инициативы (тема 11)		
Доступность товаров и услуг для граждан с низкими доходами	203-2	70–75, 105–110
Занятость молодежи	401-1	79–81
Инвестиции в инфраструктуру	203-1	70–75
Мотивация сотрудников (тема 13)		
Заработная плата, оплата труда и пособия	401-2	82, 87–89
Гендерное равенство и равные возможности	405-1	98
Свобода ассоциаций и ведения коллективных переговоров	102-41	132
Этика и антикоррупционная деятельность (тема 16)		
Противодействие коррупции	205-2	17–26
Этичное и законопослушное поведение	102-16, 102-17	7, 8, 25, 62, 63, 65–69

ESG-показатели

308-1

Учитываем ESG-факторы при принятии решений

Ответственное ведение бизнеса — подход, который стремится учесть факторы влияния на окружающую среду, социальные факторы и факторы управления (ESG-факторы) при принятии управленческих и инвестиционных решений для более эффективной оценки рисков и обеспечения устойчивого роста бизнеса в регионах присутствия.

Ряд ESG-факторов уже включен в матрицу управления ключевыми рисками Леруа Мерлен. Мы проводим ежегодную оценку и актуализацию таких рисков в рамках комплаенс-процедур. В связи с принятием в 2020 году глобальной стратегии в области устойчивого развития группы АДЕО ряд ESG-факторов закреплен за подразделениями нашей компании, и по ним установлены цели до 2025 года.

Экологические факторы

ПОКАЗАТЕЛЬ	ЕД. ИЗМ.	2018	2019	2020
Выбросы парниковых газов (Scope 1)	метр. т экв. CO_2	21 815	27 940	33 494
Выбросы парниковых газов (Scope 2)	метр. т экв. CO_2	149 705	160 331	171 534
Выбросы парниковых газов (Scope 3)	метр. т экв. CO_2	852 425	2 995 636	3 038 473
Общий объем выбросов в атмосферу	метр. т экв. CO_2	1 023 945	3 212 933	3 243 501
Удельный показатель выбросов парниковых газов на 1 м² площади магазина	метр. т экв. CO_2	0,093	0,102	0,104
Грузовики на метане	ед.	0	19	19
Объем забранной воды	тыс. м³	581	704	672
Объем сброшенных вод	тыс. м³	121	208	431
Энергопотребление	ГДж	1 711 884	1 907 014	1 894 765
Количество объектов, соответствующих стандарту BREEAM	ед.	0	1	2
Восстановление лесов	га	90	32	98,3
Общая масса произведенных отходов	тыс. т	105	132	120
Доля опасных отходов	%	0,01	0,04	0,1

ESG-показатели

308-1

Учитываем ESG-факторы при принятии решений

S

Социальные факторы

ПОКАЗАТЕЛЬ	ЕД. ИЗМ.	2018	2019	2020
Доля женщин в структуре персонала	%	46	46	45
Доля мужчин в структуре персонала	%	54	54	55
Доля сотрудников до 30 лет	%	38	36	35
Доля сотрудников от 30 до 50 лет	%	55	56	57
Доля сотрудников старше 50 лет	%	7	7	8
Обучение сотрудников	часы	21,0	21,1	26,1
Коэффициент травматизма (LTIFR)	–	1,59	1,77	1,82
Частота несчастных случаев на производстве	ед.	77	107	116
Доля локальных поставщиков	%	75	77	79
Созданная прямая экономическая стоимость	млн руб. без НДС	275 080	313 426	351 926
Распределенная экономическая стоимость	млн руб. без НДС	(267 573)	(306 587)	(340 795)
Средства, направленные на благотворительность	млн руб.	33	19	49

G

Управленческие факторы

ПОКАЗАТЕЛЬ	ЕД. ИЗМ.	2018	2019	2020
Доля поставщиков, подписавших Кодекс этики и ответственного партнерства	%	н/д	99	99
Количество нефинансовых отчетов, подготовленных по стандарту GRI	ед.	1	1	1
Сертифицированные поставщики (FSC-сертификация)	ед.	н/д	н/д	141
Количество проведенных процедур социальной оценки поставщиков (ICS)	ед.	31	53	74
Экологический аудит поставщиков	ед.	0	2	2

Итоги 2020

50 Наши достижения
51 Цепочка поставок
56 Создание стоимости для заинтересованных сторон
57 Влияние COVID-19 на нашу деятельность

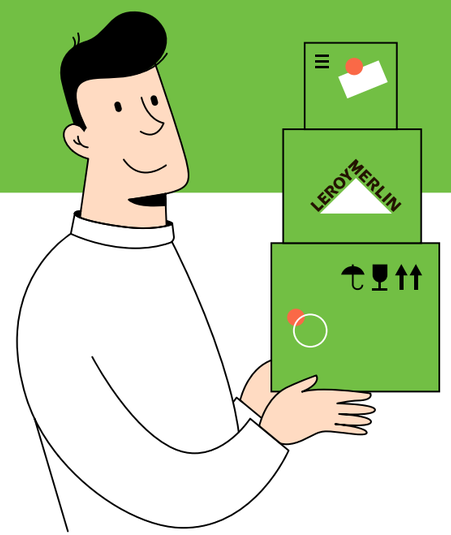
60 **Наши клиенты**
62 Подходы к управлению взаимодействием
70 Развитие культуры ответственного потребления
76 Безопасность и экологичность товара

77 **Наши сотрудники**
79 Структура и подходы к управлению персоналом
83 Охрана труда, безопасность и здоровье
88 Мотивация
90 Обучение и развитие
97 Возможности для роста
99 Голос сотрудника
101 Сообщество Леруа Мерлен

103 **Местные сообщества**
105 Подходы к взаимодействию
106 Социальные проекты и инициативы
111 Развитие инноваций и предпринимательства

112 **Защита окружающей среды**
114 Подходы к управлению
115 Изменение климата
120 Ответственное ресурсопользование
125 Эффективное управление отходами

Наши достижения

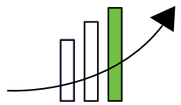


Леруа Мерлен для своих заинтересованных сторон

- **37 577** сотрудников
- **79%** товаров Леруа Мерлен произведено в России
- Свыше **22 млн** уникальных клиентов в 2020 году, из них **5 млн** с сервисной картой
- Свыше **200 тыс.** школьников прошло обучение на уроках «Лесомания», к проекту присоединилось более **10 тыс.** учителей, родителей и волонтеров
- Добавили раздел по ответственному развитию на наш сайт

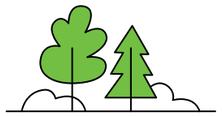
Устойчивый рост бизнеса

- Рыночная доля Леруа Мерлен выросла до **17,5%**
- **114** точек продаж в России и Казахстане
- Пять новых гипермаркетов Леруа Мерлен и новый шоурум МаксиПРО
- **211,4 тыс.** артикулов товаров в магазинах Леруа Мерлен
- Более **3,5 млн** человек в сообществах Леруа Мерлен в социальных сетях
- Продолжаем модернизировать **16 СТМ** и снижать их экологическую нагрузку
- Доля товарооборота СТМ — **21%**



Социальные проекты

- Помогли более **50** больницам, передали **500 тыс.** масок на сумму свыше **15 млн руб.**
- Поддержали более **15** волонтерских акций
- Выступили генеральным партнером первого социального онлайн-марафона «Скажи миру Да!»
- В рамках проекта «Том Сойер Фест» поставили на площадки материалы на сумму **1,5 млн руб.**
- Помогли построить первую в Москве консультационную службу «Ночлежки»
- Сделали «Календарь добрых дел»



Защита окружающей среды

- Сократили удельные выбросы парниковых газов на **4,7%** на 1 руб. выручки
- Продолжили поддержку проекта «Лесомания», в рамках которого высажено более полумиллиона саженцев на **220 га**
- Запустили первый магазин без одноразовых пластиковых пакетов на кассах «Гарантия бесконечности»

Награды

- Получили награду Президента Российской Федерации за участие в Общероссийской акции взаимопомощи **#МыВместе**
- СТМ Dexter стала лучшей в сегменте **«Товары для дома и ремонта»** ежегодной премии Private Label Awards
- Стали лауреатом премии «Лучшие социальные проекты России» в категории «Экологические проекты», а проект «Лесомания» получил специальный приз в конкурсе **«Зеленый проект года — 2020»**

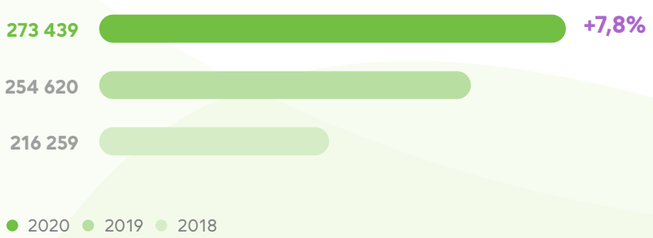
Цепочка поставок

102-9 102-10 204-1

Мы серьезно относимся к выбору потенциальных партнеров, обращая пристальное внимание на деловую репутацию, опыт, методы и стиль работы.

1 752 **поставщика**
+9% к 2019 году

Динамика товарооборота с поставщиками, млн руб.



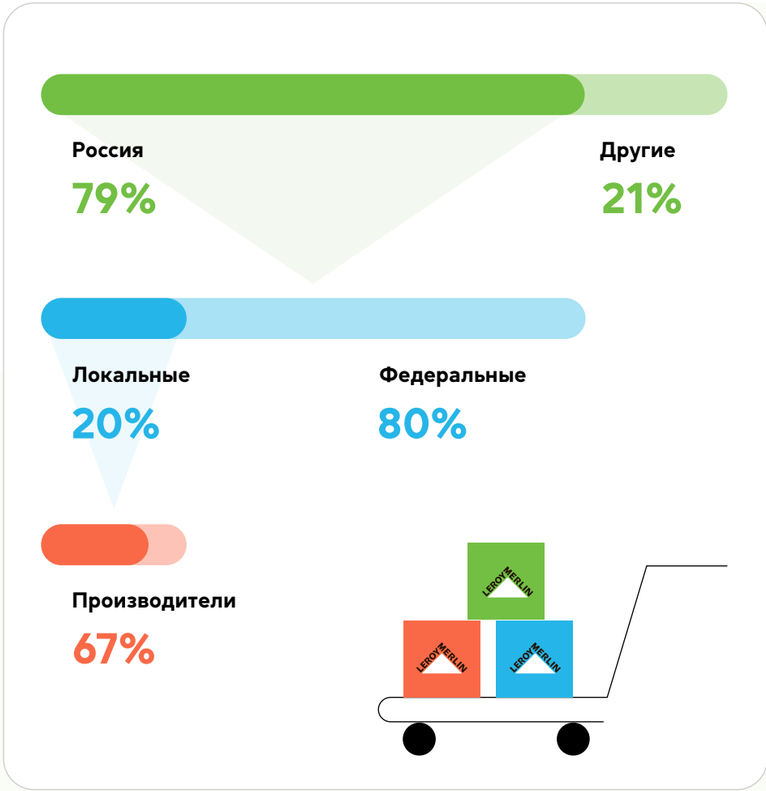
Мы хотим быть уверенными в том, что сотрудничаем с социально ответственными партнерами. Наша система управления цепочкой поставок включает в себя закупку товаров, их продажу и логистику. Мы работаем с поставщиками — производителями, дистрибьюторами и упаковщиками, а также импортируем товары группы АДЕО.

Мы стремимся поддерживать баланс товаров: в 2020 году 79% наших товаров производилось в России. В лидерах — напольные покрытия, краски, стройматериалы и кухни. Товары отличаются высоким качеством, соответствуют международным и российским нормативам и обладают максимальной добавленной стоимостью для клиентов и компании. При этом мы продолжаем активно работать с импортными товарами и закупаем и производим товары за рубежом, которые невозможно сделать в России.

В 2020 году ситуация с пандемией COVID-19 дополнительно сфокусировала нас на задаче увеличения локализации производств на территории России. Мы продвигаем стратегию локализации СТМ с учетом соответствия европейским стандартам локальных производств, что позволяет нам, с одной стороны, снижать негативное экологическое воздействие за счет оптимизации транспортного следа, а с другой — обеспечивать экономическое и социальное развитие регионов нашей деятельности.

Стремимся поддерживать баланс товаров

Структура поставщиков Леруа Мерлен



Цепочка поставок

102-9 102-10 204-1

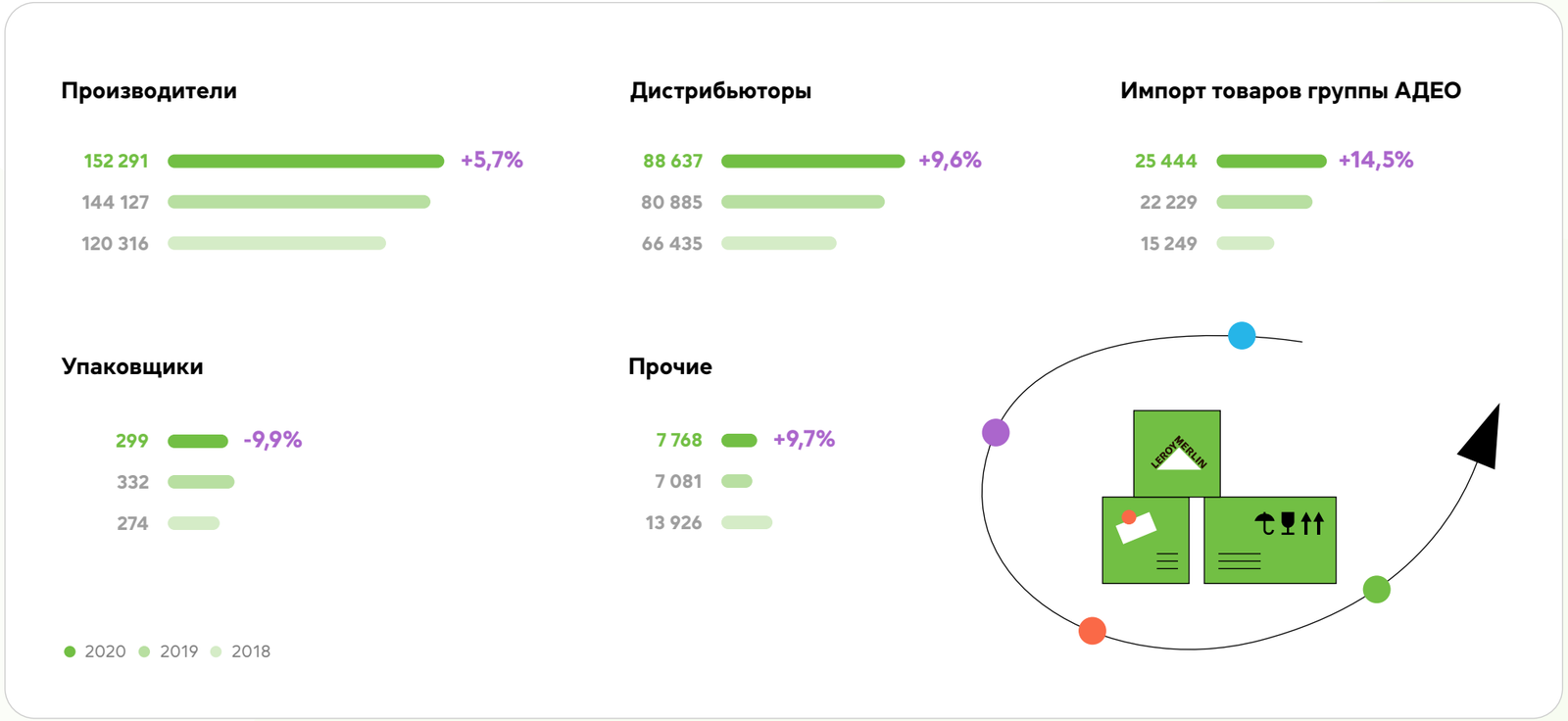
Выбираем поставщиков по прозрачным критериям

Мы нацелены на создание долгосрочных партнерств, основанных на доверии и взаимном уважении.

Для нас важно, чтобы поставщики разделяли ценности честного бизнеса, ставящего человека во главу угла, обеспечивали приверженность этичному поведению с юридической и с моральной точки зрения, а также заботились о здоровье и безопасности своих сотрудников. Выбор поставщиков осуществляется в рамках переговоров и тендеров по справедливым и прозрачным критериям. Мы начали включать в процедуру проведения тендеров положения, касающиеся социальной и экологической ответственности бизнеса.

За создание товарного предложения, работу с поставщиками, организацию потока поставки товаров от поставщиков на склады и магазины Леруа Мерлен отвечают дирекции «Партнерские обязательства», «Развитие товарных рынков» и «Входящая логистика».

Динамика товарооборота с поставщиками по категориям, млн руб.



Цепочка поставок

102-9 102-10 204-1

Этические и социальные стандарты для поставщиков

В Леура Мерлен этические стандарты для поставщиков закреплены в двух документах: в Кодексе этики и ответственного партнерства и Кодексе этики в сфере некоммерческих закупок.

Эти документы определяют систему ориентиров для наших поставщиков и формализуют те правила, которые позволяют нам осуществлять деятельность в соответствии с установленными законом требованиями, международными нормами, стандартами и нашими ценностями.

Для нас соблюдение принципов этики, закрепленных в кодексах, является главным и определяющим для установления и продолжения отношений с поставщиками. Несоблюдение требований кодексов может повлечь за собой применение немедленных корректировочных мер к поставщику и даже расторжение договора (в зависимости от серьезности нарушения).

Кодекс этики и ответственного партнерства

Кодекс этики и ответственного партнерства, который поставщики начали подписывать с 2018 года, является приложением к договору. Поставщик обязан проинформировать своих сотрудников, поставщиков и субподрядчиков о кодексе и следить за его соблюдением.

В этом документе закреплены обязательства нашей компании и обязательства поставщиков по соблюдению принципов прозрачности, этики, независимости и конфиденциальности, а также обязанности для поставщиков в следующих сферах:

- социальные гарантии;
- деловая этика (в т. ч. противодействие коррупции);
- экология;
- обеспечение качества товара;
- защита персональных данных.

При выборе поставщиков мы также принимаем во внимание внедрение системы экологического менеджмента по стандарту ISO 14001 (ГОСТ Р ИСО 14001–2007 в России). Также частью кодекса являются Лесная политика и Политика по упаковке. Кроме этого, с 2020 года все поставщики подписывают Приложение «Обеспечение качества продукции» к Кодексу этики и ответственного партнерства. Это обязательные правила для поставщиков по обеспечению качества поставляемой в Леруа Мерлен продукции.

Кодекс этики в сфере некоммерческих закупок

Кодекс этики в сфере некоммерческих закупок применяется ко всем нетоварным поставщикам. Он устанавливает обязательства, относящиеся к деловой этике, включая противодействие коррупции, конфликт интересов, недопущение дискриминации, борьбу против преследований и правила в отношении меценатства и спонсорства.

99%

поставщиков подписало Кодекс этики и ответственного партнерства в 2020 году

98%

поставщиков подписало приложение «Обеспечение качества продукции» к Кодексу этики и ответственного партнерства на конец 2020 года

Цепочка поставок

102-9 102-10 204-1

Социальная оценка поставщиков

Вместе развиваем культуру благополучия, сохранения жизни и здоровья работников на производстве.

В 2006 году группа АДЕО присоединилась к Инициативе по устойчивому развитию и комплаенс (Initiative for Compliance and Sustainability, далее — ICS). Это международная организация, созданная для продвижения принципов ответственного производства и для развития устойчивых цепей поставок, объединяющая 50 компаний из сфер ритейла и производства.

Социальная оценка поставщиков — это один из инструментов, разработанных ICS для достижения этой цели. Согласно правилам ICS, социальную оценку проводит аудитор одной из девяти независимых международных аудиторских компаний, аккредитованных ICS.

С 2017 года мы проводим процедуру оценки локальных поставщиков, которые участвуют в международных тендерах группы АДЕО и планируют поставлять свои товары на европейский рынок. С 2019 года эта форма самооценки также предоставляется участникам тендеров для СТМ Леруа Мерлен, а с 2020 года социальная оценка ICS является обязательной процедурой для всех новых поставщиков, которые были определены по итогам проведения тендеров. В 2021 году мы начнем поэтапный запуск социальной оценки для наших действующих поставщиков.

ICS

74

процедуры социальной оценки ICS в 2020 году

В работе с поставщиками мы придерживаемся системного подхода: каждый поставщик должен проходить процедуру социальной оценки один раз в три года, чтобы мы могли отслеживать динамику развития и способствовать повышению уровня социальной ответственности предприятия. Поставщики самостоятельно оценивают степень соответствия требованиям перед процедурой социальной оценки с помощью специальной формы, которая вместе с тендерным заданием предоставляется поставщикам.

«

Наша компания часто проходит различные виды аудитов. Технические аудиты, проводимые по запросу различных компаний, в том числе зарубежных, стали для нас привычными. Однако каждый раз мы находим все новые возможности для развития и улучшений. Немаловажную роль в этом процессе играет свежий взгляд высокопрофессиональных аудиторов.

Социальные аудиты проводятся гораздо реже, и тем более ценен опыт, получаемый при их прохождении. Три основных этапа при подготовке и прохождении социальной оценки ICS сыграли очень важную роль в развитии нашей компании в области социальной ответственности. Внутренние аудиты, проведенные на основании Руководства для предприятий и Кодекса ICS, позволили выявить и скорректировать существовавшие недочеты еще до момента проведения аудита. Выявленные в процессе проведения социальной оценки ICS замечания и внесенные на их основании улучшения сложно переоценить, хотя они и были немногочисленными. Они внедрены и будут реализовываться и улучшаться в дальнейшем.

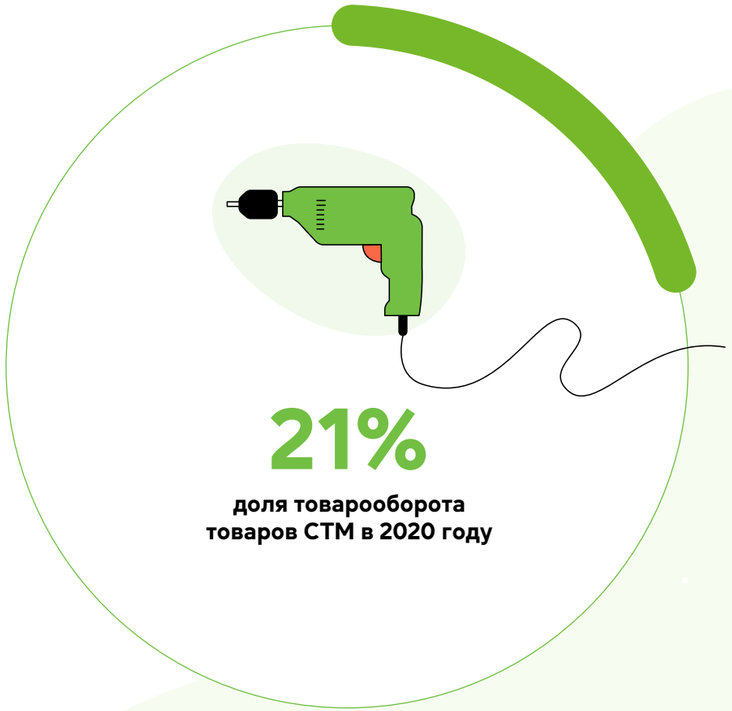
Важнейшее значение для всего руководства завода имела даже не высшая оценка, полученная в результате всех внесенных изменений, а понимание степени сплоченности и удовлетворенности условиями работы сотрудников компании. Мы, безусловно, будем использовать в дальнейшем полученный бесценный опыт.

Олег Дроевский
Директор ООО «ЕВРОПАРТНЕР»

Цепочка поставок

102-9 102-10 204-1

Мы продолжаем модернизировать 16 собственных торговых марок, а также снижать их экологическую нагрузку.



21%

доля товарооборота товаров СТМ в 2020 году

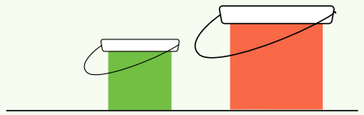
Активно развиваем собственные торговые марки

2020 год — год запуска платформы **UNIVERSAL POWER**, объединившей электроинструменты Dexter и садовую технику Sterwins, которые теперь работают от одного аккумулятора.

В 2020 году наша СТМ Dexter стала лучшей в сегменте «Товары для дома и ремонта» ежегодной премии Private Label Awards[1]. Также мы стали лауреатами в номинации «Лучшие социально-экологические проекты России» с проектами оптимизации упаковки локальной СТМ.

Собственная сеть авторизованных сервисных центров Леруа Мерлен работает по всей России, а также в Казахстане, предоставляя гарантийное и постгарантийное сервисное обслуживание на товары наших собственных торговых марок:

- мы предоставляем доступ к круглосуточной горячей линии для решения любых вопросов по сервисному обслуживанию;
- мы обеспечиваем качественный сервис за 10 рабочих дней или возвращаем деньги нашим покупателям.



12,5 тыс.

артикулов товаров СТМ в нашем ассортименте

1 Ежегодная премия Private Label Awards вручается за достижения в области создания качественных и доступных СТМ.

Создание стоимости для заинтересованных сторон

201-1

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость

ПОКАЗАТЕЛЬ (МЛН РУБ. БЕЗ НДС)	2018	2019	2020	ИЗМЕНЕНИЕ
Созданная прямая экономическая стоимость	**275 080**	**313 426**	**351 926**	**+12,3%**
Выручка	275 354	313 524	351 672	+12,2%
Прочие операционные доходы	(800)	(385)	(186)	–51,6%
Доходы по процентам	527	287	457	+59,3%
Распределенная экономическая стоимость	**(267 573)**	**(306 587)**	**(340 795)**	**+11,2%**
Затраты на операционную деятельность организации	(236 141)	(268 994)	(295 098)	+9,7%
Заработная плата, взносы с фонда оплаты труда и прочие выплаты работникам	(24 940)	(31 105)	(38 003)	+22,2%
Выплаты поставщикам капитала	(3 864)	(3 112)	(4 441)	+42,7%
Выплаты государству	(2 610)	(3 358)	(3 252)	–3,1%
Социальные расходы	(18)	(19)	(49)	+163,7%
Нераспределенная экономическая стоимость (с учетом амортизации)	**7 507**	**6 838**	**11 131**	**+62,8%**

Заработная плата и регулярные выплаты в социальные фонды

ПОКАЗАТЕЛЬ (МЛН РУБ.)	2018	2019	2020	ИЗМЕНЕНИЕ
Заработная плата и прочие выплаты (с учетом НДФЛ)	**19 058**	**23 577**	**27 504**	**+16,7%**
Заработная плата и прочие выплаты (без учета НДФЛ)	16 647	20 602	24 029	+16,6%
НДФЛ	2 411	2 975	3 475	+16,8%
Регулярные выплаты в социальные фонды	**5 130**	**6 413**	**7 452**	**+16,2%**
ПФР	3 727	4 666	5 426	+16,3%
ОМС	922	1 142	1 329	+16,4%
ФСС	444	559	644	+15,2%
ФСС (травматизм)	37	45	53	+17,8%

Выплаты в бюджет по уровням[1]

ПОКАЗАТЕЛЬ (МЛН РУБ.)	2018	2019	2020	ИЗМЕНЕНИЕ
Общий объем уплаченных налогов и обязательных платежей	**12 613**	**16 247**	**20 741**	**+27,7%**
В бюджет Московской области	5 924	6 704	6 953	+3,7%

1 С долей свыше 25%.

Влияние COVID-19 на нашу деятельность

403-1 403-3

В связи с ситуацией, сложившейся из-за COVID-19 весной 2020 года, в каждом подразделении Леруа Мерлен были организованы штабы по борьбе с коронавирусом. Координацию деятельности штабов осуществлял центральный штаб, работа которого контролировалась генеральным директором.

Расходы Леруа Мерлен на борьбу с COVID-19 в 2020 году

1 030 млн руб.
Компенсации и премии сотрудникам

530 млн руб.
Закупка средств индивидуальной защиты

С марта по июнь все сотрудники магазинов Леруа Мерлен, включая подрядные организации, работали в две независимые смены в фиксированном графике 2/2 (10,5 часов рабочая смена, 1,5 часа перерыв). Это позволило нам ввести дополнительные часы дезинфекции, уменьшить количество контактов друг с другом и минимизировать количество рабочих дней в неделю.

Восстановление деятельности в полном объеме с сохранением рабочих мест для всех сотрудников Леруа Мерлен оставалось нашим главным приоритетом в 2020 году. На кризисный период мы разработали и ввели исключительную премию «За работу в сложных условиях», которую платили в течение 2,5 месяцев, а также продолжили выполнять, как это делали всегда, все свои обязательства по отношению к сотрудникам.

- **Изменение графика работы**
- **Мониторинг самочувствия сотрудников**
- **Сохранение только онлайн-форматов обучения**
- **Оформление больничных листов для сотрудников, находящихся в группах повышенного риска**
- **Дополнительная мотивация сотрудников — премия «За работу в сложных условиях»**

Безопасность сотрудников Леруа Мерлен

Александр
«Леруа Мерлен Шолохово»

«Врачи выписали мне лекарства и оставили дома. Жаль, что я их послушал и не обратился сразу к РПРШ Татьяне Овсянниковой, потому что через 5 дней мне стало хуже. Татьяна предложила мне помощь с госпитализацией. Сначала я сомневался, но она меня убедила в необходимости, за что я ей очень благодарен. Я понял, что самостоятельно не справлюсь, и согласился. В этот же день мне позвонили из «Ренессанса» и организовали мой перевод в больницу, откуда я благополучно выписался только на 28-й день. Вспоминаю все как страшный сон! Не болейте!

Влияние COVID-19 на нашу деятельность

403-1 403-3

Закупки, качество и цепочки поставок

Чтобы помочь всем соблюдать санитарные нормы, в 2020 году мы закупили и доставили в наши магазины:

Одноразовые маски
13,6 млн шт.

Многоразовые маски
500 тыс. шт.

Перчатки для клиентов
7,2 млн пар

Перчатки для сотрудников
8,3 млн пар

ПЦР-тесты на коронавирус
5,7 тыс. шт.

Флаконы антисептика
37,9 тыс. шт.

Антисептик для рук
28,4 тыс. л

Средства дезинфекции
9,9 тыс. л

Термометры
696 шт.

Бактерицидные лампы
747 шт.

Когда во всем мире действовали строгие ограничительные меры, мы благодаря получению статуса системообразующей компании оказались одними из немногих бизнес-юнитов, которые продолжали торговлю. Этот факт, а также то, что в Россию пандемия пришла несколько позже, натолкнули менеджмент группы Адео на решение переадресовать в российское подразделение Леруа Мерлен поставки товаров, которые были отправлены другим бизнес-юнитам и от которых они так или иначе отказались бы из-за закрытия магазинов в Европе. Также команде снабжения удалось договориться, чтобы товары отправили на один месяц раньше планируемого срока.

Другой важной стороной в решении вопроса с перебоями товаров, пользующихся высоким спросом, стало взаимодействие с местными поставщиками. Развитие отношений с ними всегда было нашим приоритетом, а в кризис это стало жизненно важной мерой. Одна часть локальных поставщиков (с долей 30% в нашем ТО) помогала нам закупать импортные товары, выступая посредниками. Другая часть (с долей 58%) поставляла товары собственного производства.

- **Изменение цепочек поставок**
- **Оптимизация сроков поставки**
- **Активизация работы с местными поставщиками**

Татьяна
«Леруа Мерлен Теплый Стан»

«Все было как обычно: рабочие будни, встречи, собрания, клиенты. Когда наступили выходные, меня немного смутила слабость, но я не обратила на нее внимание. Затем прибавились совершенно несвойственные мне симптомы — головные боли и небольшая температура 36,7–37,0. Новости о результатах теста появились через пять дней. Мне позвонили из Роспотребнадзора и сообщили, что у меня — коронавирус, и сразу же госпитализировали в Коммунарку. После выписки мне было необходимо достать лекарства — это был целый квест. Спасибо моим друзьям и коллегам — они все нашли, передали мне, и я успешно лечилась дома. Компания поддержала меня во всем — и в материальном плане, и в моральном, и в возможности постоянно быть на связи с врачами. Я очень благодарна всем, кто был рядом в этой сложной ситуации!

Влияние COVID-19 на нашу деятельность

403-1 403-3

Бизнес, клиенты и волонтерская деятельность

По всей России на период пандемии действовала услуга бесконтактной выдачи товара (клиенты могли забирать товар в определенном месте, не взаимодействуя с сотрудниками выдачи).

Для предотвращения дефицита транспортных средств мы резервировали автомобили у действующих транспортных компаний. Мы временно ввели бесплатную доставку для клиентов. Таким образом, мы ориентировали наших клиентов отдать предпочтение покупкам в онлайн-формате без посещения магазина. Доля онлайн-формата, которая была у нас менее 5% до кризиса, выросла до 50% в период пандемии.

- **Изменение графика работы магазинов**
- **Ограничение по количеству клиентов в магазине**
- **Расширение услуг по доставке**
- **Использование одноразовой посуды в кафе**
- **Волонтерская деятельность**

Пандемия коронавируса в 2020 году поставила перед нами новые задачи и потребовала трансформации стратегических приоритетов в благотворительных проектах и корпоративном волонтерстве. Для непосредственной борьбы с коронавирусом мы на протяжении трех месяцев были открыты для всех обращений больниц, некоммерческих организаций и волонтерских движений:

- подружились с 10 волонтерскими движениями и поддержали более 15 акций;
- помогли более 50 больницам от Владивостока до Калининграда, передали 500 тыс. масок на сумму более 15 млн руб.;
- в рамках акции «Мывместе2020.рф» оказали помощь на сумму свыше 1,5 млн руб. в 41 регионе страны;
- выступили генеральным партнером первого социального онлайн-марафона «Скажи миру Да!» и поддержали 15 домов престарелых.

При этом важнейшей нашей задачей оставалась не только помощь по медицинской линии, но и поддержка фондов и людей, прямо или косвенно пострадавших от пандемии. Мы не отказались ни от одной благотворительной программы или акции и увеличили объем социальных программ и безвозмездной помощи.

Александр
Центральный офис
Леруа Мерлен

«Симптомы были как у ОРВИ: температура и ломота в теле, как будто вагон картошки разгрузил. Лечение мне не помогало, поэтому через пару дней я вызвал скорую помощь, которая отвезла меня на КТ. По результатам обследования мне поставили «легкую форму» болезни и выдали «суровые» антибиотики, которые помогли пойти на поправку. Все это время я ежедневно чувствовал внимание и заботу не только от родных и друзей, но и от компании. Коллеги спрашивали о самочувствии и предлагали помощь по общению с нашей страховой или с больницами. Это придавало мне сил, что я не один в этой борьбе с вирусом!

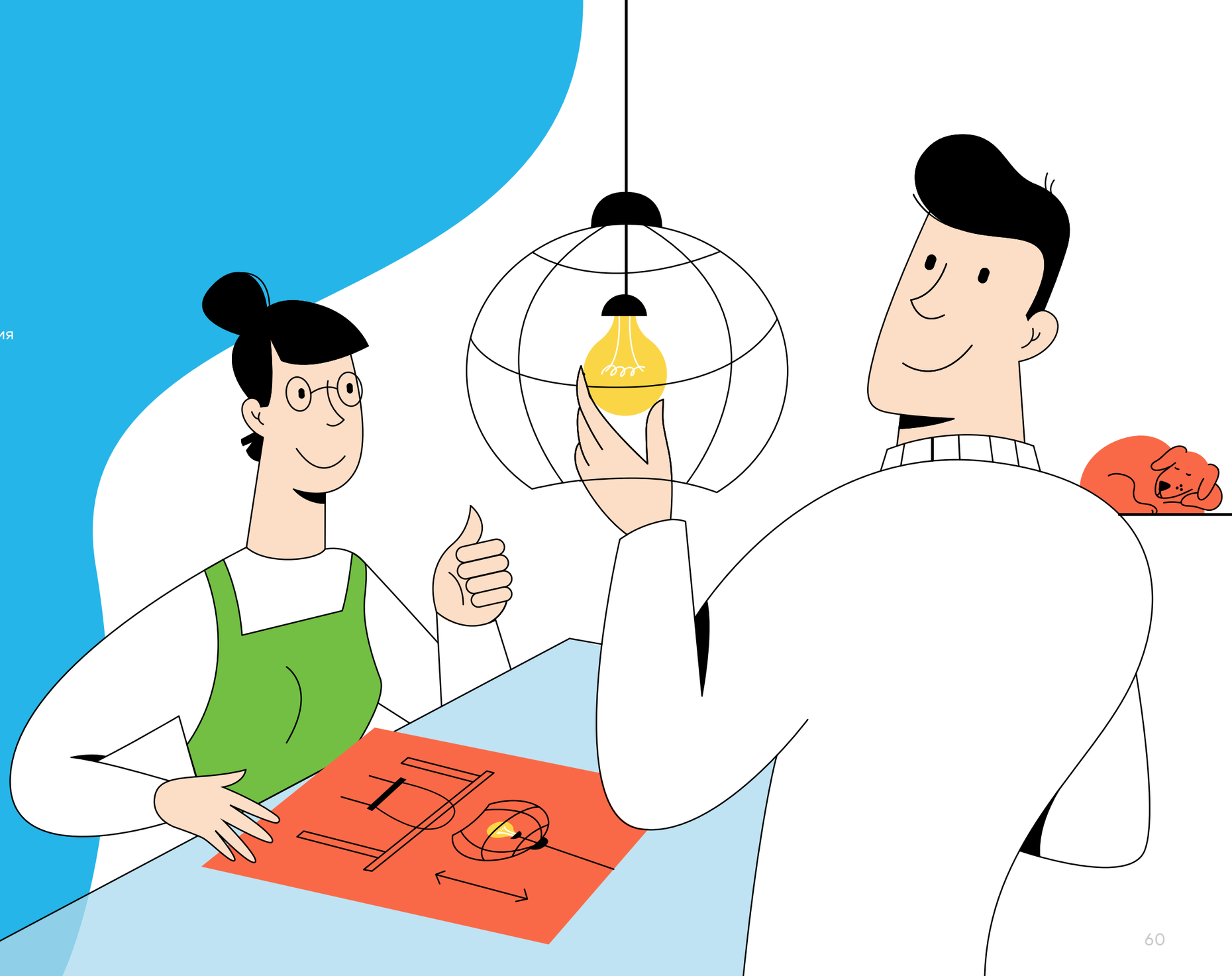
Итоги 2020

Наши клиенты

62 Подходы к управлению взаимодействием

70 Развитие культуры ответственного потребления

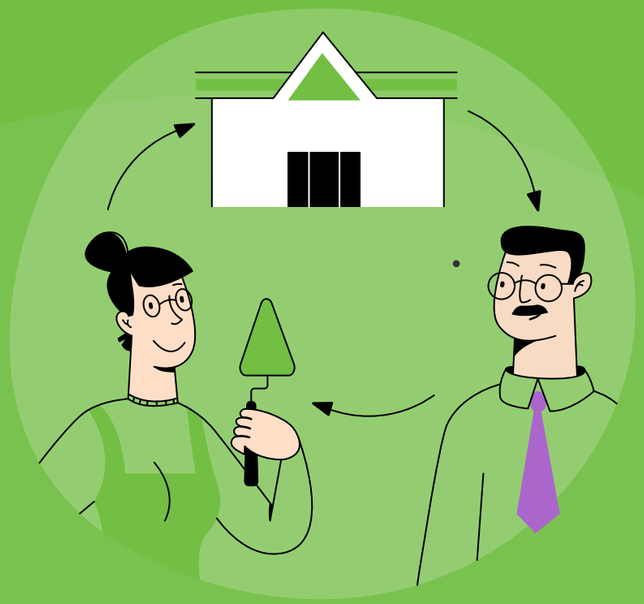
76 Безопасность и экологичность товаров



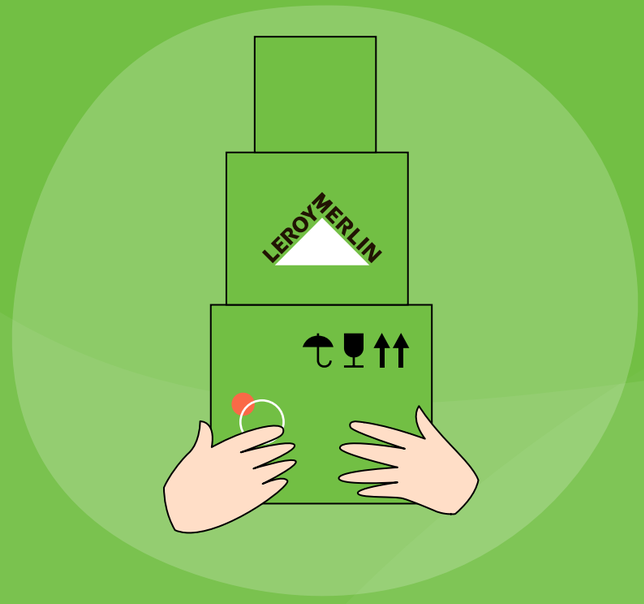
↘ 2020: ПОМОЩЬ КЛИЕНТАМ

Мы оказали адресную помощь товарами для ремонта и обустройства на сумму 7,6 млн руб.: 72 фонда, 1 600 семей

2020: главное



Продолжаем развивать цифровую экосистему «Платформа услуг» для клиентов, магазинов и профессионалов



Запустили пилотный проект в Москве и области по отдельной выделенной линии поддержки наших бизнес-клиентов

Запустили проект «Гарантия бесконечности» в магазине Леруа Мерлен в Перми и начали предлагать покупателям экосумки вместо пластиковых пакетов

Подходы к управлению взаимодействием

102-17 103-2 103-3

Увеличение привлекательности омниканального магазина — наш стратегический приоритет

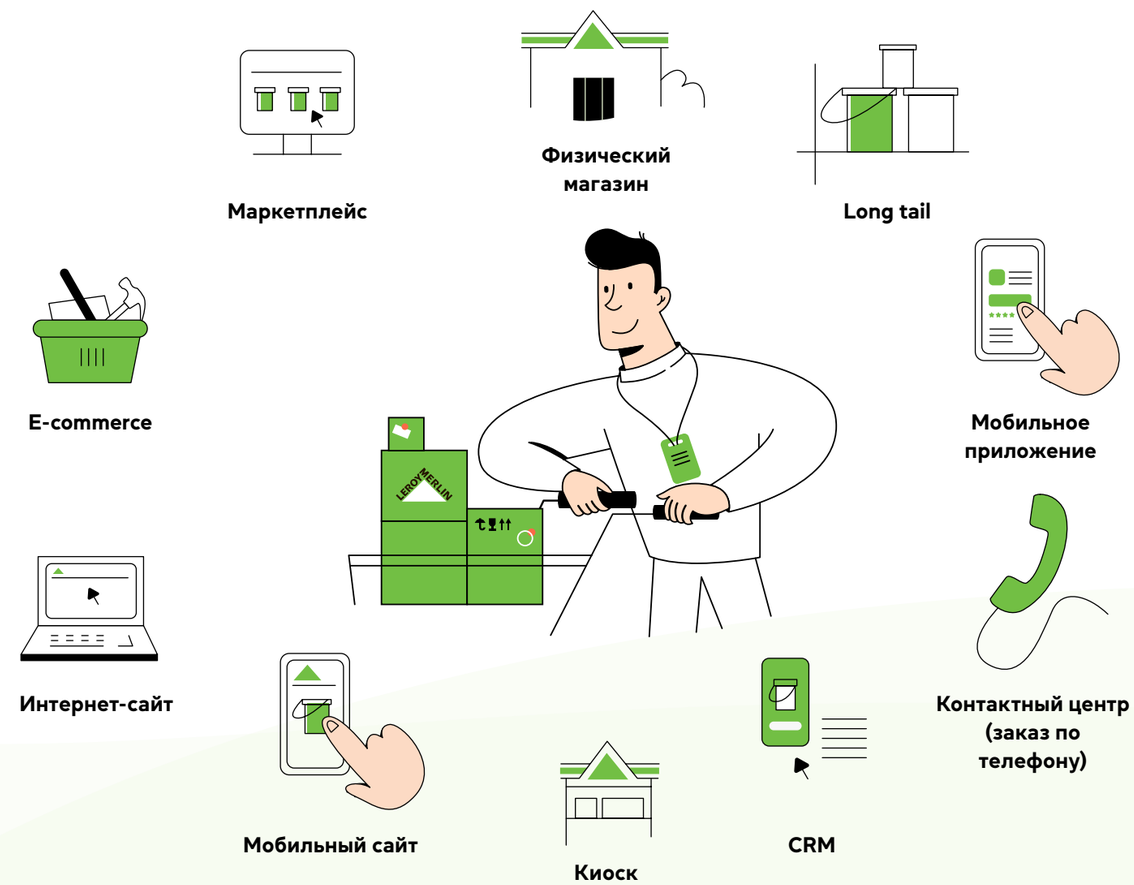
Для наших клиентов мы стремимся обеспечивать лучшее соотношение цены и качества, широкий выбор товаров и высокий уровень обслуживания. Основа нашей коммерческой модели — стратегия «Низкие цены каждый день», главный принцип которой — предлагать качественные товары на уровне самых низких цен на рынке, чтобы ремонт и обустройство дома были возможными для каждого клиента.

Мы хотим, чтобы наши покупатели получали только позитивный опыт взаимодействия с Леруа Мерлен. Для этого мы создали продуктовые команды, состоящие из специалистов IT и маркетинга, для разработки новых качественных продуктов и развития омниканального подхода[1].

В 2020 году благодаря колоссальной мобилизации наших магазинов была проведена серьезная омниканальная трансформация и укреплены наши основные принципы ведения бизнеса:

- в магазине формата darkstore: сборка до 1 тыс. заказов в день;
- благодаря разработанным совместно с магазинами процессам количество просроченных заказов сократилось с 5 тыс. до 0;
- установлено 498 касс самообслуживания в 98 магазинах, 19% покупателей их используют, рост продуктивности — более 15%;
- мы внедрили третью линию продаж, с начала июня ее товарооборот составил 363 млн руб.;
- наши проектные отделы строят свою стратегию исходя из пути клиента; в частности, в отделе «Кухни» омниканальный путь клиента основан на Delinia ID.

Продолжаем развивать омниканальный подход



1 Омниканальный подход — это подход, при котором создается единая система из разрозненных каналов коммуникации с клиентами для более эффективного взаимодействия.

Подходы к управлению взаимодействием

102-17 103-2 103-3

Используем инновационные технологии для развития сервиса

«Платформа услуг» — цифровая экосистема, которая объединяет клиентов, магазины и профессионалов

«Платформа услуг» для профессионалов

Рекрутмент новых партнеров через одно окно — лендинговую страницу на сайте Леруа Мерлен, бэк-офис для получения заказов и ведения отчетности, мониторинг сроков отчетов по заказам и контроль дисциплины исполнителей через бэк-офис.

«Платформа услуг» для магазина

Автоматизированная система управления услугами: активация услуг в магазине, управление ценами, конфигуратор заказа, автоматическая отправка заказа исполнителю, обновление статусов заказа в режиме реального времени, обработка заявок от потенциальных исполнителей, проведение сверок с исполнителями.

«Платформа услуг» для клиента

> 30 категорий услуг
> 1 000 видов работ
по установке и ремонту позволяют предложить нашим клиентам полное решение для их проектов по улучшению жилья.

Основные конкурентные отличия предложения Леруа Мерлен:

- защита от некачественно выполненных услуг за счет гарантии со стороны Леруа Мерлен в течение года;
- защита от изменения бюджета на проект за счет фиксированных цен на каждый вид работ, которые не могут измениться в ходе выполнения заказа;
- экономия и планирование времени благодаря возможности комплексной покупки всего проекта в одном месте, заранее отобранному исполнителю (клиенту не нужно тратить время на поиск и выбор мастера) и обязательству Леруа Мерлен выполнить работы в течение фиксированного срока.

Подходы к управлению взаимодействием

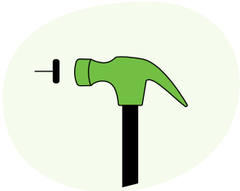
102-17 103-2 103-3

Несмотря на пандемию, мы не останавливали развитие «Платформы услуг»

Мы дали возможность клиентам оформить и оплатить заказ не только в магазине через продавца-консультанта, но и по телефону через колл-центр Леруа Мерлен. Возможность оформления и оплаты заказа на услуги удаленно оказалась особенно востребованной клиентами в связи с пандемией. Кроме этого, важным шагом в развитии услуг в 2020 году стала интеграция «Платформы услуг» с нашим сайтом. Мы уже открыли для клиентов возможность заказа услуги установки входных и межкомнатных дверей, замера для проектной кухни на сайте Леруа Мерлен в Москве, а в 2021 году планируем запустить продажу около 25 категорий услуг онлайн во всех городах нашего присутствия.

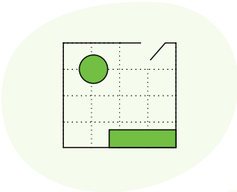
3,4 млн

заказов на услуги магазина: распил дерева, пошив штор, колеровка краски, оверлок напольных покрытий



175 тыс.

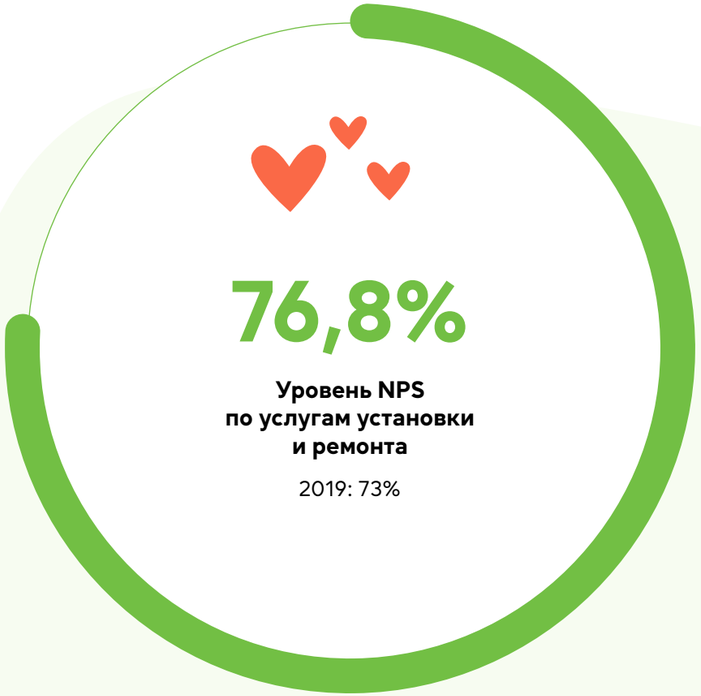
заказов на услуги установки и ремонта



1,8 тыс.

дизайн-проектов

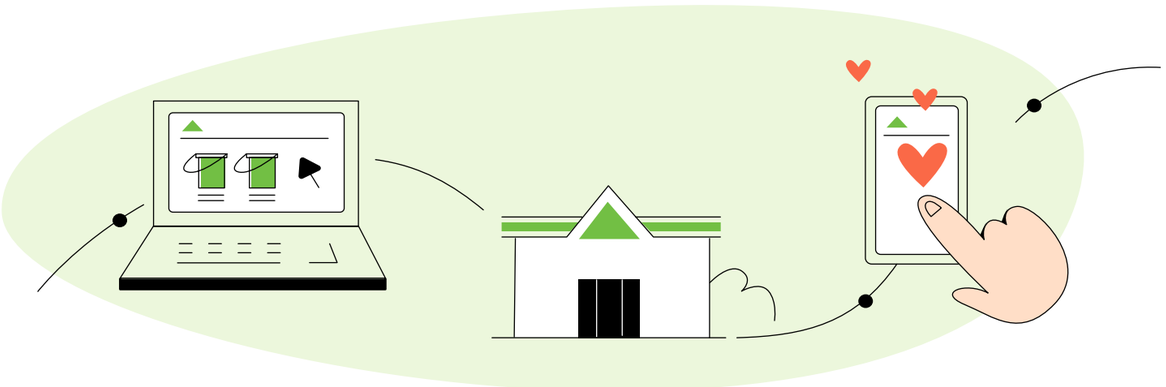
Уделяем большое внимание качеству сервиса



Мы уделяем большое внимание качеству сервиса и стремимся улучшать показатели NPS по услугам установки и ремонта. Для того чтобы получить объективную оценку качества нашего сервиса, в 2020 году мы провели опрос почти 121 тыс. клиентов, которые сделали заказ на услуги. По их оценке, в 2020 году уровень NPS составил 76,8%.

Подходы к управлению взаимодействием

102-17 103-2 103-3



>175 тыс.

клиентов мы опросили в 2020 году

Лояльные клиенты — это основа работы Леруа Мерлен в России. Чем выше эффективность нашей командной и индивидуальной работы, направленной на повышение удовлетворенности клиента от покупки в Леруа Мерлен, тем выше уровень лояльности клиентов.

Все сотрудники, взаимодействующие с клиентами в магазинах, проходят обучающий электронный курс и вебинар по культуре общения. Также ежемесячно мы собираем отзывы клиентов на нашем сайте, в сообществах в социальных сетях и в других публичных онлайн-источниках.

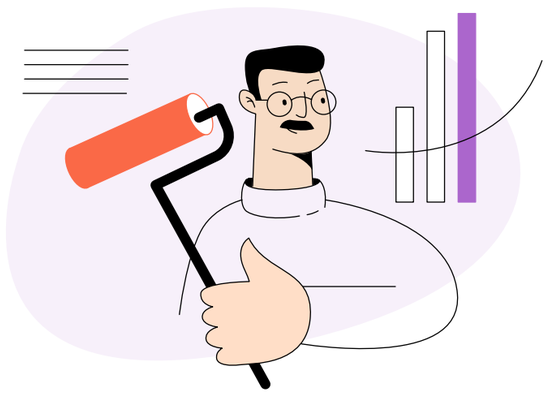
Для оценки прогресса по уровню лояльности клиентов во втором квартале 2020 года был внедрен индекс лояльности клиентов (NPS). NPS является одним из ключевых KPI всех сотрудников Леруа Мерлен. Измерение NPS Леруа Мерлен осуществляется путем непрерывного анкетирования клиентов сразу после совершения ими покупки в гипермаркете либо заказа в интернет-магазине. Анализ собранных ответов клиентов, а также расчет показателя NPS производятся внешней независимой организацией, специализирующейся на маркетинговых исследованиях.

В 2020 году индекс NPS демонстрировал неустойчивую динамику на фоне нестабильной рыночной ситуации, повлекшей за собой временное закрытие магазинов и сильный рост нагрузки в онлайн-канале. Принятые меры и перестройка бизнес-процессов позволили компенсировать падение по итогам года.

Стремимся лучше понимать потребности наших клиентов

Цифровой профиль клиента

Обеспечение наилучшего клиентского опыта является для нас основным приоритетом. Леруа Мерлен широко использует современные технологии для обеспечения максимально комфортного пути клиента. Уже несколько лет мы строим цифровой профиль клиента — совокупность данных о каждом клиенте, который делал у нас покупку или заходил на наш сайт. С каждым новым взаимодействием с клиентом мы обогащаем его цифровой профиль новыми данными и делаем коммуникации с ним все более персонализированными. При этом наша Политика коммуникаций стоит на страже интересов клиента, контролируя объем коммуникаций, который мы отправляем клиенту.



Подходы к управлению взаимодействием

102-17 103-2 103-3

Совершенствуем входящую линию поддержки клиентов

Омниканальный контактный центр

Все магазины Леруа Мерлен обслуживает круглосуточный внешний контактный центр. Он непрерывно развивается, благодаря чему наша компания получила надежный ресурс поддержки не только клиентов, но и магазинов: консультации и продажи по телефону, валидация ответов магазинов на письменные обращения клиентов, поддержка клиентов центров исполнения заказов.

В период пандемии, когда физические магазины были ограничены возможностью полноценной работы с нашими покупателями (закрыты полностью или вынуждены функционировать в режиме darkstore), контактный центр обеспечил бесперебойную работу входящей линии поддержки наших клиентов в режиме 24/7. Это прямое доказательство правильно выбранного вектора развития омниканальности компании.

В 2020 году мы продолжили совершенствовать входящую линию поддержки клиентов: SMART IVR (Smart Interactive Voice Response) позволяет клиентам быстро получать информацию о графике работы магазинов, а корпоративные клиенты могут проверить баланс счета и уточнить общие вопросы. Через IVR без участия оператора обрабатывается более 50% звонков клиентов.

За этот год мы успешно преодолели трудности доступности магазинов при переводе звонков из контактного центра: показатель вырос с 36,1 до 86,5%. Совместными усилиями мы актуализировали все справочники магазинов и сделали путь клиента проще: при необходимости перевода звонка оператор контактного центра это делает с первой попытки.

В ноябре мы запустили пилот в Москве и области по отдельной выделенной линии поддержки бизнес-клиентов. Теперь у них есть возможность получить развернутую консультацию без визита в магазин. В начале 2021 года бизнес-клиенты смогут оформлять заказ по телефону, что обеспечивает бесшовное взаимодействие с компанией и упрощает путь клиента.

от 1,1 до 3,3 млн

клиентских звонков в месяц обрабатывал омниканальный контактный центр в 2020 году

В 2021 году мы продолжим развивать аналитические инструменты по клиентской поддержке, позволяющие получать статистику по вопросам клиентов самостоятельно без дополнительного запроса в команду клиентской поддержки и влиять на улучшение качества обслуживания клиентов на этапах заказа товара или услуги, доставки и постобслуживания.

Подходы к управлению взаимодействием

102-17 103-2 103-3

Трансформация контактного центра из сервисного в продающий

Продажи по телефону

В 2020 году мы столкнулись в возросшим спросом наших клиентов на дистанционный заказа товара. Это подтолкнуло нас к быстрой реакции: мы дали нашим операторам инструмент для подбора аналогичного и сопутствующего товара. Операторы получили доступ к обновленному интерфейсу товаров в «магпортале», что привело к снижению средней продолжительности разговора.

В апреле был запущен выделенный проект по поддержке операционных процессов ЦИЗ Москва. Во втором полугодии операторы получили доступ к нашей системе обучения Success Factors и начали изучать курсы, которые помогают повышать компетенции по товару и давать клиенту более полную информацию без перевода в магазин.

Важным событием в 2020 году стало внедрение отчета по продажам — в него вошло три KPI: товарооборот, средний чек и конверсия оформленного заказа в оплаченный. В 2021 году мы хотим реализовать в отчете отображение маржи в процентах от товарооборота компании и в рублях, а также рейтинг отделов и артикулов, которые покупатели заказывают по телефону.

2020 год стал для контактного центра определяющим в плане конверсии из сервисного в продающий. Мы заложили фундамент для системы мотивации операторов контактного центра, направленный на увеличение количества оформленных и оплаченных заказов: были проведены конкурсы с призами, которые показали положительную динамику и вовлеченность сотрудников.

Приоритетом на 2021 год будет оптимизация процессов заказа товара по телефону для того, чтобы клиент мог еще быстрее и проще заказать необходимый ему товар. Операторы продолжат прохождение наших курсов и обучения для повышения своих компетенций и роста NPS. Также нашим партнерам предстоит освоить новый инструмент продаж UCC2. Будут проверены гипотезы по работе с отмененными и неоплаченными заказами для «реактивации» клиентов, которые столкнулись с трудностями.

1,1 млрд руб.

сумма оплаченных заказов, оформленных операторами контактного центра

11,8 тыс. руб.

средний чек

Подходы к управлению взаимодействием

102-17 103-2 103-3

Клиентская поддержка и программа лояльности

Клиентская поддержка 2.0

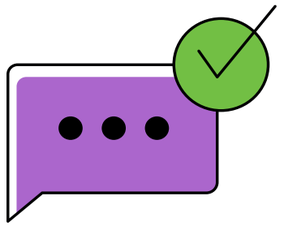
Основная цель проекта — повышение качества письменных коммуникаций с клиентами и предоставление максимально клиенто-ориентированных и быстрых ответов на обращения покупателей с помощью группы операторов нашего контактного центра.

Обращения поступают к нам через форму обратной связи на сайте и напрямую из магазинов (книга отзывов и предложений, заявления на имя руководителя). Пик по количеству обращений в 2020 году пришелся на апрель и май.

Приоритетом в развитии проекта в 2021 году будет внедрение новых операций и каналов взаимодействия с клиентами: переключение страницы сайта клиентской поддержки на линию контактного центра, внедрение возможности оценки клиентом ответа на обращение, реализация возможности исходящих звонков операторами второй линии (оповещение клиента о решении его вопроса), обработка обращений по клиентским заказам, а также интеграция с порталом пользователей BPM.

KPI проекта

Обращения на второй линии поддержки берутся в работу из очереди в течение 15 минут



312,5 тыс.

обращений клиентов мы обработали в 2020 году

Программа лояльности для B2C-клиентов

Мы продолжаем работать над программой «Сервисная карта» для наших клиентов и предлагаем участникам целый ряд преимуществ. Сервисная карта делает покупки в Леруа Мерлен еще более простыми и удобными, сохраняя время на создание и реализацию проектов.

2020 год был непростым, и наш вынужденный переход в онлайн-формат на период пандемии не мог не отразиться на взаимоотношениях с клиентами. В силу различных обстоятельств перед некоторыми клиентами мы не смогли выполнить обязательства по доставке заказов в полном объеме и в срок. Нам было важно вернуть расположение клиентов и поблагодарить их за то, что они остаются с нами даже в сложные времена. С этой целью 120 тыс. клиентов мы разослали персональные промокоды, которые можно было обменять на купон со скидкой на новую покупку.

>5 млн

покупателей стало обладателями сервисной карты к концу 2020 года

Подходы к управлению взаимодействием

Всегда на связи с аудиторией

102-17 103-2 103-3

Общение онлайн

Клиент всегда находится в самом сердце нашей работы, поэтому в соцсетях мы стремимся к тому, чтобы сделать его счастливым. Мы оперативно отвечаем на вопросы и качественно решаем проблемы пользователей. При подготовке контента мы ориентируемся на запросы аудитории и особое внимание уделяем совместным digital-проектам с клиентами.

Мы развиваем имидж эксперта и вдохновляем наших клиентов готовыми решениями. В 2020 году расширилось значение дома. Теперь это не просто жилище, но и игровая площадка, спа-салон, офис, а еще творческая мастерская. Мы запустили DIY-спецпроект, в рамках которого делились с клиентами вдохновляющими идеями и готовыми инструкциями, как делать вещи для дома и интерьера своими руками.

8,3 тыс.
отзывов клиентов размещается на сайте каждый месяц

99,6 тыс.
опубликованных отзывов на сайте в 2020 году

60%
товаров имеют хотя бы один отзыв

4,47 ★
рейтинг магазинов Леура Мерлен на геосервисах

145 тыс.
обращений клиентов из соцсетей обработано
в 3 раза больше, чем в 2019 году

32 млн
просмотров контента в официальных сообществах бренда

>300
виртуальных мастер-классов

>20
прямых эфиров

> Очень круто! Леруа Мерлен — делайте такие сторис/посты почаще! И сразу видно, что у вас не только «доски» купить можно))) Очень много интересных вещей, красивых продаете, но вот мерч страдает — на мой личный взгляд. Я человек дотошный и если надо, найду) и порой очень удивляюсь тому, что нахожу. Отличный профиль!

> Классный конкурс. Рада, что нашла такую тему. Очень часто сама придумываю разные полезности для дома.

> Обожаю творить своими руками для своего дома и не только. Во второй квартире даже целая мастерская есть. Жду не дождусь, когда начнем создавать красоту к новому году!

В рамках DIY-спецпроекта наши клиенты, блогеры и сотрудники опубликовали в соцсетях более 2 тыс. постов с хештегом **#ЛМ_СвоимиРуками**

Развитие культуры ответственного потребления

Ответственный образ жизни и рациональное потребление

102-12 203-1 203-2

Леса для всех навсегда FSC

Наша основная задача — вдохновлять клиентов и сотрудников на ответственный образ жизни и рациональное потребление. Для этого мы работаем над качеством наших товаров и продлением срока их службы, а также развиваем ассортимент товаров с экологическими преимуществами. Мы хотим донести до клиентов важность ответственного потребления.

Важным направлением работы Леруа Мерлен является развитие ответственного пользования лесными ресурсами. Мы активно сотрудничаем с Лесным попечительским советом (FSC) и стремимся к тому, чтобы все поставщики для производства наших товаров получали древесину из ответственно управляемых лесов.

Согласно нашей Лесной политике, все древесные материалы должны происходить из ответственных источников, то есть **должны быть сертифицированы по схемам FSC или Программы признания национальных схем лесной сертификации (PEFC):**

Легальное происхождение древесины	Соблюдение законодательства в области лесопользования, прослеживаемость цепей поставок древесины
Социальные гарантии	Гарантии того, что заготовка древесины не нарушает прав местного населения, проживающего в непосредственной близости от территории лесозаготовки
Сохранение видов, находящихся под угрозой	Запрет на использование охраняемых видов деревьев и кустарников
Защита экосистем и их биологического разнообразия	Запрет на использование древесины из особо охраняемых природных территорий и из лесов, имеющих высокую природоохранную ценность
Снижение выбросов парниковых газов CO_2	

Развитие культуры ответственного потребления

102-12 203-1 203-2

Какие принципы заложены в системе FSC?

Ответственное лесопользование подразумевает под собой легальное использование лесных ресурсов при соблюдении социальных и экологических принципов:

1. Лесопользование, не истощающее леса: леса должны успевать восстанавливаться. Компания вкладывает ресурсы в воспроизводство лесов и их охрану. Именно поэтому лесные пожары вблизи сертифицированных лесов крайне редки: компания обеспечивает противопожарные мероприятия. Для восстановления леса используются местные виды растений, экологически адаптированные к участку. Исключается использование ГМО и удобрений, жестко ограничено применение пестицидов.
2. Сохранение других функций леса, таких как места обитания животных, растений, источник недревесных ресурсов (грибов, ягод и т. п.).
3. Сохранение ценных лесов, например: реликтовых лесов, малонарушенных лесных территорий, участков редких экологических систем, нетронутых человеком.
4. Соблюдение прав местных жителей, чья жизнь связана с лесом. Компания должна привлекать коренные народы для четкого выявления участков, представляющих особую культурную, экологическую, экономическую, религиозную или духовную ценность, чтобы признавать и защищать их.
5. Соблюдение прав и охрана труда работников, обеспечение их безопасности.

Формируем культуру бережного отношения к лесам

ЭКА

ЗЕЛЕНЫЕ ВУЗЫ РОССИИ Общероссийская программа

Формирование культуры ответственного отношения к лесам и лесопользованию также является стратегической задачей Леруа Мерлен наряду с управлением цепочками поставок древесины. Мы начали эту работу в 2018 году.

Совместно с движением «ЭКА» и ассоциацией «Зеленые вузы России» мы организовали проект «Лесомания», чтобы способствовать воспитанию осознанного отношения к ресурсам леса у молодого поколения. В рамках проекта мы разработали всероссийский экологический урок «Лесомания» для школьников 1–11 классов и всероссийский экологический квест «Лесомания» для студентов российских вузов, которые проводятся ежегодно.

Проект «Лесомания» — часть экологических инициатив Леруа Мерлен, направленных на формирование в обществе ответственного и бережного отношения к лесам и навыков разумного выбора и использования продукции из древесины.

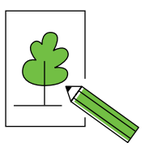
Развитие культуры ответственного потребления

102-12 203-1 203-2

Всероссийский экологический урок «Лесомания»

«Лесомания» для школьников

- Простое участие: учителям, родителям или волонтерам нужно только зарегистрироваться на сайте проекта, чтобы получить учебные материалы для урока.
- Специальные материалы для каждой возрастной группы: младшей (1–4 классы), средней (5–8 классы) и старшей (10–11 классы).
- Интересные и запоминающиеся интерактивные уроки.
- Полезные знания о важности лесов и проблеме их исчезновения



>200 тыс.

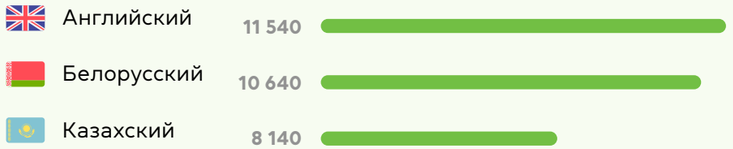
школьников прошло обучение в рамках проекта «Лесомания» во всех регионах России

>10 тыс.

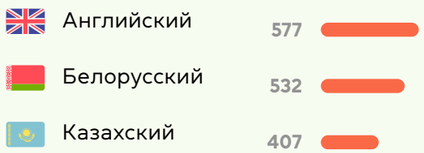
учителей, родителей и волонтеров зарегистрировалось на урок «Лесомания» в России

Уроки «Лесомания» на иностранных языках в 2020 году

Количество учеников



Количество учителей, родителей и волонтеров



Развитие культуры ответственного потребления

102-12 203-1 203-2

Всероссийский экологический урок «Лесомания»

«Нашему классу очень понравился урок о сохранении леса! В ходе урока мы выяснили, что у всех учеников на тетрадях есть знак FSC. С большим удовольствием оформили выпуск газеты-молнии. Ребята после игры попросили оставить им карточки, чтобы играть на переменах. Спасибо!

Марина Александровна
Учитель начальных классов
ГБОУ г. Омска «Начальная общеобразовательная школа № 35»

«Урок получился ярким и запоминающимся. Дети проявляли неподдельный интерес и активность на протяжении всех его этапов. А на перемене, после занятия, из уст многих ребят услышала фразу: «Теперь я буду беречь лес!»

Марина
Средняя общеобразовательная школа № 1

«В ходе решения проектной задачи дети разделились на две команды, которые в игровой форме должны были вместе с лосем провести детективное расследование. Ребята подготовили срочный выпуск лесной газеты-молнии и оповестили всех о случившемся в лесу. Класс превратился в редакцию и трудился над созданием номерв, размещая в нем информацию о важности леса для всех живых существ. Детям очень понравилось это занятие. Мне, как учителю, понравилось, что каждый из детей чувствовал себя полезным на уроке.

Марина Викторовна
Учитель начальных классов
Хотынецкая средняя общеобразовательная школа

Развитие культуры ответственного потребления

102-12 203-1 203-2

Всероссийский экологический квест «Лесомания»

«Лесомания» для студентов

- Дает понимание важности ответственного потребления.
- Предлагает возможность проявить творческие и интеллектуальные способности.
- 12 интерактивных и полезных заданий (например: провести урок для школьников, сдать макулатуру на переработку или озеленить территорию вуза).

Квест «Лесомания» проводится ежегодно. В 2020 году он стартовал осенью и продлился до 28 февраля 2021 года. Задания выполняются студенческими командами на портале https://lk.greenuniversity.ru/.

Чтобы выполнить задание, необходимо зарегистрировать свою команду, изучить критерии оценки, провести мероприятия в своем городе, а потом подготовить итоговый отчет. Топ-10 команд приглашаются на слет ассоциации «Зеленые вузы России» в Москве, который пройдет в апреле 2021 года. Каждая команда будет представлена двумя студентами, которые проявили себя наиболее активно в рамках квеста.

57

студенческих команд из 56 вузов приняли участие в квесте в 2020 году

>160

заданий выполнено в рамках квеста

В сентябре 2020 года, в том числе при поддержке Леруа Мерлен, состоялся IV слет «зеленых» вузов России на площадке экопарка «Ясно Поле». Его участниками стали студенты вузов, показавшие лучшие результаты по итогам участия в экологических квестах общероссийской программы «Зеленые вузы России». Среди них — победители квеста «Лесомания», который проходил с 17 сентября 2019 года по 30 апреля 2020 года.

К участию в слете были приглашены по два представителя 10 студенческих команд, проявивших себя наиболее активно и набравших наибольшее количество баллов в результате участия в квесте «Лесомания». На слете в торжественной обстановке победителям были вручены грамоты, благодарственные письма и наборы экоподарков.

Также для участников слета были проведены семинары от опытных экспертов-практиков на различные темы: «Обучение в сфере устойчивого развития», «Экологическое мышление как метанавык будущей профессиональной деятельности» и другие.

IV слет «зеленых» вузов России
19–21 сентября 2020

Развитие культуры ответственного потребления

102-12 203-1 203-2

Гарантия бесконечности

1 сентября 2020 года мы запустили пилотный проект «Гарантия бесконечности» в магазине Леруа Мерлен в Перми. Мы предложили нашим клиентам следующий подход: магазин перестает продавать одноразовые пакеты на кассах, а вместо них клиент может приобрести многоразовую хлопковую сумку, которую обменяют бесплатно, если она придет в негодность. И так — неограниченное число раз! Принятые по гарантии сумки мы будем отправлять на переработку.

Полиэтиленовые пакеты для развесных товаров в отделах скобяных изделий, водоснабжения и предметов декора мы заменили на бумажные. Для производства данных пакетов использована FSC-сертифицированная бумага, полученная из легально и ответственно заготовленной древесины. Внедрение экосумок идет параллельно с информационной кампанией в магазине и освещением проекта в социальных сетях магазина.

6,8 тыс.

экосумок мы продали с сентября по декабрь 2020 года

julijul

👍👏👏👏 Вас надо ставить в пример другим магазинам, долой пластик, да здравствуют ЭКО сумки, ну или на худой конец бумажные пакеты

Виктория Коробейникова

А я поддерживаю идею. У меня есть сумка шоппер, очень удобно

Рустам Балтачев

Я только за!) Недавно закупался, кассир сказала, если порвется, то заменят без проблем! Хороший магазин!!!

Татьяна Пальчевская

Отличные сумки! Купила себе и мужу, вчера ходили с ними за продуктами, очень удобно!

Утилизация и вторая жизнь

Для нас важно не только то, какие товары мы производим, но и что с ними будет по окончании использования. Наша ответственность — дать клиентам возможность грамотно утилизировать такие товары. В магазинах Леруа Мерлен размещены специальные контейнеры, куда любой желающий может сдать на переработку использованные батарейки и лампы. С момента установки контейнеров на конец 2020 года сдано:

440 тыс.

ртутных ламп

68 тыс.

LED-ламп

50 тонн

батареек

В магазине «Леруа Мерлен ЗИЛ» на территории «Фабрики идей» создано восемь пространств, где любой желающий может сделать что-то своими руками. В пространстве «2-я жизнь» посетители могут самостоятельно или с помощью мастера переделать ненужные старые вещи в новые и таким образом найти им полезное применение в быту.

Безопасность и экологичность товара

308-1 414-1 414-2 416-1 416-2 417-1 417-3

Мы стремимся предлагать нашим клиентам только те товары, которые отвечают стандартам качества. Для этого мы сертифицируем нашу продукцию и контролируем соблюдение наших требований поставщиками. Развитие рациональной модели потребления с уменьшением воздействия на окружающую среду — стратегическая задача нашей компании в области ответственного развития.

- Мы оцениваем происхождение сырья для производства и внедряем конкретные меры по снижению нагрузки на окружающую среду.
- Для того чтобы способствовать развитию переработки товаров и упаковки по окончании срока службы, мы работаем с нашими поставщиками над формированием четких инструкций по сортировке и утилизации товара и упаковки.
- Все товары, представленные в Леруа Мерлен, проверяются на соответствие законодательным требованиям.
- Мы сотрудничаем с некоммерческой экологической организацией «Экологический союз», создавшей первую в России международно признанную экологическую маркировку «Листок жизни», оценивающей товары по жизненному циклу.

Соответствие требованиям законодательства поставщики подтверждают путем предоставления обязательных разрешительных документов. В Леруа Мерлен действует система управления качеством, которая позволяет автоматизировать процесс подтверждения соответствия товаров и контролировать сроки действия разрешительных документов. Для более тщательного контроля качества поставляемых товаров мы также проводим аудит системы менеджмента качества на производствах поставщиков. Наличие системы управления качеством — обязательное требование к поставщику. В дополнение на этапе тендера мы проводим проверку образцов товаров в аккредитованных лабораториях на соответствие требованиям качества и безопасности.

В компании действует ряд процедур, направленных на контроль товаров в продаже, в том числе на основе отзывов наших потребителей и статистики из сервисных центров, обслуживающих технически сложные товары.

Коллекция красок нашей СТМ Luxens сертифицируется по стандарту экосертификации «Листок жизни» на этапе разработки. Мы рады, что нашему положительному примеру последовали и другие крупные производители лакокрасочной продукции на российском рынке и также сертифицировали свои товары по данной системе.

Экологичные товары, которые отвечают стандартам качества

В 2020 году под собственной торговой маркой Inspire мы выпустили коллекцию штор из органического хлопка LEYA, сертифицированных по международному стандарту GOTS.

Сертификация GOTS — это высший уровень международной сертификации текстильных изделий, и получить его может только продукт, который соответствует ряду требований:

- хлопок является органическим, при выращивании не используют вредные для человека и окружающей среды химикаты;
- материалы производятся на предприятиях, которые следуют строгой экологической политике, направленной на сокращение использования энергии и воды, а также политике управления отходами;
- в продукции использованы нетоксичные красители, запрещено отбеливание хлором;
- производство оценивается по социальным критериям, обеспечиваются безопасность и комфорт сотрудников на производстве;
- упаковка должна быть сделана из переработанной бумаги или из бумаги, сертифицированной по стандартам FSC или PEFC.

Итоги 2020

Наши сотрудники

79 Структура и подходы к управлению персоналом
83 Охрана труда, безопасность и здоровье
88 Мотивация
90 Обучение и развитие
97 Возможности для роста
99 Голос сотрудника
101 Сообщество Леруа Мерлен

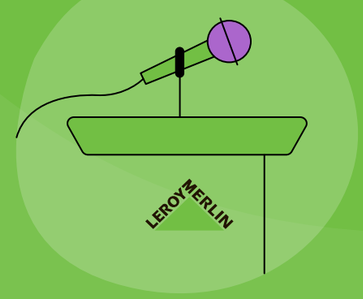
↘ 2020: ПОМОЩЬ СОТРУДНИКАМ

Мы выплатили 1 млрд руб. компенсаций и премий нашим сотрудникам в рамках борьбы с COVID-19

2020: главное

Внедрили электронное рабочее место «Контроль охраны труда»

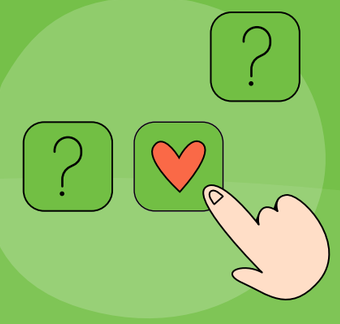
Разработали более 200 геймифицированных курсов и 4 профильные академии по профессиям



Запустили проект «35 000 лидеров» и представили «Модель лидерства» сотрудника Леруа Мерлен

Перезапустили проект «Моя жизнь — моя компания»

Запустили новый модуль «Оценка и обратная связь» на нашей платформе Success Factors



Оценили уровени NPS и вовлеченности сотрудников

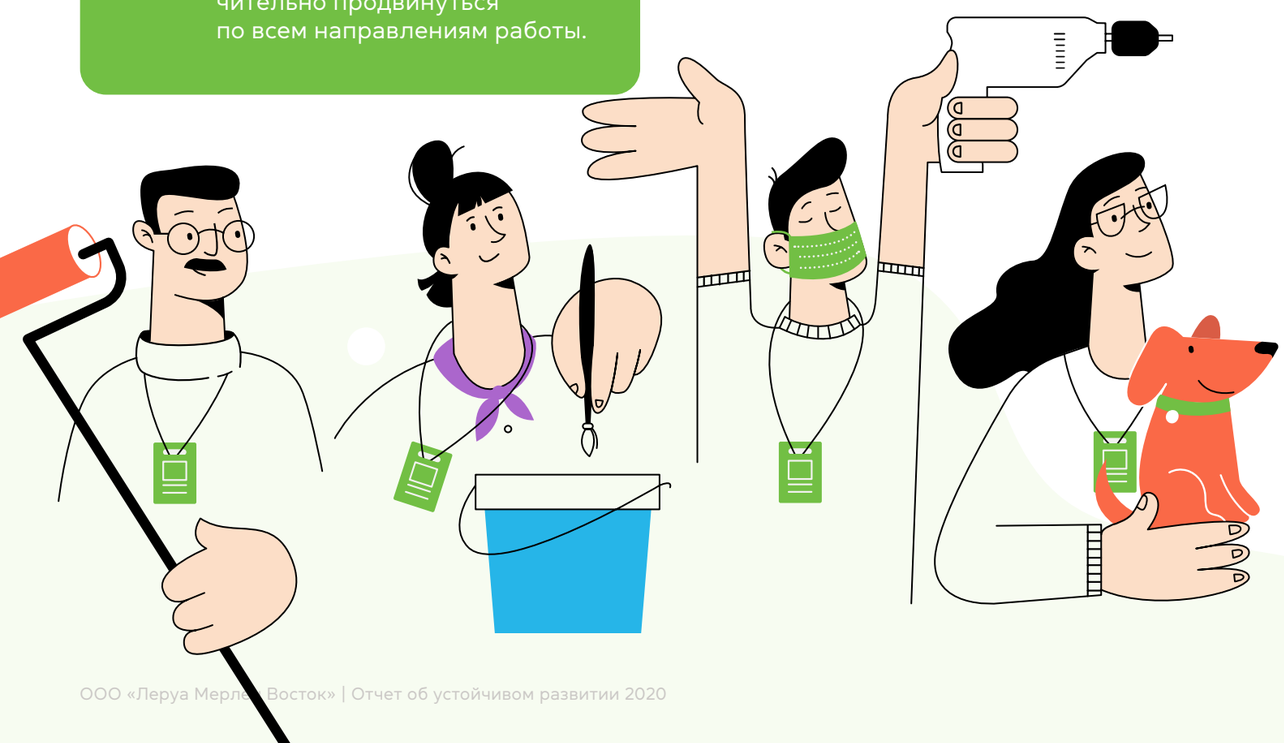
Структура и подходы к управлению персоналом

102-8 103-2 103-3 401-1

Вера Бояркова
Директор по персоналу

«2020 год был непростым для всех, но мы нашли в себе силы, чтобы все вызовы, с которыми нам пришлось столкнуться, обратить в возможности и значительно продвинуться по всем направлениям работы.

Сотрудники Леруа Мерлен — это вовлеченная, амбициозная и сплоченная команда, которая двигает нашу компанию вперед. Это те люди, которые помогают нашим клиентам сделать процесс строительства и ремонта доступным, комфортным и творческим.

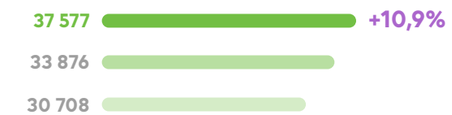


В Леруа Мерлен управление персоналом осуществляет дирекция по персоналу под руководством директора по персоналу. Основная задача дирекции — развитие личностных и профессиональных компетенций сотрудников через ответственный менеджмент и активное вовлечение сотрудников в жизнь компании.

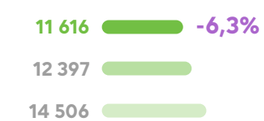
В состав дирекции по персоналу входит восемь отделов, ответственных за различные направления работы с персоналом и потенциальными сотрудниками. Кроме того, в каждом магазине есть служба персонала, которая занимается администрированием кадровых вопросов магазина. Вопросы управления персоналом регулируются Положением о развитии, в котором закреплены основные подходы компании к развитию личных и профессиональных качеств сотрудников.

В 2020 году 45% сотрудников Леруа Мерлен составляли женщины. Основная доля наших сотрудников — люди в возрасте от 30 до 50 лет (57%), и их доля растет от года к году. Показатель текучести кадров в 2020 году существенно снизился и составил 23%. Среди женщин показатель текучести кадров практически в 2 раза ниже, чем среди мужчин.

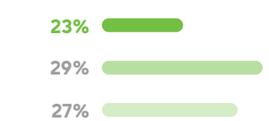
Численность персонала, человек



Количество новых сотрудников, человек



Текучесть кадров



2020 2019 2018

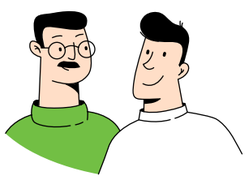
Структура и подходы к управлению персоналом

102-8 103-2 103-3 401-1

Количество сотрудников в разбивке по полу, человек

2020 2019 2018

16 976 +9,8%
15 454
14 187



20 601 +11,8%
18 422
16 521

Количество сотрудников в разбивке по возрасту, человек

до 30 лет

13 160 +7,1%
12 293
11 663

30–50 лет

21 549 +13,1%
19 052
16 829

старше 50 лет

2 868 +13,3%
2 531
2 216

Количество новых сотрудников в разбивке по полу и возрасту, человек

2020 2019 2018

до 30 лет

1 909
2 038
2 442

30–50 лет

2 070
2 250
2 623

старше 50 лет

198
178
285

до 30 лет

4 894
4 942
5 627

30–50 лет

2 401
2 776
3 316

старше 50 лет

144
213
213

Структура и подходы к управлению персоналом

102-8 103-2 103-3 401-1

Количество уволенных сотрудников и текучесть кадров в разбивке по полу и возрасту, человек

● 2020 ● 2019 ● 2018

до 30 лет

1 090
1 330
1 063

30–50 лет

1 366
1 638
1 292

старше 50 лет

205
241
201

до 30 лет

3%
4%
4%

30–50 лет

4%
5%
5%

старше 50 лет

1%
1%
1%

до 30 лет

3 133
3 470
2 684

30–50 лет

1 924
2 381
1 494

старше 50 лет

194
192
131

до 30 лет

9%
11%
10%

30–50 лет

6%
7%
6%

старше 50 лет

1%
1%
1%

Структура и подходы к управлению персоналом

102-8 103-2 103-3 401-1 401-2

Количество сотрудников в разбивке по условиям найма и полу, человек

● 2020 ● 2019 ● 2018

97%

сотрудников работало на условиях заключения постоянного трудового договора в 2020 году

Женщины

Постоянный трудовой договор

16 501
15 091
13 845

Временный трудовой договор

475
363
342

Мужчины

Постоянный трудовой договор

20 044
18 171
16 239

Временный трудовой договор

557
251
282

Охрана труда, безопасность и здоровье

403-1 403-2 403-4 403-5 403-9

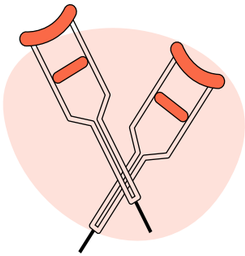
Создаем пространство безопасности и комфорта

Миссия охраны труда в Леруа Мерлен — партнерство с бизнесом в создании пространства безопасности и комфорта.

Ключевым вопросом во взаимодействии с сотрудниками для нас остается обеспечение безопасных и комфортных условий труда, что транслируется через ценность компании «Заботимся о благополучии». Наша деятельность в сфере охраны труда и обеспечения безопасности сотрудников осуществляется по трем направлениям:

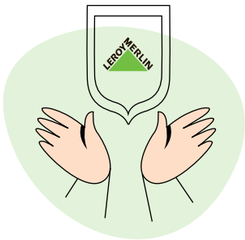
Развитие культуры безопасности

- Обучение сотрудников вопросам охраны труда.
- Проведение тренингов по культуре безопасности для членов совета директоров магазинов.
- Вовлечение членов совета директоров в обходы магазинов.
- Обходы магазинов (контроль складирования, оборудования, техники, инструментов, работы сотрудников и т. д.).
- Создание комитетов безопасности в магазинах.
- Проведение консультаций для сотрудников



Минимизация травматизма

- Информирование о происшествиях при помощи системы оповещения «Молния».
- Расследование каждого происшествия с выявлением причин и составлением плана мероприятий по недопущению повторения аналогичных происшествий.
- Совместное решение проблем со смежными службами (оборудование, строительство и т. д.).
- Внедрение систем безопасности («Техновизор», системы ограждения).
- Анализ статистических данных по производственным показателям безопасности



Обеспечение безопасных условий труда

- Замеры уровней вредных и (или) опасных факторов (освещения, шума, запыленности и т. д.) на всех рабочих местах с помощью специализированных аккредитованных организаций, имеющих право на осуществление данного вида услуг.
- Составление плана мероприятий по улучшению условий труда.
- Контроль обеспечения средствами защиты

Охрана труда, безопасность и здоровье

403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-9

Управление вопросами охраны труда в Леруа Мерлен осуществляется службой охраны труда как на уровне центрального офиса, так и в магазинах. За обеспечение безопасных условий труда также отвечают директора магазинов, дежурные директора и руководители секторов магазинов. На основании оценки рисков мы проводим мероприятия по устранению и предотвращению нарушений на каждом объекте.

Система оповещения о происшествиях «Молния»

1. Происшествие
2. Проведение расследования происшествия и определение причинно-следственной связи
3. Заполнение бланка «Молния» и рассылка бланка директорам всех магазинов
4. Информирование сотрудников о происшествии
5. Принятие профилактических мер
6. Передача отчетов о принятых мерах специалистам по охране труда магазинов

Руководитель и ведущий специалист службы охраны труда центрального офиса

- Управление системой охраны труда и здоровья и контроль за ее функционированием по всей компании.

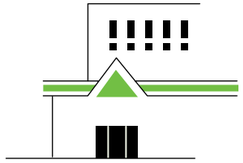
Менеджеры по охране труда в магазинах

- Сопровождение нескольких магазинов в вопросах охраны труда и обеспечения безопасности.
- Осуществление контроля деятельности специалистов по охране труда этих магазинов.

Специалисты по охране труда в магазинах

- Ежедневный обход магазина/склада.
- Организация обучения по охране труда.
- Организация проведения специальной оценки условий труда.
- Расследование несчастных случаев и происшествий.

Осуществляем мониторинг производственных рисков



Специалисты по охране труда и комиссии регулярно проводят оценку производственных рисков в области охраны труда и здоровья, а также опасных ситуаций.

Ежедневно специалисты по охране труда совершают обходы магазина/склада для выявления рисков (не реже одного раза в месяц по результатам обхода составляется акт); минимум раз в месяц такой обход проводится совместно с директором магазина.

Ежеквартально проводятся процедура контроля и выявления рисков с оформлением чек-листов и тайные аудиты на каждом объекте.

В течение года осуществляется выездной аудит по выявлению рисков на объектах: каждый магазин проходит такой аудит минимум раз в год[1].

[1] В связи с пандемией COVID-19 в 2020 году выездные аудиты не осуществлялись.

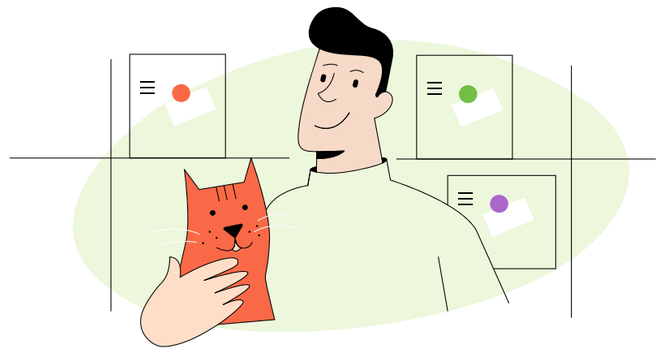
Охрана труда, безопасность и здоровье

403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-9

В 2020 году в условиях пандемии COVID-19 мы сделали все возможное, чтобы условия труда наших сотрудников были максимально безопасными. Благодаря слаженной работе штабов в центральном офисе, магазинах и на складах, регулярному снабжению средствами защиты и профилактики COVID-19, а также организации мониторинга и сопровождения заболевших сотрудников все магазины могли бесперебойно обслуживать наших клиентов.

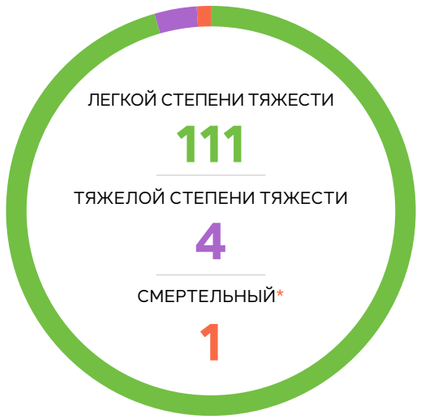
Электронное рабочее место
Для обеспечения безопасности сотрудников на рабочих местах мы продолжили активное развитие и улучшение ЭРМ «КОТ» — электронного рабочего места «Контроль Охраны Труда». Это новое программное обеспечение, которое позволит автоматизировать процессы, сократить время на ведение документооборота, автоматически информировать и вовлекать в процессы безопасности ответственных лиц и проводить аудиты на мобильной платформе.

Дистанционная система медосмотров
Мы запустили систему дистанционных медицинских осмотров водителей погрузчиков, которая позволяет осуществлять контроль состояния здоровья сотрудника. Осмотр проходит в течение 90 секунд. Также мы провели успешную синхронизацию системы дистанционного медосмотра с системой «Техновизор» (электронным доступом к технике) — при наличии такой синхронизации электронный допуск к технике не сработает без прохождения медосмотра.



Весь 2020 год был посвящен активному запуску всех модулей по охране труда и развертыванию системы в масштабе компании. Обучившись, ключевые пользователи системы начали активную работу в системе. Полноценно стала функционировать техподдержка, ускорился процесс обработки заявок от пользователей. Благодаря интеграции с системой «БОСС-кадровик» все необходимые данные для службы охраны труда автоматически попадают в систему «КОТ», что исключает дополнительные взаимодействия со службой персонала. Нам удалось не только запустить процесс работы ключевых пользователей в системе, но и выявить вопросы для усовершенствования системы по различным блокам: медосмотр, несчастные случаи и инциденты, обучение, аудиты и проверки, техника, улучшение функционала и эргономики интерфейса, специальная оценка условий труда, взаимодействие с системой «БОСС-кадровик». Пандемия внесла свои коррективы, и в систему «КОТ» был оперативно внедрен модуль по работе с заболевшими. Это позволило максимально удобно и оперативно собирать данные по заболевшим по всей компании.

Делаем условия труда максимально безопасными



* Сотрудник упал с высоты собственного роста из-за резкого ухудшения самочувствия и при падении получил травму головы. Несмотря на то что никаких воздействий травмирующих факторов не было, этот несчастный случай был признан травмой на производстве.

Мы расследуем все несчастные случаи вне зависимости от степени их тяжести и прилагаем максимальные усилия для минимизации риска их повторения. Причинами несчастных случаев в 2020 году стали падения сотрудников, работа на технике и работа с товаром. Всего в 2020 году произошло 116 несчастных случаев на производстве.

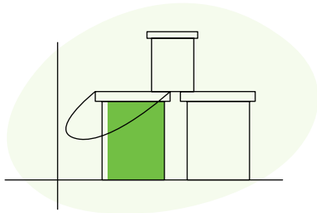
1,82 **коэффициент травматизма (LTIFR) в 2020 году**

Охрана труда, безопасность и здоровье

403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-9

Создаем комитеты по безопасности в магазинах и на складах

Для того чтобы любой заинтересованный сотрудник мог участвовать в решении вопросов охраны труда и здоровья в своем магазине или на складе, мы создали комитеты по безопасности. Цель комитетов — вовлекать сотрудников в вопросы безопасности, видеть несоответствия и искать решения, чтобы улучшить условия труда и повысить безопасность. В состав комитетов входят неравнодушные сотрудники, которые хотят развивать осознанное отношение коллег к вопросам безопасности и повышать уровень безопасности у себя в магазине или на складе.

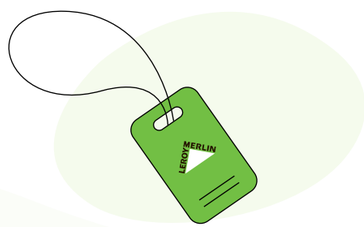


58

объектов (магазины и склады), где созданы и работают комитеты по безопасности

Комитеты по безопасности в 2020 году[1]

1 Во всех магазинах и на складах, на которых комитеты отсутствуют, есть планы по их созданию.



549

сотрудников входило в состав комитетов по безопасности на конец 2020 года

Мероприятия по развитию культуры безопасности в 2020 году

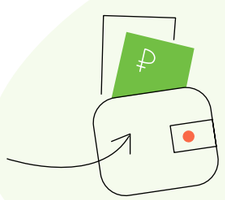
- Производство видеороликов для популяризации и вовлечения сотрудников в вопросы безопасности.
- Организация фотоконкурсов на тему безопасности.
- Проведение Дней здоровья: индивидуальные консультации медицинских специалистов, интересные лекции и полезная информация о здоровье от экспертов, выдача фруктов и витаминов, онлайн-викторины и др.
- Организация конкурсов «Лучший водитель погрузчика», «Самый безопасный отдел», «Организация безопасного хранения лестниц-стремянок» и награждение победителей.
- Проведение мини-аудитов в отделах для выявления возможных рисков травмирования сотрудников и покупателей с анимацией результатов.
- Публикации в корпоративной сети в группах магазинов по темам безопасности и здоровья.
- Организация конкурсов для клиентов в социальных сетях «Моя безопасность — мое счастливое детство», «Соблюдение требований безопасности дома/на даче».
- Организация конкурса детских рисунков «Мои родители и я выполняют требования безопасности».
- Наставничество новых сотрудников: демонстрация правил безопасной работы с ножами, стремянками и жирафами, размещение информационных постов в чатах магазинов.

Мотивация

401-2

Как ответственный работодатель, мы стремимся создавать все необходимые условия для роста и развития потенциала наших сотрудников.

Наша система мотивации включает в себя как материальное поощрение, так и широкий набор нематериальных инструментов мотивации. Система оплаты труда в Леруа Мерлен построена на принципах конкурентоспособности, справедливости и прозрачности. Повышения анонсируются ежегодно на всю компанию вместе с информацией о среднем проценте повышения заработных плат. Также при выдающихся показателях работы сотрудник может получить премию за усердие, а сотрудникам, которые проработали в компании пять лет, мы выплачиваем премию «Пять лет вместе».



+9%

средний процент повышения заработных плат в 2020 году

В группе АДЕО действует Политика приобщения к финансовым результатам, которая помогает повысить лояльность и мотивацию сотрудников. Каждый сотрудник может приобрести акции и стать акционером группы АДЕО, получая возможность участвовать в прибыли.

Существует несколько уровней приобщения:

- премия за прогресс — премия за прогресс коммерческих результатов и NPS клиентов своего магазина;
- участие в прибыли компании — участие в прибыли Леруа Мерлен в России;
- акционирование — возможность приобрести акции и стать акционером группы АДЕО.

Наши сотрудники — акционеры компании

Количество акционеров

на 30.09.2020

23 971

ООО «Леруа Мерлен Восток»

100

ООО «ПРО Восток»

Доля акционеров[1]

93%

ООО «Леруа Мерлен Восток»

80%

ООО «ПРО Восток»

1 От количества сотрудников, имеющих право стать акционерами на 30.09.2020.

Мотивация

401-2

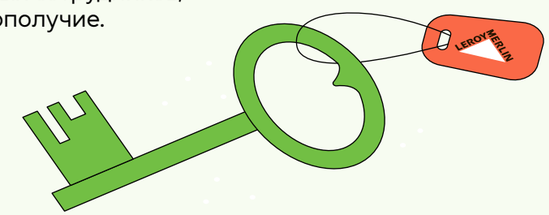
Льготная ипотека для сотрудников

Леруа Мерлен помогает обустраивать дома и квартиры и улучшать жилищные условия не только тысячам покупателей, но и своим сотрудникам. С 2017 года в нашей компании действует федеральная программа льготного софинансирования ипотеки, по которой сотрудникам компенсируется часть затрат на получение ипотечного кредита в зависимости от стажа работы, наличия в их собственности акций компании и других критериев.

Решение о предоставлении финансовой помощи сотруднику принимает ипотечный комитет, который состоит из сотрудников компании, не участвующих и не планирующих участвовать в программе. Комитет также обучает и информирует сотрудников по всем вопросам, возникающим в ходе реализации программы. По просьбе сотрудников мы упростили многие требования, в том числе требования к пакету необходимых документов, критерии для участия в программе, а также передали автономию принятия решений магазинам.

Цели проекта:

- формировать уверенность в завтрашнем дне;
- привлекать новых сотрудников;
- создавать благополучие.



«Моя жизнь — моя компания»

Важный приоритет для нас — быть компанией, которая соответствует заявленным ценностям, высокому уровню культуры и стиля. Сотрудники, клиенты, поставщики, жители — участники нашей экосистемы, с которыми мы разделяем наши ценности и подход «человек — в центре нашей экосистемы». Мы создаем культуру, где каждый чувствует заботу, поддержку, развивается и вносит свой вклад в развитие ответственного общества.

В кризис пандемии COVID-19 миссия проекта по развитию культуры «Моя жизнь — моя компания» проявилась особенно ярко:

- забота о сотрудниках в виде материальной поддержки, помощи в сдачи анализов и госпитализации;
- забота о клиентах, партнерах через соблюдение всех мер безопасности, поиск альтернативных решений для сотрудничества и торговли;
- забота о компании через перестройку формата, перепрофилирование функций сотрудников и поиск новых решений для возможности торговли в условиях ограничений;;
- вклад на уровне общества через помощь больницам и государственным учреждениям.

Человек — в центре нашей экосистемы

В 2020 году после обновления наших корпоративных ценностей мы перезапустили проект. Мы разработали дорожную карту МЖМК на 2021 год: подготовлен новый сценарий проведения Домов творчества, разработаны методические инструкции и материалы для запуска проекта на всю компанию. Также мы выбрали амбассадоров проекта в магазинах и провели для них обучение. В 2021 году мы проведем воркшопы Домов творчества в обновленном формате и вовлечем 100% сотрудников.

Наши ценности соотносятся с разными уровнями и участниками экосистемы

Подробнее о корпоративных ценностях в разделе «Наши ценности»

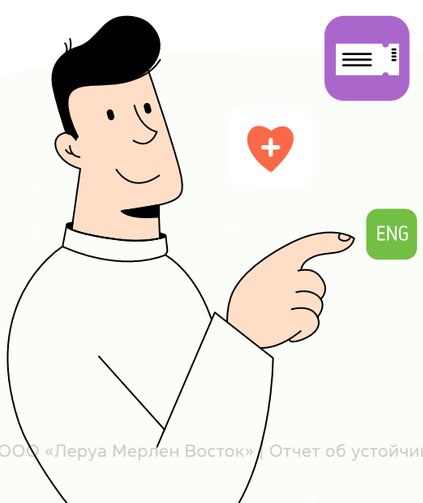
Мотивация

401-2

Кафетерий социальных льгот

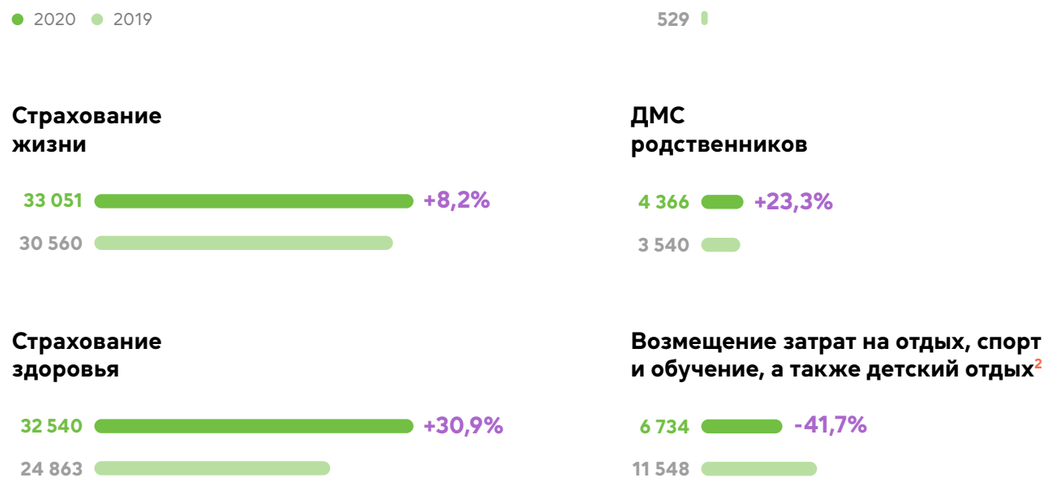
В Леруа Мерлен действует прогрессивная шкала социальных льгот: вместе со стажем сотрудника растет не только его профессионализм, но и количество гарантированных льгот.

Через год работы в компании каждый сотрудник в дополнение к компенсации питания, страхованию жизни и от несчастных случаев, расширенному пакету страхования ДМС получает возможность плановой госпитализации, материальной помощи при особых случаях и доступ к Кафетерию социальных льгот: в зависимости от стажа работы сотруднику Леруа Мерлен предоставляется сумма, в пределах которой он может самостоятельно собрать социальный пакет.



- ДМС
- Турпутевки
- ДМС родственников
- Авиа- и ж/д билеты
- Иностранные языки
- Путевки для детей
- Спорт
- Другие льготы

Льготы сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, человек[1]



1 Не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной занятости.

2 В 2020 году льгота «Оплата детских путевок» вошла в состав «Кафетерия»: возмещение затрат на отдых, спорт и обучение, а также детский отдых. В 2019 году было компенсировано 195 детских путевок.

Обучение и развитие

404-1 404-2 404-3

Раскрываем потенциал каждого сотрудника

Наши сотрудники — сердце компании. Мы уделяем много внимания не только их безопасности и комфорту, но и развитию и раскрытию потенциала каждого сотрудника. Мы считаем, что рост компании напрямую связан с развитием сотрудников. Обучением персонала занимается отдел развития компетенций, который возглавляет директор по развитию компетенций персонала.

Отдел развития компетенций состоит из трех «полюсов» (команд), которые работают над созданием и совершенствованием обучения для сотрудников по трем направлениям:

1. **База профессии:** тренинги для укрепления базовых навыков по каждой должности в магазинах.
2. **Развитие:** тренинги по личностным навыкам, необходимым в работе.
3. **Товар и продажи:** тренинги, которые развивают знания о товаре и навыки общения с клиентами.

26,1 часа **в среднем уделил обучению каждый сотрудник компании в 2020 году**

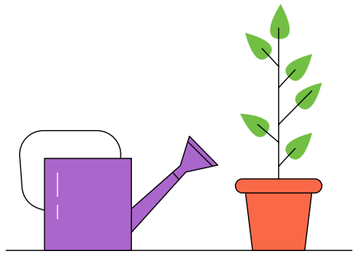
Все три «полюса» организовывают обучение сотрудников магазинов Леруа Мерлен, а также отделов центрального офиса. Этим «полюсам» помогают работать поддерживающие подразделения отдела развития компетенций:

- **Анимация и эффективность:** внедрение способов эффективной двусторонней коммуникации с магазинами и оценки эффективности курсов обучения.
- **Digital:** развитие LMS, внедрение Performance & Goals, разработка электронных куров обучения, внедрение геймифицированных элементов, видео и micro-learning.
- **Инновации:** привлечение внешних стартапов и запуск с их помощью инновационных проектов в обучении.

В 2020 году мы создали более **200 геймифицированных курсов и 4 профильные академии по профессиям**. После внедрения изменений было пройдено почти в 3 раза больше курсов, чем в 2019 году. Средний уровень знаний по товарам увеличился на 22 пункта, а уровень удовлетворенности сотрудников обучением - до 90%. При этом нам удалось **сократить бюджет в 2,7 раза** по отношению к прошлому году.

Наши успехи и достижения

- Созданы четыре профильные академии по профессиям: цикл курсов обучения для руководителей секторов, менеджеров магазинов, HR и сотрудников сектора касс.
- Проведено тестирование по товарам, продажам и базе профессии. Уровень прохождения тестирования в 2020 году составил 99%, создан 671 курс для подготовки.
- Обновлено «Положение о развитии» — документ с принципами развития сотрудника Леруа Мерлен.
- На платформе Success Factors запущен новый модуль «Оценка и обратная связь». Модуль включает в себя работу с целями, индивидуальным планом развития и формами обратной связи. Каждый сотрудник может запросить для себя обратную связь от коллег через SF.
- Подготовлена форма «360» по «Модели лидерства» для оценки лидерских компетенций сотрудников



Обучение и развитие

404-2 404-3

Программы обучения в Леруа Мерлен

«Академия ДМ 1» Первый цикл программы «Академия ДМ»

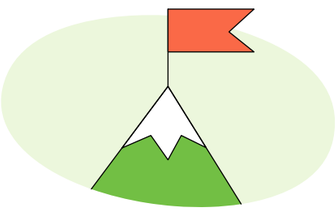
Цель: подготовка будущих и новых директоров магазинов.

В декабре 2019 года мы запустили новый продукт — программу подготовки директоров магазинов. В течение года участники развивают компетенции «Путь клиента», «Формирование и развитие команды лидеров», «Экономика магазина», «Коммерческое и товарное предложение» и др.

Этап 1
Предтренинг: изучение теории в формате онлайн и практика с действующим директором магазина или экспертом из центрального офиса.

Этап 2
Практика в магазине.

Этап 3
Посттренинг: вебинар с региональными директорами, где оценивается прогресс компетенций участников программы и дается обратная связь.



Получи возможность занять позицию директора магазина после успешного прохождения программы!

«Академия ДМ 2» Второй цикл программы «Академия ДМ»

Цель: сопровождение молодого (нового) директора в первый год его работы директором-партнером.

«Ритейл Арена» Оплачиваемая стажировка в Леруа Мерлен

48 **участников программы в 2020 году**

Для молодых и перспективных специалистов, которые хотят развиваться на руководящей позиции, в Леруа Мерлен есть отличная возможность пройти оплачиваемую стажировку «Ритейл Арена». Программа рассчитана на шесть месяцев и помогает участникам проявить себя, развить лидерские компетенции и реализовать свои идеи, даже если они находятся в начале своего карьерного пути.

В программе «Ритейл Арена» у каждого участника — своя роль. В каждом магазине есть лидер программы — опытный руководитель, сопровождающий проект. Кроме того, у каждого стажера есть наставник, который помогает развивать профессиональные качества, и куратор — карьерный коуч. Каждый стажер имеет шанс стать частью нашей команды после успешного прохождения программы.

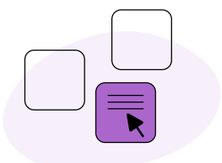
«Мой путь» Мобильное приложение

Цель: интеграция новых сотрудников.

Мы помогаем всем новым сотрудникам обучаться профессии с помощью мобильного приложения для комфортной, быстрой и результативной адаптации.

На февраль 2021 года у нас разработано 19 уникальных интеграционных программ для ключевых должностей магазина: продавец-консультант, менеджер отдела, специалист цепи поставок, кассир-консультант, руководитель сектора, директор магазина, а также общая интеграция для всех сотрудников центрального офиса. Каждая программа индивидуальна и создана с учетом специфики профессии. Она направлена на быструю адаптацию нового сотрудника, знакомит его с культурой и ценностями компании, количественными и качественными показателями его работы, содержит памятки, видеоматериалы, а также прямые ссылки на электронное обучение в корпоративной базе знаний.

В 2020 году для оперативного освоения новых профессий в условиях пандемии мы разработали экспресс-программы для обучения сотрудников сборке и администрированию заказов.



19 **программ для ключевых должностей**

Обучение и развитие

404-2 404-3

Наставничество

Цель: максимально быстрое освоение профессиональных навыков.

Ценность наставничества для компании:

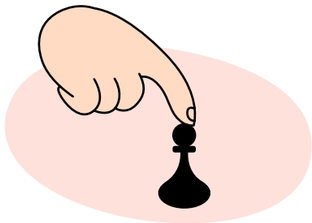
- поддерживает сотрудников на своем пути развития;
- обеспечивает быструю интеграцию новых сотрудников;
- ускоряет развитие компетенций сотрудников внутри команд;
- способствует развитию корпоративной культуры компании через трансляцию ценностей;
- создает самообучающуюся среду, где каждый может развиваться и развивать других;
- положительно влияет на стабильность команды.

Ценность наставничества для сотрудника:

- поддержка и обучение в период интеграции;
- помощь в развитии компетенций со стороны опытных коллег;
- собственное развитие в роли наставника.

Программы обучения в Леруа Мерлен

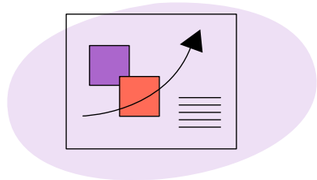
«Академия МО РС»



Цель: научить базе профессии и роли менеджеров и руководителей.

На онлайн-цикле для молодых менеджеров и руководителей секторов мы учим базовым навыкам в профессии и поддерживаем на этапе принятия миссии.

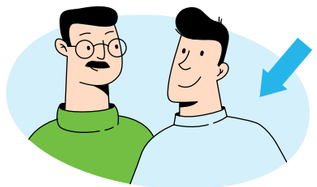
«Мой БОРД»



В декабре 2020 года мы запустили программу развития в Леруа Мерлен, которая состоит из четырех интерактивных курсов:

- «Годовой цикл развития сотрудников»;
- «Как оценивать компетенции»;
- «Как составить индивидуальный план развития»;
- «Как давать и принимать обратную связь».

Программа с высоким потенциалом



В 2020 году мы запустили программу с высоким потенциалом. Эта программа направлена на выявление сотрудников с высоким потенциалом, которые могли бы занимать более высокие должности.

Обучение и развитие

404-1 404-2 404-3

Проводим обучение по теме устойчивого развития

Ответственные товары: модули

1 **Как и зачем использовать ресурсы ответственно** (на примере древесины)

2 **Ресурсосбережение как решение проблем современности**

3 **Безопасность внутренней среды**

4 **Экологичный товар**

Ставя перед собой глобальную цель по продвижению ответственного потребления среди клиентов, мы понимали, что, прежде всего, должны вовлечь в эту тему наших сотрудников. Именно с этой целью мы и создавали обучение — Elearning. Обучение состоит из четырех модулей, каждый из которых разделен на тематические блоки. Мы старались создать максимально простой и интересный курс для использования на смартфоне, чтобы сотрудники могли проходить его поэтапно и возвращаться, если необходимо. После каждого блока есть интерактивный тест для проверки усвоения информации.

Екатерина Иванова
Руководитель отдела социально-экологической ответственности

80,2 тыс.
прохождений обучающего курса в 2020 году

49,4 тыс.
прохождений обучающего курса продавцами-консультантами

8,8 тыс.
прохождений обучающего курса менеджерами отделов

Обучение и развитие

404-1 404-2 404-3

Фокусируемся на обучении по товару и профессии

В 2020 году мы фокусировались на обучении по товару и профессии, а в 2021 году мы планируем уделить больше внимания обучению продажам, омниканальным продажам и обучению по B2B.

90%
доля обучения по товару и профессии в 2020 году

Программы обучения в Леруа Мерлен в 2020 году

99%
уровень прохождения тестирований
+35% к 2019 году

36
магазинов прошло тестирование
на 100%

1 млн
прохождений обучающих курсов
x5 раз к 2019 году

671
курс для подготовки на платформе Success Factors
+258 новых курсов

100%
новых директоров магазинов прошло обучение
(цикл «Академия ДМ 1»)

80
тестов создано в 2020 году
+16 новых тестов

87%
уровень обученности магазинов на платформе Success Factors
+65% к 2019 году

245
руководителей секторов прошло обучение
(цикл «Академия РС»)

Обучение и развитие

404-2 404-3

Развиваем личностные качества и повышаем мотивацию

В 2020 году мы продолжили работу над развитием «Модели лидерства», целью которой является формирование предпринимательской модели поведения.

1 октября 2020 стартовал проект «35 000 лидеров» и прошла конференция для 450 руководителей компании, где была представлена «Модель лидерства» сотрудника Леруа Мерлен.

Конференция стала площадкой для сбора идей по развитию лидерства в компании, которые легли в основу плана продвижения лидерства. По итогам конференции мы выявили ключевые факторы, ограничивающие развитие лидерства в командах, и определили приоритетные направления по созданию лидерской среды. От каждого магазина были назначены амбассадоры лидерства, которые являются проводниками лидерства на местах.

Благодаря совместной работе с ними на Success Factors был создан обучающий онлайн-курс **#ЯЛИДЕР**, где сотрудники центрального офиса и магазинов рассказали о «Модели лидерства» и ее проявлении в жизни компании.

При участии внутренних коучей и амбассадоров в 2020 году были проведены сессии с советами регионов и советами директоров магазинов. Мы обсуждали роль и значение руководителей в развитии лидеров и думали над тем, какими инструментами руководитель может создавать лидерскую среду в своих командах.

В 2020 году мы запустили ежеквартальный опрос по лидерству, который помогает нам получать своевременную регулярную обратную связь от сотрудников и понимать, как они видят проявления лидерства в своих командах. Также мы запустили пилот инструмента сбора обратной связи по «Модели лидерства» для руководителей магазинов. Теперь каждый сотрудник может дать открытую обратную связь своему руководителю.

В течение года в корпоративной социальной сети мы публиковали реальные истории проявления лидерства наших коллег, поддерживая и мотивируя команды в непростой период.
В конце года отдел внутренних коммуникаций выпустил электронную интерактивную книгу лидерских историй «Леруа Мерлен и МаксиПРО в лицах. Истории лидеров». Главный посыл книги — лидерство есть в каждом, и оно помогает справляться с самыми сложными вызовами. Книга написана словами наших сотрудников. В ней более 100 личных лидерских историй, в каждой из которых раскрывается свой уникальный пример работы в компании.

>900

руководителей прошло сессии по лидерству в 2020 году

90%

сотрудников прошло онлайн-курс #ЯЛИДЕР

Обучение и развитие

404-2 404-3

Составляем индивидуальный план развития сотрудников

Индивидуальный план развития

У каждого сотрудника Леруа Мерлен есть индивидуальный план развития, который составляется совместно с руководителем.

Ежегодно каждый сотрудник встречается со своим руководителем, подводит итоги прошедшего года и ставит цели на следующий период. Решения о повышении и поощрении сотрудников принимаются на ежегодных итоговых собраниях руководителей в центральном офисе и магазинах. При принятии решения о продвижении сотрудника по карьерной лестнице мы ориентируемся исключительно на соответствие сотрудника набору компетенций для каждой конкретной позиции: как в магазинах, так и в центральном офисе каждый сотрудник знает о том, какими профессиональными навыками и знаниями ему необходимо обладать для получения той или иной должности.

45% **доля повышений женщин в общем количестве повышений в 2020 году**

LMS-платформа Success Factors

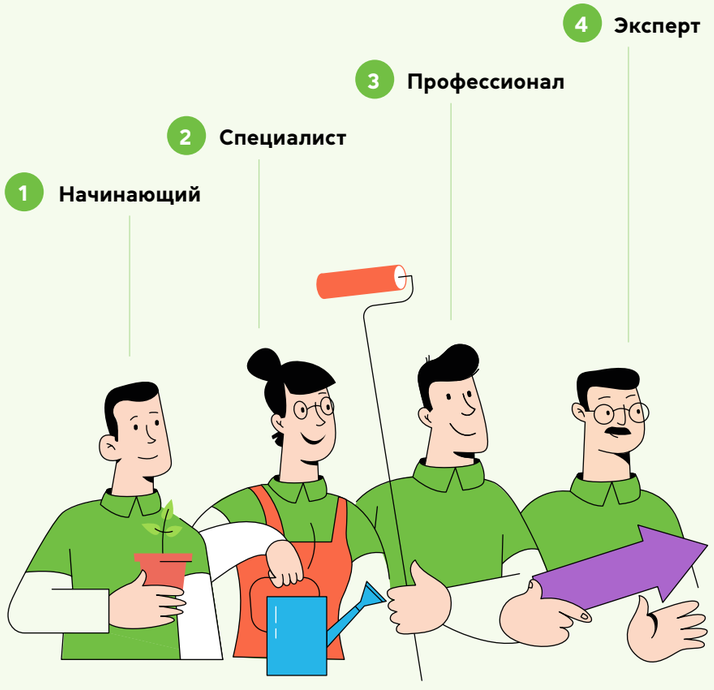
В 2020 году мы интегрировали и запустили модуль Performance & Goals для кампании «БОРД» на Success Factors. «БОРД» — беседа о развитии и достижениях — это индивидуальная встреча сотрудника и руководителя, чтобы подвести итоги прошедшего года (оценить выполнение целей и уровень компетенций), а также утвердить планы целей на будущий год.

В дополнение к «БОРД» были запущены формы «Обратная связь по открытым вопросам», «Оценка по компетенциям», «360: обратная связь по модели лидерства». Все эти инструменты помогут построить развитие сотрудника на одной цифровой платформе.

LMS-платформа дает возможность сотрудникам подключаться с любых устройств 24/7, имеет простой интерфейс для удобного прохождения электронного обучения и позволяет получить корректную статистику. Циклом обучения может управлять как сам сотрудник, так и его руководитель, сотрудник HR-отдела или администратор.

90% **сотрудников получило обратную связь по результатам работы в 2020 году**

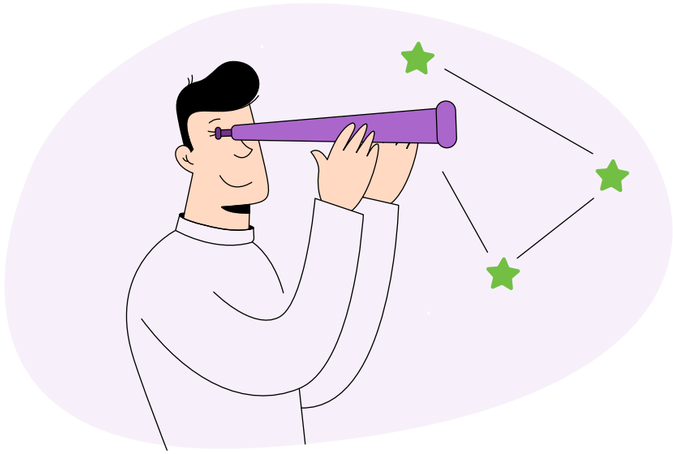
Статусы профессионального развития в Леруа Мерлен



Возможности для роста

405-1

В Леруа Мерлен взаимодействие с сотрудниками осуществляется при строгом соблюдении российского законодательства и основных международных документов по защите прав человека.



Мы уважаем и защищаем права наших сотрудников на безопасные условия труда, свободу объединений для защиты своих прав и интересов, свободу от дискриминации. В процессе отбора кандидатов мы не допускаем дискриминации по признакам половой, расовой, национальной, языковой, социальной или религиозной принадлежности. Для обеспечения справедливого и объективного процесса отбора руководители проводят собеседования в парах, а с кандидатами, имеющими инвалидность по слуху, интервью проводится на языке жестов. Также в нашей компании есть квотируемые рабочие места для специалистов с инвалидностью.

Для привлечения перспективных кандидатов мы постоянно совершенствуем процесс подбора персонала, развиваем HR-бренд, организовываем стажировки для студентов и реализовываем программы развития молодых лидеров.

Подбор персонала для центрального офиса осуществляет отдел поиска и подбора, а специалистов для магазинов — единый центр подбора. При выборе кандидатов мы обращаем внимание на потенциал кандидата, его экспертизу, личностные качества и мотивацию.

Не допускаем дискриминации при подборе персонала

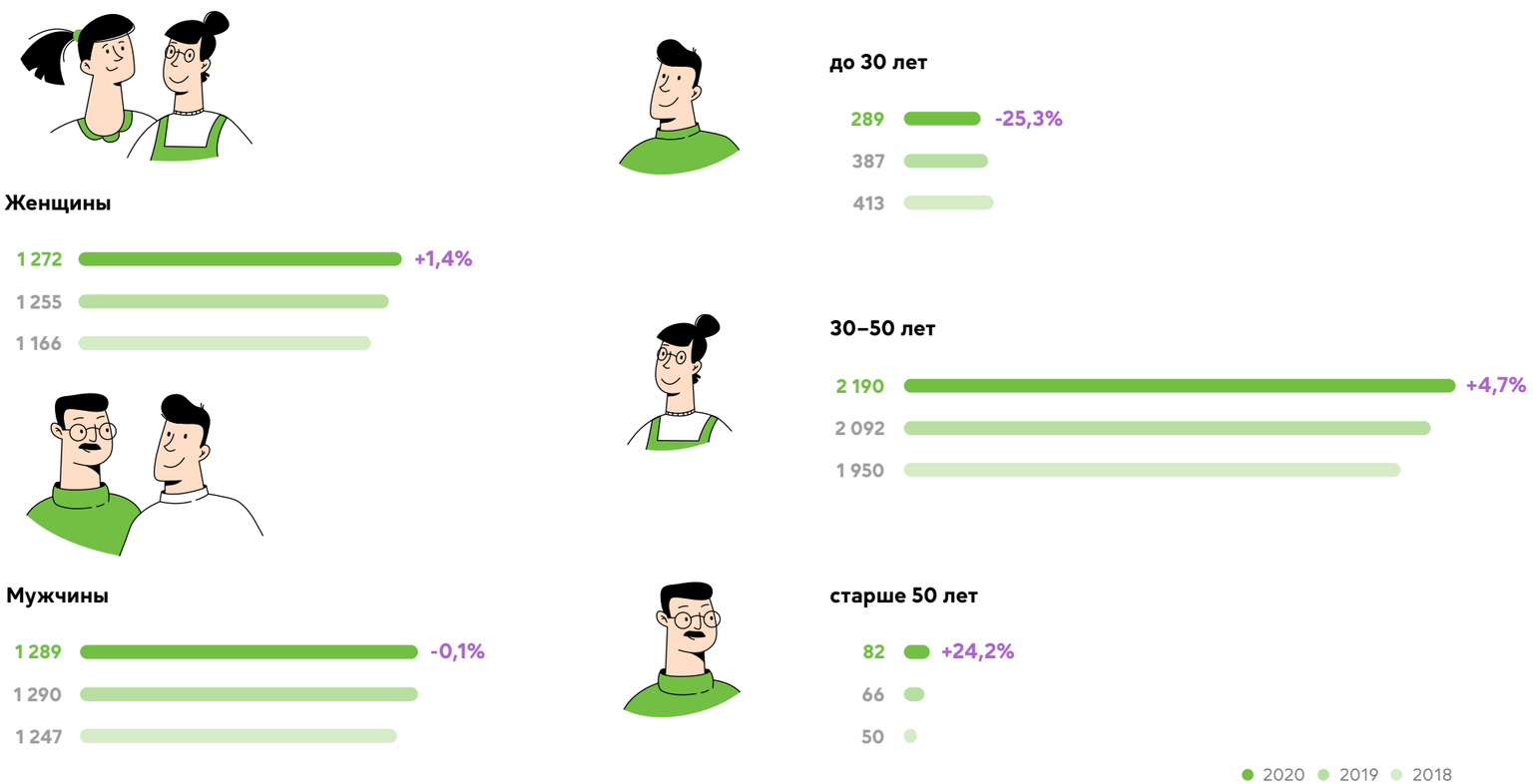
Рекрутмент в 2020 году

- Запустили обновленный бренд работодателя «Будущее своими руками».
- Провели стандартизацию вакансий для единого позиционирования и укрепления бренда работодателя.
- Запустили подбор Леруа Мерлен «ПРО» по всем регионам.
- Обновили Хартию рекрутмента и Кодекс этики рекрутера.
- Провели обучение для руководителей центрального офиса по организации рекрутмента, инструментам оценки кандидатов и стандартам предоставления обратной связи кандидатам.
- Выпустили три обучающих онлайн-курса по развитию навыков в подборе, а также обучение по стратегии рекрутинга для руководителей службы персонала магазинов.
- Использовали новые источники подбора кандидатов: Учебный центр «Профессионал» и «Яндекс. Таланты», AmazingHiring и Gmail Bot.

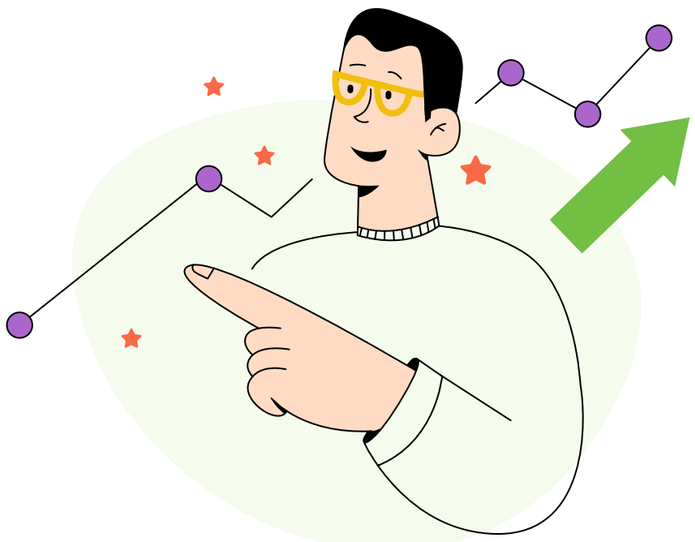
Возможности для роста

405-1

Динамика показателей социокультурного разнообразия руководящих кадров в разбивке по полу и возрасту, человек



В 2021 году мы продолжим нашу трансформацию: основными приоритетами станут развитие подхода HR-бизнес-партнерства в компании через большую ориентацию на бизнес всех HR, построение программы преемничества и карьерного роста, развитие компетенций в продажах, работа с менеджментом, лидерством и культурой компании. Фокус на безопасности сотрудников сохранит актуальность, а контроль мер безопасности будет оставаться одним из наших главных приоритетов.



Голос сотрудника

Оцениваем уровень вовлеченности сотрудников

Одним из проявлений принципа «Человек в сердце экосистемы» выступает наш подход в работе с сотрудниками: «Сотрудник — в сердце компании». Мы придаем большое значение тому, чтобы выяснить потребности и впечатления сотрудников от работы у нас и создать все условия для их вовлеченности в работу.

Именно поэтому мы часто проводим опросы среди сотрудников, замеряем вовлеченность, NPS сотрудника (опросы EXI), а для руководителей у нас есть инструмент, который позволяет работать с вовлеченностью сотрудников каждый день на основе результатов пульс-опросов через мобильную платформу OhMyBoss. Также на платформе OhMyBoss для наших магазинов существует сервис «Задай вопрос директору», с помощью которого директор и руководители магазина могут узнать рейтинг наиболее важных для сотрудников вопросов, чтобы приоритизировать работу с ними.

Опрос вовлеченности

Опрос вовлеченности проходит в компании уже 10 лет — 1 раз в год в течение месяца. Главная цель опроса — оценить удовлетворенность сотрудников работой в компании и услышать их. Качество работы сотрудников и их эффективность напрямую связаны с уровнем вовлеченности. При высокой вовлеченности в компании меньше текучесть кадров, выше лояльность, снижается уровень абсентеизма. В компании вовлеченных сотрудников выше коммерческие результаты и лучше сервис обслуживания клиентов. Вовлеченность оценивается по 4- или 6-балльной шкале исходя из ответов на следующие вопросы:

- **Когда мне предоставляется возможность, я очень хорошо отзываюсь о работе в этой компании**
- **Я без сомнения рекомендовал бы нашу организацию своему другу, ищущему работу**
- **Потребуются серьезные причины для того, чтобы я ушел из организации**
- **Я редко думаю о том, чтобы уйти из организации и работать в другом месте**
- **Наша компания вдохновляет меня ежедневно выполнять свою работу как можно лучше**
- **Наша компания мотивирует меня достигать лучших результатов, чем обычно ожидается**

Голос сотрудника

Собираем отзывы и мнения о работе в компании

Для нас услышать голос сотрудника — это не только узнать его впечатления, но и работать над тем, чтобы его опыт работы у нас в компании постоянно улучшался.

Я готов (-а) рекомендовать другу работу в Леруа Мерлен

Февраль 2021,
шкала 10 баллов

NPS сотрудника (опрос EXI)

Опрос, через который мы замеряем уровень NPS сотрудника. Это глобальный опрос, который проходит во всех компаниях группы АДЕО. Опрос EXI проходит 1 раз в три месяца. Его цель — собрать отзывы и мнения о ситуации и настроениях в коллективе, чтобы своевременно реагировать на изменяющиеся запросы сотрудников. Всего в опросе три вопроса:

NPS: Готовность рекомендовать другу работу в Леруа Мерлен

Уверенность: Я верю в будущее

Общий опыт: Я доволен условиями работы

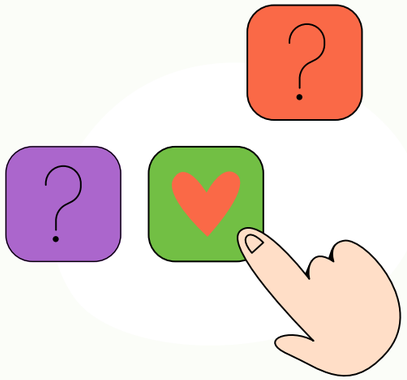
Также есть два открытых вопроса, которые позволяют сотрудникам описать позитивные и негативные моменты в работе за прошедшие три месяца. Мы верим, что сотрудник, довольный работой у нас, сможет создать качественный сервис обслуживания для наших клиентов и оставить их, в свою очередь, довольными.

Интерактивная платформа OhMyBoss

Каждые две недели сотрудник магазина получает опросный лист из шести вопросов по каждому фактору вовлеченности в работу:

- мотивация;
- отношения с руководителем;
- отношения в команде;
- развитие потенциала и обучение;
- обратная связь от руководителя;
- процессы и омниканальность.

Результаты позволяют руководителю наблюдать за динамикой вовлеченности сотрудников в течение года и работой с ней каждый день.



Сообщество Леруа Мерлен

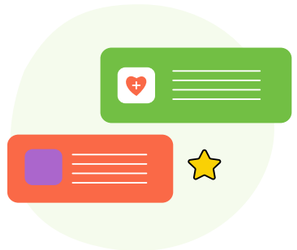
102-43 102-44

Развиваем digital-инструменты для общения с коллегами

Мы стремимся к тому, чтобы каждый сотрудник чувствовал себя частью команды Леруа Мерлен, понимал наши общие ценности, цели и задачи. Для этого мы активно развиваем систему внутренних коммуникаций и применяем новые технологические возможности.

Инструменты для общения

Workplace — корпоративная социальная сеть, в ней можно получать и делиться новостями компании, устраивать видеотрансляции, проводить опросы и многое другое. Work Chat — корпоративный мессенджер, который позволяет общаться в чате с одним или несколькими коллегами, используя текст, изображения, голос или видео.



Внутренний портал «Интрару 3.0»

Личный кабинет, где можно найти любой сервис компании и установить себе на страницу для быстрого доступа. Например, здесь можно найти «Кафетерий социальных льгот», отпуска и обновленную базу знаний компании — «Вики ЛМ».

Мобильная платформа

Корпоративный мобильный телефон — незаменимый помощник на протяжении всего рабочего дня сотрудника Леруа Мерлен. Этот инструмент позволяет сотруднику магазина выполнять все операции в мобильности и быть доступным для наших клиентов. Теперь мы тратим значительно меньше времени на отработку рутинных задач — от мини-инвентаризации и печати ценников до сборки заказа клиента и оформления сметы и заказа.

Ориентационные письма

Рассылаются каждый год всем сотрудникам, рассказывают о достижениях компании за прошедший год и о целях на будущие периоды. Ориентационные письма помогают руководителям дирекций и магазинов определять стратегические цели для своих сотрудников на следующий год.

Сообщество Леруа Мерлен

102-43 102-44

Комитеты социального диалога МЖМК

Мы создаем среду, где каждый сотрудник чувствует поддержку, растет и вносит свой вклад в культуру и развитие экосистемы.

Комитеты социального диалога (КСД) принимают активное участие в жизни команды подразделения и стремятся к развитию благополучия сотрудников Леруа Мерлен. Они организовывают корпоративные, спортивные и социальные мероприятия, а также помогают каждому сотруднику чувствовать себя комфортно на рабочем месте и в коллективе.

В каждом магазине Леруа Мерлен есть КСД, в его состав обычно входит 10–13 человек из числа желающих — как линейный персонал, так и представитель совета директоров. Кроме того, в них часто состоят амбассадоры проекта «Моя жизнь — моя компания».

Направления работы и ключевые задачи комитетов социального диалога

1. Поддерживать открытый диалог с командой магазина/подразделения, слушать и слышать коллег
2. Формировать и реализовывать план мероприятий на основе обратной связи от сотрудников
3. Развивать пять направлений работы КСД в соответствии с ценностями
4. Участвовать совместно с советом директоров в принятии решений по выбору лучших практик магазина по направлениям деятельности
5. Анимировать результаты работы комитета по направлениям деятельности

Итоги 2020

Местные сообщества

105 Подходы к взаимодействию

106 Социальные проекты и инициативы

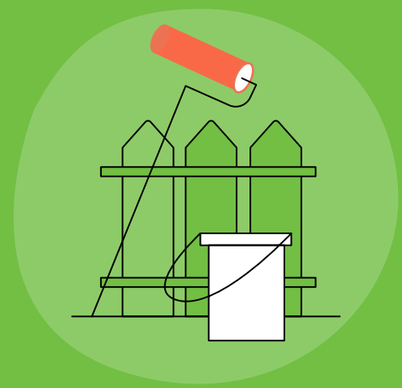
111 Развитие инноваций и предпринимательства

↘ 2020: ПОМОЩЬ ТЕМ, КТО НУЖДАЕТСЯ

Мы пожертвовали 49 млн руб. на благотворительность

2020: главное

Получили награду Президента Российской Федерации за участие в Общероссийской акции взаимопомощи #МыВместе



В рамках проекта «Том Сойер Фест» поставили стройматериалы, инструменты и средства защиты на сумму около 1,5 млн руб. на реставрационные площадки в 18 городах

Начали помогать НКО и занимаемся проблемой бездомности по всей стране

Сделали «Календарь добрых дел» — путеводитель в мире волонтерства

Запустили 10 пилотов со стартапами, в том числе с международными

Подходы к взаимодействию

103-1 103-2 103-3 203-1 203-2 413-1

Активно участвуем в жизни местных сообществ

В Леруа Мерлен важный фокус сделан на социально ориентированную культуру, чтобы деятельность компании становилась более осознанной и полезной обществу.

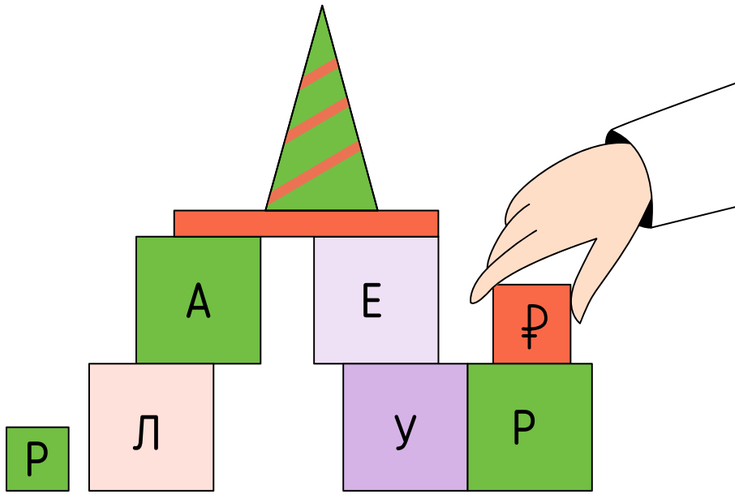
Сотрудники, которые принимают участие в социальных проектах, формируют взгляды и будущее всей страны. В партнерстве с некоммерческими организациями и местными сообществами с помощью наших товаров и профессиональных навыков мы стремимся помогать в улучшении и обустройстве дома людям, чьи возможности быть клиентом Леруа Мерлен ограниченны. При этом они имеют потребность в обретении дома, улучшении бытовых условий или в ремонте.

Кому мы помогаем:

- семьям в трудной жизненной ситуации (инвалидность, безработица, отсутствие определенного места жительства, малообеспеченность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью);
- детям, лишившимся родителей или оставшимся без их попечения;
- пожилым людям, проживающим в государственных учреждениях.

Наши приоритеты:

- корпоративная благотворительность, направленная на помощь ветеранам, детям из детских домов, семьям, которые оказались в затруднительном положении, приютам для животных;
- социальная адаптация в обществе тех, кто в этом нуждается (дети и подростки с особенностями развития, бездомные);
- экопросвещение населения и ответственное отношение к окружающей среде;
- поддержка экоактивизма — проектов по озеленению территорий, привлечение населения к инициативам Леруа Мерлен;
- воспитание ответственного отношения к потреблению и вопросам воздействия на окружающую среду;
- развитие современной системы обращения с отходами;
- повышение вовлеченности наших сотрудников в жизнь и будущее развитие регионов деятельности Леруа Мерлен;
- поддержка социокультурных проектов в регионах присутствия.



Мы стремимся содействовать позитивным социальным изменениям в регионах присутствия Леруа Мерлен для реализации равных возможностей для ремонта и обустройства дома всем людям, у которых есть в этом потребность.

Социальные проекты и инициативы

203-2

Леруа Мерлен принимает активное участие в благотворительных акциях, социально-экологических программах и мероприятиях, и с каждым годом их количество растет.

Мы реализуем образовательные проекты и проводим мастер-классы, помогаем товарами из нашего ассортимента, оказываем инфраструктурную помощь и информационную поддержку проектам. Наших подопечных из детских домов мы приглашаем на экскурсии в магазины Леруа Мерлен, на которых рассказываем о различных специальностях и помогаем детям найти свой карьерный путь. Кроме того, мы регулярно участвуем в экоакциях по раздельному сбору мусора и очистке территорий.

2016 год

наша компания вступила в Национальный совет по корпоративному волонтерству

>36

социально-экологических программ и инициатив в 58 регионах в 2020 году

Благотворительность

Программы поддержки территорий

Сопровождаемое трудоустройство

Корпоративное волонтерство

Спонсорство

Экология и отходы

Доступная среда

Поддержка социального предпринимательства

Социальные проекты и инициативы

203-2

Корпоративное волонтерство

Мы поддерживаем сотрудников в стремлении повысить уровень жизни и улучшить экологию городов нашего присутствия.

Именно поэтому мы разработали календарь волонтерских акций, который в течение года объединяет все наши города в единое движение. Календарь добрых дел — это 12 значимых тем, 12 вызовов обществу, повлиять на которые в силах каждого из наших сотрудников. Календарь добрых дел также помогает лучше ориентироваться в вопросах международной стратегии устойчивого развития группы АДЕО.

Угреродно-нейтральный март

Калькулятор углеродного следа
Как наша жизнь влияет на состояние окружающей среды, насколько активно мы потребляем ресурсы? Онлайн-калькулятор покажет ваш собственный углеродный след. Вы получите рекомендации по его уменьшению и возможность показать своим друзьям и знакомым экологичные альтернативы ежедневным решениям.

Городской апрель

Создание интерактивной карты маршрутов выходного дня
Вместе мы создадим интерактивную карту городских маршрутов Леруа Мерлен. Делитесь своими любимыми и интересными местами вашего родного города. Все локации будут собраны на едином сайте, и ближайший выходной можно будет провести, смотря на город другими глазами.

Социальные проекты и инициативы

203-2

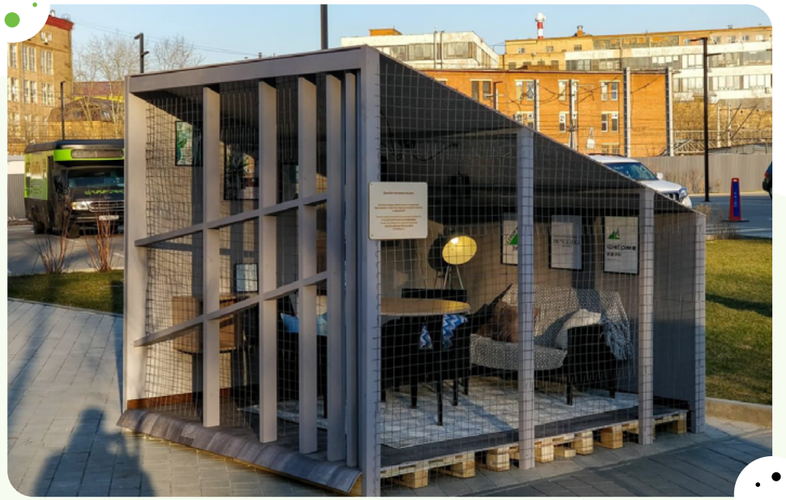
В этом году мы помогали тем, кто нуждался в нашей помощи: снабжали средствами индивидуальной защиты и необходимыми товарами больницы, дома престарелых, пансионаты, госпитали, станции скорой помощи, на каникулах устраивали онлайн-мероприятия «Школы ремонта» для детей из детских домов и детей-подопечных фондов-партнеров, поддерживали онлайн-марафон «Скажи миру Да».

3,5 млн руб.

объем помощи проекту «Ночлежка» в 2020 году

В 2020 году мы запустили несколько проектов с «Ночлежкой» — благотворительной организацией, которая помогает бездомным людям. Мы помогли построить первую в Москве консультационную службу «Ночлежки» — это место, куда регулярно приходят десятки людей, чтобы получить помощь и шанс вернуться к обычной жизни. Мы выступили генеральным партнером, предоставили все строительные материалы и оказываем информационную и практическую поддержку. Кроме этого, мы запустили проект сопровождаемого трудоустройства выпускников реабилитационного приюта «Ночлежки».

Привлекаем внимание к проблеме бездомности



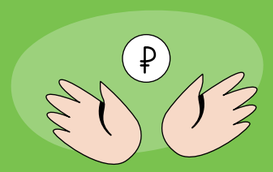
Также мы рассказывали миру о проблеме бездомности в рамках всероссийского Дня бездомного человека — мероприятия солидарности с живыми и погибшими бездомными людьми. «Ночлежка» вместе с «Фабрикой идей» подготовили и разместили инсталляцию в пространстве «Хлебозавод» в Москве, на примере которой показали, как выглядит дом глазами бездомного человека. Этой акцией мы хотели привлечь внимание к проблеме бездомности и поддержать тех, кто оказался на улице, тех, кто видит окна уютных квартир, но не может оказаться внутри, согреться и укрыться. Мы взяли на себя все расходы на создание инсталляции.

Социальные проекты и инициативы

Новогодняя благотворительная акция **#ВолшебствоЛеруаМерлен**

В нашей компании благотворительные проекты реализуются как центральным офисом, так и каждым отдельным магазином Леруа Мерлен.

Инициаторами проектов исторически являются сотрудники магазинов, работающие на операционных должностях. Это обусловлено тем, что неравнодушные сотрудники Леруа Мерлен, взаимодействующие с клиентами, хорошо знают нужды своего региона. Для нас важно сохранить такой подход для оказания наиболее эффективной и адресной помощи тем, кому она действительно нужна. За все время существования компании мы набрали достаточно знаний и экспертизы, чтобы привлечь к нашим социальным инициативам клиентов — тех, кто хотел бы оказывать помощь, творить добро, но не имеет для этого подходящих инструментов. Мы готовы дать площадку и уверенность в том, что помощь будет оказана именно тем, кто больше всего в ней нуждается.



49 млн руб.

направлено на благотворительность в 2020 году

В 2020 году принять участие и помочь нуждающимся семьям в нашей стране создать праздник и новогоднее настроение смог каждый посетитель гипермаркета — достаточно было купить любой товар из новогоднего ассортимента и положить его в один из специальных боксов возле касс. Леруа Мерлен к каждому купленному клиентами новогоднему подарку докладывала товары, действительно необходимые семьям для улучшения их жилищных и бытовых условий. Наши сотрудники совместно с волонтерами фонда DaDobro доставляли подарки нуждающимся в помощи семьям по всей стране.

Смотрите видео о нашей новогодней акции

Именно благодаря вовлеченности и отзывчивости мы помогли более 1,5 тыс. семей и 63 благотворительным фондам по всей стране, передав 2 465 товаров на сумму более 4 млн руб. от Леруа Мерлен и тысячи подарков от наших клиентов.

1,5 тыс.
семей

63
благотворительных фонда

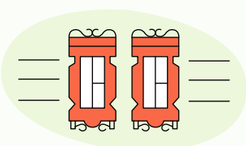
2 465
товаров

Социальные проекты и инициативы

203-2

Помогая другим, мы меняемся к лучшему

Благотворительные проекты по ремонту и обустройству в 2020 году: помощь товарами

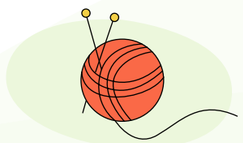


1,5 млн руб.

помощь в сохранении и восстановлении ярких образцов застройки совместно с проектом «Том Сойер Фест»: 18 городов, 30 объектов, > 25 магазинов Леруа Мерлен

7,6 млн руб.

адресная помощь семьям в ремонте и обустройстве: > 72 фондов, > 1 600 семей

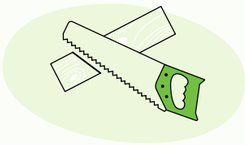


>20 учреждений

дома престарелых

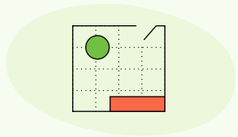
5,2 млн руб.

«Ночлежка»: создание инфраструктуры в рамках социальной поддержки бездомных «Другая медицина»: строительство медико-профилактического центра для бездомных



600 тыс. руб.

помощь мастер-классами и компетенциями людям с аутизмом и другими особенностями развития: фонд «Простые вещи», фонд «Антон тут рядом»



>60 проектов

проекты магазинов Леруа Мерлен на тему ремонта и обустройства

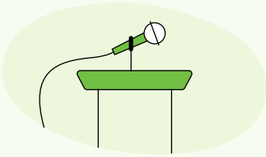
Развитие инноваций и предпринимательства

102-43 102-44

В 2020 году мы начали активно рассматривать международные стартапы, в том числе благодаря коллаборации с командой по инновациям из головного офиса Леруа Мерлен во Франции и их глобальному партнерству с международным инкубатором Plug & Play. В результате были запущены тесты с двумя французскими стартапами. Всего в течение года наша команда по инновациям запустила 10 пилотов со стартапами — это меньше, чем в 2019 году, так как в начале пандемии много проектов остановилось из-за закрытия магазинов и новых приоритетов компании. Также в 2020 году мы впервые запустили две онлайн мини-конференции о новых технологиях Tech Talks: AR/VR и RPA.

4

подкаста об инновациях в 2020 году



8

мероприятий, в которых в качестве докладчиков и экспертов выступила команда по инновациям Леруа Мерлен

Использование VR-технологий в тренингах по продажам

Мы завершили тест по обучению сотрудников магазина навыкам продаж, используя симуляции в виртуальной реальности. В результате получили локальный прирост товарооборота и корзины на подкатегориях, в которых проходило обучение, а также хорошие отзывы сотрудников об опыте использования инструмента. Магазин Леруа Мерлен в Екатеринбурге поставил инструмент в план использования на следующий год.

Являемся активным игроком в экосистеме стартапов

Навигация по товару в магазине «Леруа Мерлен ЗИЛ»

В «Леруа Мерлен ЗИЛ» было протестировано решение для навигации на платформе Tango.Vision. Мы собрали статистику поисковых запросов на навигационных терминалах и проверили гипотезу востребованности навигации до отдела. Магазин планирует использовать это решение в 2021 году.

Итоги 2020

Защита окружающей среды

114 Подходы к управлению

115 Изменение климата

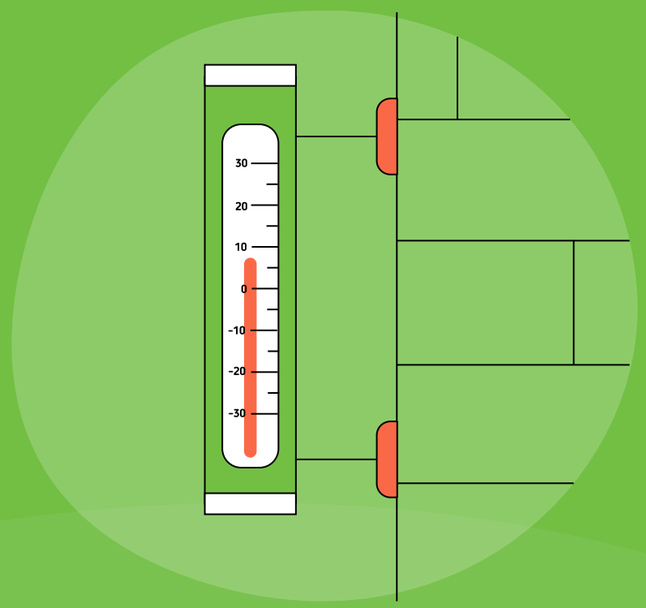
120 Ответственное ресурсопользование

125 Эффективное управление отходами

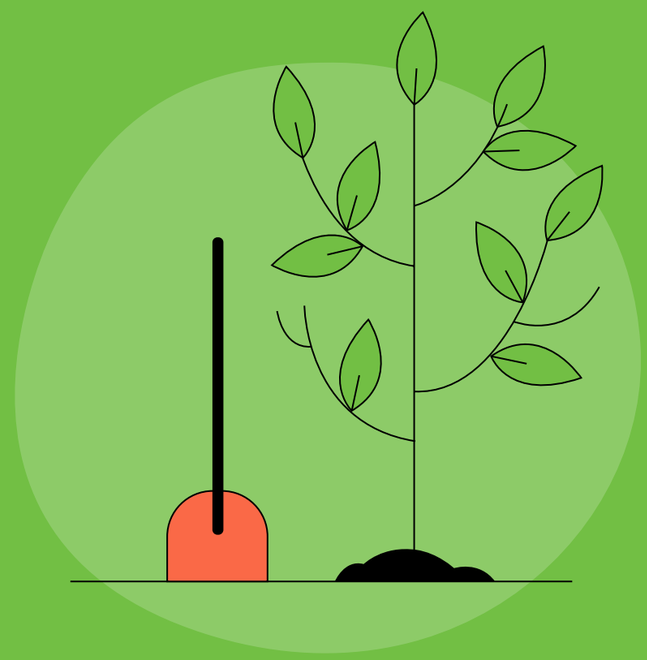
↘ 2020: ПОМОЩЬ ПРИРОДЕ

Мы высадили более 500 тыс. саженцев на территории 220 га в рамках проекта «Лесомания»

2020: главное



Сократили удельные выбросы парниковых газов в магазинах на 4,7% на консолидированную выручку



Продолжили поддержку проекта «Лесомания», в рамках которого высажено более полумиллиона саженцев на 220 га

Стали лауреатом премии «Лучшие социальные проекты России» в категории «Экологические проекты», а проект «Лесомания» получил специальный приз в конкурсе «Зеленый проект года — 2020»

Подходы к управлению

103-2 103-3 307-1

Уменьшаем наше воздействие на окружающую среду

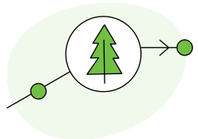
Как ответственный лидер DIY-ритейла, Леруа Мерлен стремится минимизировать воздействие своей деятельности на окружающую среду и внести вклад в сохранение природных ресурсов, лесных — в особенности.

Для сохранения лесных экосистем и поддержания биоразнообразия мы разработали программу ответственного лесопользования, в рамках которой мы проводим работу с поставщиками, сотрудничаем с экологическими организациями и реализуем масштабный проект «Лесомания».

Все магазины Леруа Мерлен проходят ежегодные проверки соблюдения требований экологического законодательства, по результатам которых мы составляем план действий для устранения выявленных нарушений. В 2020 году в результате проверок были выявлены несоответствия, которые повлекли штрафы в размере 690 тыс. руб., а также привели к изменению процессов в компании для недопущения аналогичных ситуаций в будущем.

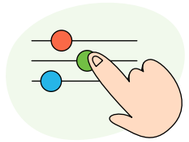
Для сотрудников, участвующих в решении экологических задач магазинов, мы организовываем специальное обучение во внешних учебных центрах, а также разрабатываем подробные инструкции.

Кто отвечает за экологические вопросы в нашей компании



Отдел социально-экологической ответственности
Стратегия и эффективность

Отдел отвечает за реализацию проектов в области устойчивого развития в соответствии со стратегией группы АДЕО.



Контролер управления

В зону ответственности контролера управления магазина входит общее экологическое руководство магазином, включая контроль за исполнением соответствующих финансовых и юридических задач. Директор магазина назначает контролера управления ответственным в области охраны окружающей среды на объекте приказом.

Технический отдел
Развитие и управление недвижимостью

В состав отдела входят штатный эколог и директор по эксплуатации. Эколог курирует вопросы взаимодействия с государственными органами, готовит экологическую отчетность и контролирует соблюдение экологического законодательства всеми магазинами, а директор по эксплуатации руководит вопросами безопасной эксплуатации магазинов, зданий и территорий компании.

Инженер

На каждом объекте Леруа Мерлен работают инженеры, которые отвечают за решение технических вопросов, связанных с работой электрических систем и систем водоснабжения, обеспечивают правильную эксплуатацию энергетического оборудования, электрических и тепловых сетей.

Изменение климата

305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 305-7

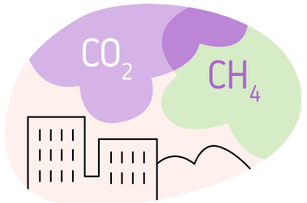
Контроль и постоянный мониторинг за выбросами парниковых газов

Леруа Мерлен ежегодно производит расчет выбросов парниковых газов, руководствуясь разработанными в 2016 году методическими указаниями.

Прямые выбросы парниковых газов образуются от сжигания топлива в стационарных установках и на транспорте, а также от утечек фреонов из систем кондиционирования. Косвенные энергетические выбросы парниковых газов рассчитываются исходя из потребления электроэнергии и теплоэнергии, поступающей от внешних поставщиков. Выбросы от отходов, основных средств, транспортировки товаров до магазина, передвижения сотрудников и клиентов, а также от продажи товаров входят в расчет прочих косвенных выбросов парниковых газов.

Показатель выбросов в атмосферу за 2020 год вырос на 1,5% по сравнению с 2019 годом и составил 3,24 млн метр. т эквивалента CO_2, что связано с активным ростом бизнеса Леруа Мерлен в России и открытием новых магазинов.

Объем выбросов парниковых газов в атмосферу, метр. тонн экв. CO_2



3 243 501

+1,5% к 2019 году
2019: 3 194 908

Scope 1

Прямые выбросы парниковых газов[1]

33 494 +19,8%
27 954

2020 2019

Scope 2

Косвенные энергетические выбросы парниковых газов[2]

171 534 +7%
160 331

2020 2019

Scope 3

Прочие косвенные выбросы парниковых газов

3 038 473 +1,1%
3 006 623

2020 2019

1 Газы, учтенные при расчете показателя: CO_2, CH_4, N_2O, ГФУ.
2 Газы, учтенные при расчете показателя: CO_2, N_2O, CH_4.

Изменение климата

305-1 305-2 305-3 305-4 305-5

Контроль и постоянный мониторинг за выбросами парниковых газов

Динамика выбросов парниковых газов в атмосферу по категориям, метр. тонн экв. CO_2

Прямые выбросы парниковых газов — Scope 1

Стационарное сжигание топлива
27 634 — +27,9%
21 609

Сжигание топлива в передвижных установках
1 722 — +98,8%
866

Утечки фреонов из систем кондиционирования
4 138 — -24,5%
5 479

● 2020 ● 2019

Косвенные энергетические выбросы парниковых газов — Scope 2

Потребление электроэнергии от внешних поставщиков
138 023 — +7,6%
128 317

Потребление теплоэнергии от внешних поставщиков
33 512 — +4,7%
32 014

● 2020 ● 2019

Прочие косвенные выбросы парниковых газов — Scope 3

Продажа товаров
2 135 350 — -1,1%
2 158 500

Перемещение клиентов
346 290 — -24,2%
456 750

Транспортировка товаров до магазина
253 863 — +92,6%
131 826

Транспортировка товаров до клиента
145 796 — +562%
22 024

Основные средства
68 210 — -11,9%
77 435

Добыча и транспортировка топлива[1]
53 950 — +3,6%
52 094

Перемещение сотрудников «дом — работа»
12 327 — -18,5%
15 127

Обращение с отходами
10 970 — -83,0%
64 411

Приобретенные товары и услуги (НТЗ)
8 793 — -62,1%
23 214

Перемещение сотрудников в командировках
2 923 — -44,2%
5 242

● 2020 ● 2019

[1] Топливо, которое используется при работе объектов, образующих выбросы Scope 1 и Scope 2.

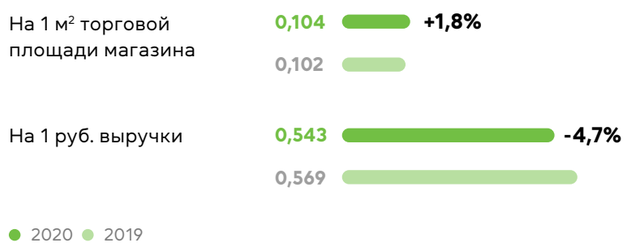
Изменение климата

305-1 305-2 305-3 305-4 305-5

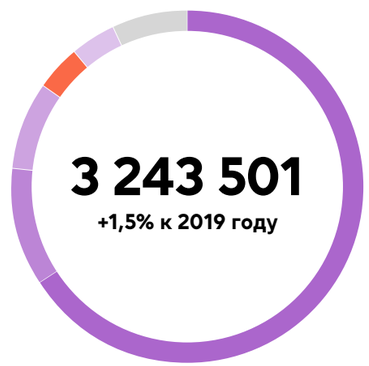
Контроль и постоянный мониторинг за выбросами парниковых газов

Удельные показатели выбросов парниковых газов, метр. тонн экв. CO_2

Прямые и косвенные выбросы парниковых газов[1]

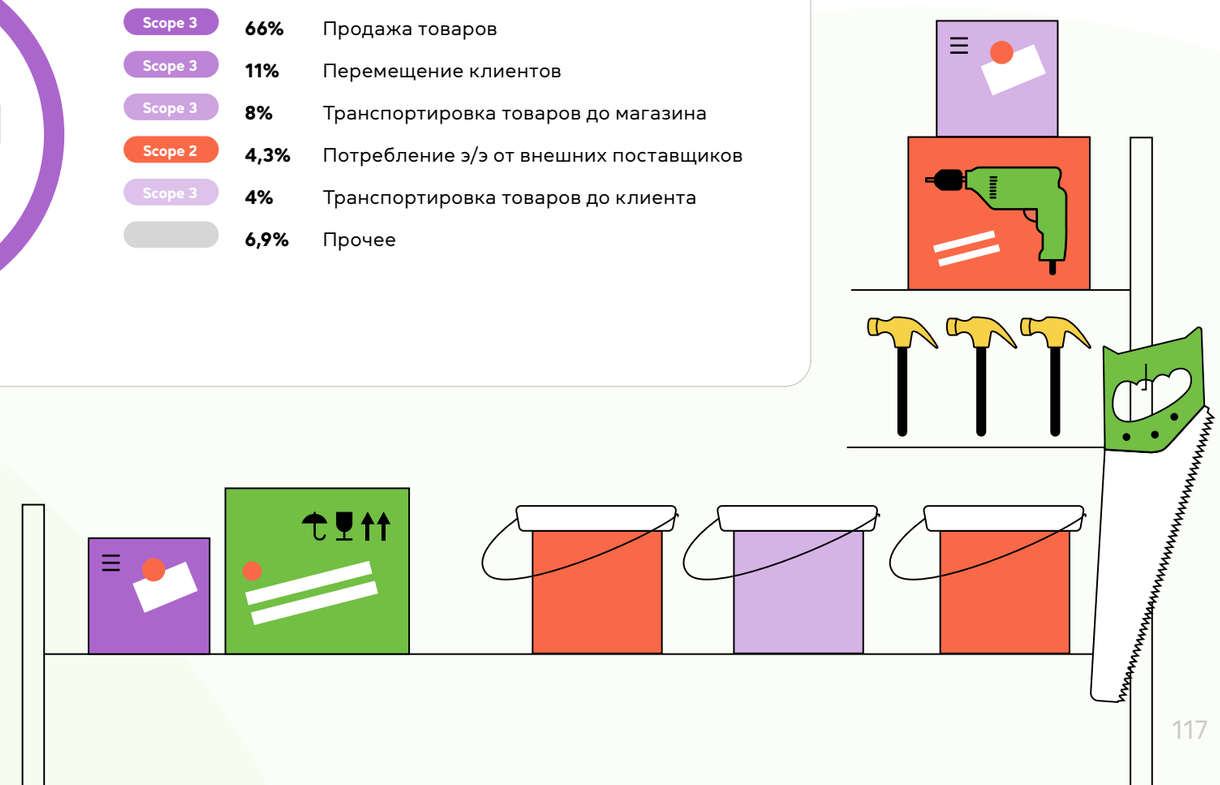


Структура выбросов в атмосферу в 2020 году по основным категориям, метр. тонн экв. CO_2



Scope 3	66%	Продажа товаров
Scope 3	11%	Перемещение клиентов
Scope 3	8%	Транспортировка товаров до магазина
Scope 2	4,3%	Потребление э/э от внешних поставщиков
Scope 3	4%	Транспортировка товаров до клиента
	6,9%	Прочее

В 2020 году мы сократили удельные выбросы парниковых газов в магазинах на 4,7% на консолидированную выручку[2].



1. Расчет выбросов производился в отношении магазинов ООО «Леруа Мерлен Восток», которые подпадают под требования, содержащиеся в п. 4 Указаний по заполнению формы федерального статистического наблюдения приказа Росстата от 08.11.2018 № 661 «Об утверждении статистического инструментария для организации Федеральной службой по надзору в сфере природопользования федерального статистического наблюдения за охраной атмосферного воздуха». Данные включают выбросы от всех стационарных источников (котельные, ДГУ), кроме парковок. Передвижные источники не включены в расчет.
2. Расчеты представленных показателей ведутся только по магазинам ввиду возможности сбора и унификации сопоставимых данных.

Изменение климата

305-4 305-5 305-7

Контроль и постоянный мониторинг за выбросами парниковых газов

Мы уделяем особое внимание проектированию рабочих помещений, в которых из-за особенностей рабочего процесса образуются выбросы загрязняющих веществ.

Все рабочие зоны мастеров по резке оборудованы пылеулавливающими установками, так как эти помещения находятся внутри магазинов. Аппараты не имеют точек выброса в атмосферу: после аспирации выброс воздуха происходит в рабочую зону. Для зарядки электрической погрузочной техники выделены отдельные помещения, поскольку в процессе зарядки происходит выброс серной кислоты в атмосферный воздух.

Выбросы в атмосферу значимых загрязняющих веществ от стационарных источников, тыс. тонн

0,145

+4,4% к 2019 году
2019: 0,139

SO_2 Диоксид серы

0,021 **+4,7%**
0,020

CO Оксид углерода

0,067 **-4%**
0,069

NO_2 Диоксид азота

0,044 **-0,3%**
0,044

Твердые вещества

0,014 **+152%**[1]
0,005

2020 2019

Газообразные вещества

0,131 **-1,5%**
0,133

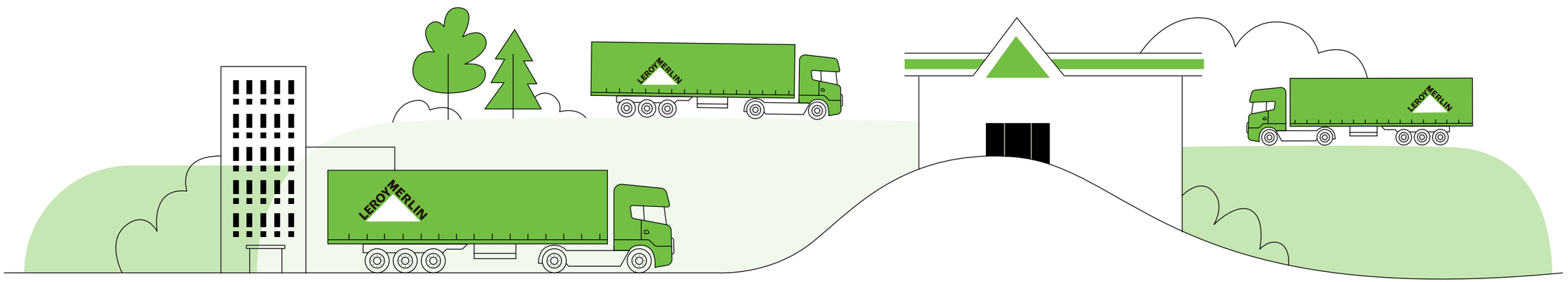
2020 2019

1 Рост выбросов твердых загрязняющих веществ в 2020 году связан с изменением методики расчета.

Изменение климата

«Управляемый флот»

305-4 305-5 305-7



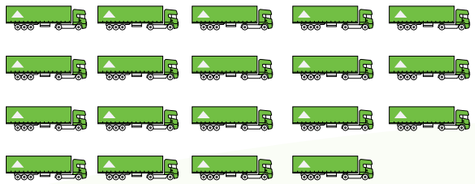
В 2020 году мы продолжили развивать нашу инициативу по созданию управляемого флота грузовиков на метане для доставки товаров в распределительные центры и магазины Леруа Мерлен.

Грузовой транспорт работает на сжиженном природном газе метане, который относится к наиболее безопасному классу автомобильного топлива. Данный проект позволит повысить качество сервиса, обеспечить доступность грузового транспорта в наиболее высокие сезоны спроса, а также снизить углеродный след за счет сокращения выбросов парниковых газов в среднем на 30% по сравнению с дизельным топливом классов «Евро-5» и «Евро-6».

Для проекта «Управляемый флот» был рассчитан интегральный показатель CO_2-эквивалент[1] для различных типов топлива: дизельного «Евро-4», «Евро-5» и «Евро-6», а также метана для определенного типа двигателя с учетом различных КПД для этих топлив. Показатель включает в себя не только выбросы углекислого газа (CO_2), но и выбросы других парниковых газов, которые образуются при сжигании топлива в двигателе, а также учитывает различный потенциал глобального потепления этих газов.

В результате наиболее экологичным топливом является метан, у которого не только наименьшие выбросы парниковых газов, но и наименьшие выбросы непарниковых загрязняющих веществ, что является большим преимуществом в условиях городов. По сравнению с топливом «Евро-6» и топливом классов ниже выбросы взвешенных частиц и летучих углеводородов ниже на 30 и 43% соответственно.

1 Сумма выбросов всех парниковых газов: CO_2, NO_x и CH_4.



19

грузовиков на метане работало в Леруа Мерлен на момент публикации отчета

Подробнее об инициативе в нашем видеоролике

Ответственное ресурсопользование

303-1 303-2 303-3 303-4 303-5

Рационально используем водные ресурсы

Леруа Мерлен ответственно подходит к использованию воды и строго соблюдает требования законодательства в области использования водных ресурсов.

Мы используем пресную воду для хозяйственно-бытовых нужд и осуществляем забор из централизованных систем холодного водоснабжения и на собственных водозаборных сооружениях из подземных источников вблизи д. Шолохово и д. Лупаново в Московской области и в д. Картмазово в Москве. В регионах нашей деятельности не наблюдается дефицита водных ресурсов. На собственных очистных сооружениях мы контролируем качество питьевой воды для обеспечения здоровья сотрудников и клиентов согласно государственным требованиям к качеству питьевой воды.

Мы осуществляем регулярные наблюдения за водным объектом и его водоохранной зоной, не менее одного раза в квартал проводим лабораторные испытания природных вод в контрольном и фоновом створе на всех водных объектах, в которые поступают очищенные воды, а также проходим негосударственную экспертизу проектной документации при строительстве новых объектов. Для очистки сточных вод мы используем собственные локальные очистные сооружения.

Объем воды, сброшенной в поверхностные водные объекты в 2020 году, тыс. м³

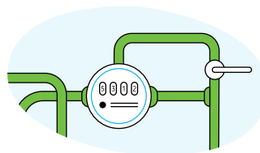
431

+108% к 2019 году[1]
2019: 208

Способы водоотведения (сброса использованной воды)

- Сброс в централизованную систему водоотведения
- Сброс хозяйственно-бытовых вод в централизованную систему водоотведения, а ливневых вод — в водные объекты после очистки[2]
- Сброс хозяйственно-бытовых и ливневых вод после очистки в водные объекты[3]

Общий объем забранной воды, тыс. м³

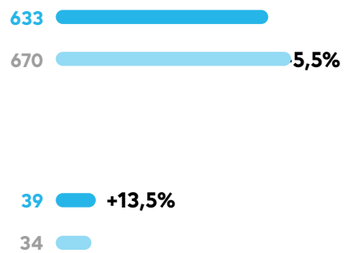


672

-4,6% к 2019 году
2019: 704

Вода, предоставленная третьими лицами (муниципальные и другие системы водоснабжения, пресная вода)

Подземные воды (пресная вода)



1 Увеличение объема сброшенных стоков в водный объект связано с вводом двух объектов (Екатеринбург-2, Ижевск) со сбросом очищенных сточных вод в водный объект. Учет объема вод, сброшенных в водный объект, осуществляется следующими способами: данные приборов учета, расчетным путем с учетом данных Гидрометцентра по осадкам, данные прибора учета по водопотреблению. Сведения по передаче ливневых вод в централизованные системы водоотведения не представлены, так как учет вод не осуществляется.

2 Сброс ливневых стоков осуществляется в магазинах на Киевском шоссе, в Шолохово, Барнауле-2, Смоленске, Екатеринбурге, Ижевске, Юдино, Красноярске (Калинин), Жуковском и РЦ «Северная звезда».

3 Сброс хозяйственно-бытовых и ливневых вод после очистки в водные объекты осуществляется в магазинах на Киевском шоссе, в Шолохово, Барнауле-2, Смоленске и РЦ «Северная звезда».

Ответственное ресурсопользование

302-1 302-4

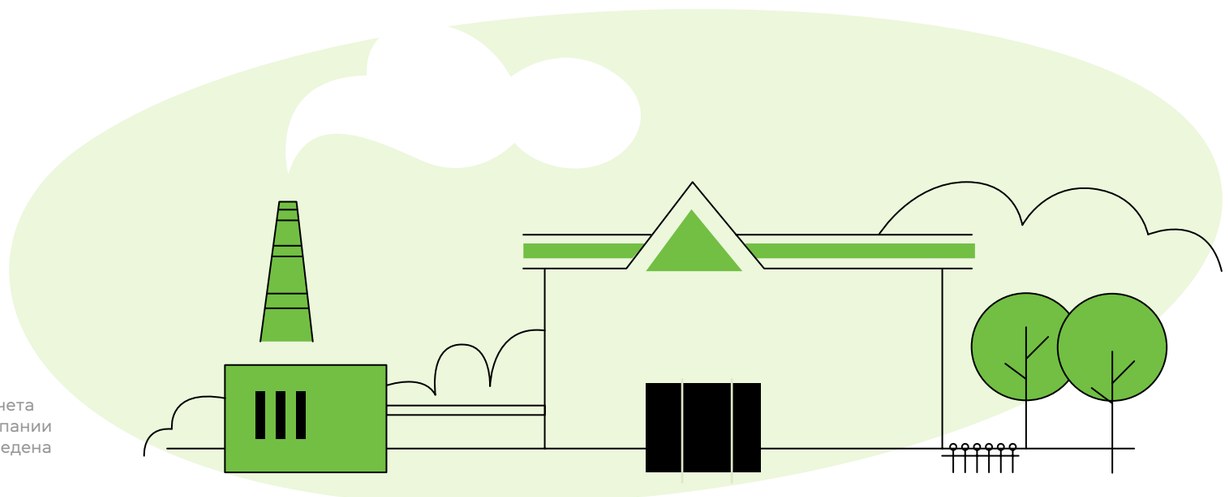
Переходим на более экологичные виды топлива

В 2019 и 2020 годах проводилось энергетическое обследование 29 магазинов Леруа Мерлен для получения энергетического паспорта[1]. Было выполнено два вида обследований: обязательное, требования к которому определены федеральным законодательством, и добровольное, в ходе которого были проведены тепловизионное обследование несущих и ограждающих конструкций и измерение сопротивления теплопередаче ограждающих конструкций. По каждому магазину были осуществлены индивидуальные мероприятия в соответствии с рекомендациями:

- ремонт ограждающих конструкций в местах теплопотерь, герметизация и утепление межпанельных стыков;
- оптимизация работы систем вентиляции и кондиционирования;
- промывка и балансировка системы теплоснабжения для повышения ее эффективности.

С октября 2020 года мы подключили котельную «Леруа Мерлен Пушкино» к магистральному газопроводу. В 2021 году мы планируем перевести еще несколько наших магазинов с дизельного топлива на природный газ: «Леруа Мерлен Климовск», «Леруа Мерлен Юдино» и «Леруа Мерлен Новая Рига». Перевод котельных с дизельного топлива на природный газ позволяет уменьшить выбросы парниковых газов магазина (Scope 1 и 2) примерно на 40%. Кроме того, благодаря реализации таких проектов мы сокращаем затраты на энергоресурсы.

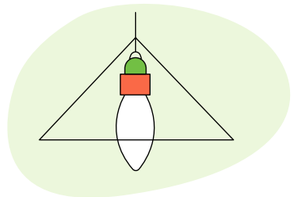
-40% **снижение выбросов парниковых газов магазина после перевода котельной на природный газ**



1 В соответствии с требованиями Федерального закона № 261-ФЗ.

2 В связи с изменением методологии учета потребления энергии по контуру компании динамика по показателям будет приведена в отчете за 2021 год.

Объем потребления энергии в 2020 году, ГДж



1 912 150

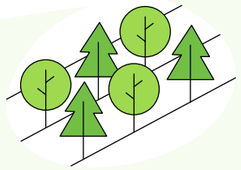
Невозобновляемые источники

Природный газ	340 513	Scope 1 444 152
Дизельное топливо	86 254	
Сжиженный нефтяной газ	17 385	
Электроэнергия	1 095 903	1 467 998 Scope 2
Тепловая энергия	372 095	

Ответственное ресурсопользование

304-1

В России лесные экосистемы, составляющие порядка 20% от мировых лесов, представляют особую экологическую и социальную ценность. Около 290 млн га (30% всех российских лесов) — малонарушенные, особо ценные природные территории, сохраняющие уникальное биологическое разнообразие. Кроме того, в настоящее время леса являются одним их ключевых способов борьбы с изменением климата. Растущие леса поглощают углекислый газ в процессе фотосинтеза и удерживают его в виде углерода биомассы, прежде всего древесины. Тем самым они уменьшают рост концентрации углекислого газа в атмосфере и улучшают местный микроклимат. Вырубленные и сгоревшие леса, наоборот, служат источником углекислого газа и обостряют климатические проблемы. Руководствуясь лесной политикой и стремлением продвигать не только грамотное использование, но и добычу лесных ресурсов, в 2018 году мы запустили программу по восстановлению лесов.



98,3 га

леса восстановлено в 2020 году

325,2 тыс.

саженцев высажено

Где находятся участки для восстановления лесов

- **Чойское лесничество (Чойский район), урочище Саракокша**

Территория, отведенная под лесовосстановление, входит в орехопромысловую зону и зону защитных нерестоохранных полос.

- **Турочакское лесничество (Турочакский район)**

Леса этой местности, известные как Прителецкая тайга, являются особо ценными и значимыми для Алтае-Саянского экорегиона. Здесь располагаются Телецкое озеро и Алтайский государственный природный заповедник, входящие в состав объекта Всемирного наследия ЮНЕСКО «Золотые горы Алтая». Территория, отведенная под лесовосстановление, входит в орехопромысловую зону и зону защитных нерестоохранных полос.

- **Онгудайское лесничество**

Территория Онгудайского лесничества характеризуется особыми климатическими условиями, высокой природной пожароопасностью и, как следствие, большим количеством лесных пожаров. Создаются лесные культуры лиственницы сибирской, устойчивой к воздействию пожаров.

- **Шебалинское лесничество**

Алтае-Саянский горно-таежный лесной район Южно-Сибирской горной лесорастительной зоны.

- **Майминское лесничество**

Леса лесничества находятся вблизи населенных пунктов и города Горно-Алтайска и в связи с этим восполняют защитную функцию и входят в состав зеленых зон (поясов).

Восстанавливаем лесные ландшафты

- **Темкинское лесничество**

- **Серебряноборское лесничество ИЛ РАН**

Территория отнесена к защитным лесам. Лесовосстановление проводится в водосборном бассейне р. Москвы и ее правого притока — р. Чаченки.

- **Гороховецкое лесничество**

Лесные культуры создаются в границах государственного природного комплексного заказника «Клязьминско-Лухский». Проводится восстановление лесов на территории, пройденной ландшафтным пожаром в 2010 году. Естественное возобновление на этом участке признано невозможным.

Ответственное ресурсопользование

304-1

Прогнозируем поглощение углерода лесными насаждениями

В 2019 году была инициирована работа по подсчету компенсации углеродного следа от строительства новых площадей через программу по лесовосстановлению. В качестве базового значения были приняты выбросы парниковых газов от строительства новых магазинов (Scope 3) за 2018 год.

Для обеспечения доступа к саженцам лиственных пород при поддержке Леруа Мерлен был создан питомник в Суздальском районе Владимирской области на территории в 1 га. В питомнике будут выращивать дуб, клен остролистный и татарский, а также ясень и вяз. Наша цель — увеличить количество доступных саженцев лиственных пород деревьев.

Прогноз поглощения углерода лесными насаждениями, создаваемыми в результате деятельности по лесовосстановлению[1]

2 312,1 тонн CO_2

накопление углерода в фитомассе к возрасту 7 лет по всем площадям

130,14 га

площади, высаженные в 2019 и 2020 годах

«Для восстановления широколиственных и смешанных лесов необходимы саженцы таких деревьев, как дуб, клен, липа, вяз и др. К сожалению, сейчас лишь немногие организации выращивают посадочный материал широколиственных пород, это сложнее и дороже выращивания сосен или елей. Питомник широколиственных деревьев площадью 1 га, созданный благодаря поддержке Леруа Мерлен, поможет нам восстанавливать леса с высоким уровнем биоразнообразия.

АНО «Зеленый Свет»

Источник: ЦЭПЛ РАН, модифицировано АНО «Зеленый Свет».

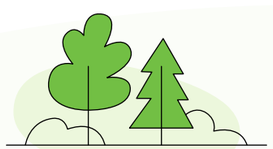
1 Для осуществления расчета учитываются данные о площади насаждения (га), породном составе насаждения, типе почвы, времени прекращения пахотной обработки почвы в предшествующем землепользовании, а также сведения по потенциальному ходу роста насаждения в разрезе составляющих пород. Описание хода роста насаждения включает сведения о динамике средней высоты (м), среднего диаметра (см), запаса насаждения ($м^3$/га).

Ответственное ресурсопользование

304-1

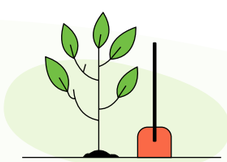
Проводим акции по восстановлению лесов

Леруа Мерлен при поддержке Института лесоведения РАН и АНО «Зеленый Свет» в 2019 году провела акцию по восстановлению лесных ландшафтов с участием сотрудников. Мы высаживали сосну на территории подмосковного Серебряноборского лесничества. Осенью 2020 года на этой территории силами наших сотрудников были проведены мероприятия по уходу.



1 га

территория посадок



2,3 тыс.

саженцев сосны высажено

Эффективное управление отходами

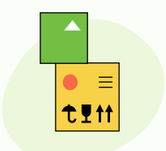
306-2 306-3 306-4 417-1

Улучшаем систему обращения с отходами

Рациональное использование отходов — один из ключевых способов уменьшения негативного воздействия на окружающую среду.

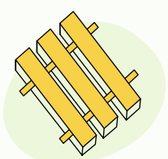
За управлением системой сортировки операционных отходов в магазинах отвечает КУ магазина. Утилизация компьютерной техники происходит отдельно — это входит в зону ответственности IT-специалистов. В центральном офисе и магазинах установлены контейнеры для сбора использованных батареек[1]. Помимо этого, все магазины самостоятельно собирают лампы ненадлежащего качества или те, которые были повреждены покупателями, и передают их на утилизацию.

Что мы сортируем и перерабатываем



Картон

Пленка



Деревянные палеты

Произведенные отходы по методам обращения[2], тонн

120 440

-8,8% к 2019 году
2019: 132 034

Неопасные отходы

120 361 **-8,8%**
131 977

Опасные отходы

79 **+38,6%**
57

Повторное использование

Неопасные отходы
49 495 **+5,3%**
47 016

Размещение на полигоне

Неопасные отходы
70 866 **-16,6%**
84 960

Иной метод удаления

Опасные отходы
79 **+38,6%**
57

● 2020 ● 2019

● 2020 ● 2019

1 Утилизацией батареек занимается ООО «Экологическая практика» — организация, входящая в ГК «Мегаполисресурс». Утилизацией ламп занимаются различные организации, так как каждый магазин самостоятельно заключает договор с подрядчиком в своем регионе.

2 Согласно ФЗ «Об отходах производства и потребления» от 24.06.1998 № 89-ФЗ отходы в зависимости от степени негативного воздействия на окружающую среду подразделяются на пять классов опасности. К категории опасных отходов отнесены отходы I класса, а к категории неопасных — отходы IV и V классов.

Эффективное управление отходами

306-2 417-1

Наша глобальная цель — 100%-ная сортировка отходов и максимальная их переработка в зависимости от наличия доступной инфраструктуры.

Наш приоритет в России — создать для наших клиентов возможности отправлять на переработку отходы от использованных товаров и упаковки через развитие партнерства и вовлечения различных заинтересованных сторон: региональных операторов, специализированных предприятий, НКО и поставщиков-производителей.

Наша компания самостоятельно не утилизирует отходы. В соответствии с требованиями, установленными природоохранным законодательством Российской Федерации, отходы передаются на утилизацию специализированным организациям, с которыми мы заключили более 200 договоров.

2020 год, несмотря на пандемию и связанные с этим ограничения, был посвящен нескольким пилотам и тестам, которые помогли нам лучше понять потребности клиентов.

Акции по раздельному сбору отходов

- Мобильные акции по раздельному сбору отходов в магазинах Леруа Мерлен в разных городах России.
- Акции «Электроосень» — жители Москвы, Пушкино и Санкт-Петербурга приносили на переработку ненужные и сломанные электротовары.
- В магазинах «Леруа Марлен ЗИЛ» и «Леруа Мерлен Рязанский проспект» были установлены контейнеры для сбора вещей фонда «Добрые вещи».

Оптимизируем упаковку и наш подход к выбору сырья

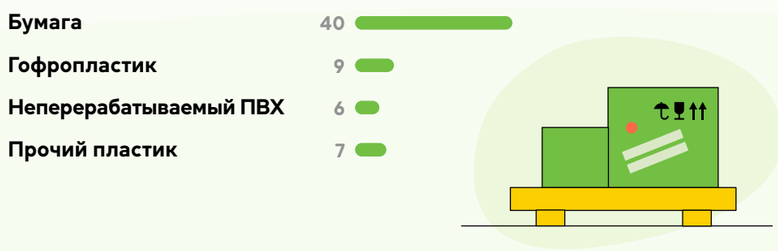
Оптимизация упаковки и ответственный выбор сырья для товаров СТМ

Важным направлением является не только создание условий для переработки, но и уменьшение количества используемых ресурсов, в частности, в отношении упаковки товаров. Зная объем продаж различных категорий товаров, мы можем прогнозировать сокращение использования различных видов упаковки для товаров СТМ.

Задачи проекта:

- использование упаковочных материалов, подлежащих переработке и вторичному использованию;
- сокращение объема упаковочных материалов;
- маркировка материала упаковки.

Прогноз снижения объемов упаковки для товаров СТМ, тонн/год

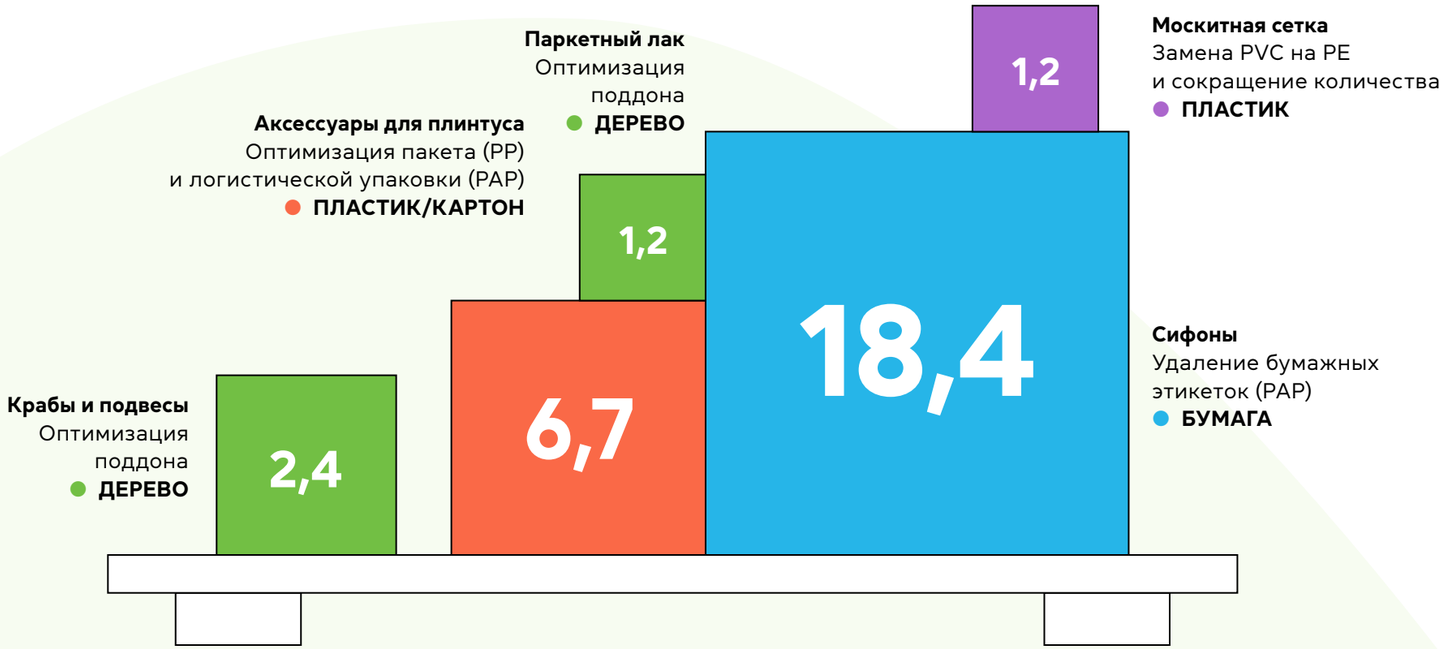


Эффективное управление отходами

306-2 417-1

Сокращаем использование различных видов упаковки

Сокращение количества упаковки в 2020 году, тонн



Ответственный выбор сырья

Краски

64,3 тонны

вторичного пластика переработано для ведер Luxens в 2020 году

Кухонные мойки

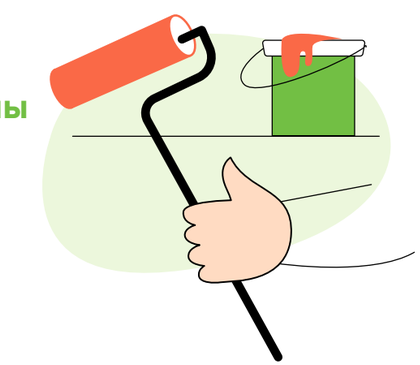
221,4 тонны

FSC-сертифицированной гофроупаковки с мая по декабрь 2020 года

Унитазы

101,5 тонны

FSC-сертифицированной гофроупаковки с сентября по декабрь 2020 года



Приложения

129 Об отчете
130 Таблица показателей GRI
139 Сокращения
140 Глоссарий
144 Контакты

Об отчете

102-50

Подход к подготовке отчета

102-5
102-32
102-46
102-48
102-49
102-50

Отчет об устойчивом развитии ООО «Леруа Мерлен Восток» за 2020 год (далее — отчет) является третьим публичным нефинансовым отчетом, адресованным широкому кругу заинтересованных сторон. Основная тема отчета — «Помогая другим, мы меняемся к лучшему».

Содержание отчета соответствует следующим документам:

102-54

- Стандарты Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI);
- Стандарты организации Accountability AA1000SES (2015), AA1000AP (2018);
- Руководство по основным показателям отчетности организаций о вкладе в достижение Целей в области устойчивого развития ООН (UNCTAD).

Отчет подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI), вариант «основной», что обеспечивает информационную прозрачность компании и развитие практики корпоративной социальной ответственности. Помимо этого, отчет является сообщением о достигнутом прогрессе в соблюдении принципов Глобального договора Организации Объединенных Наций (ООН).

В отчете отражен вклад компании в достижение целей в области устойчивого развития, принятых Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году в рамках документа «Преобразование нашего мира: повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года».

Содержание отчета определялось в соответствии с применимыми стандартами и руководствами при участии заинтересованных сторон компании. Информация о существенных темах отчета представлена в разделе «Взаимодействие с заинтересованными сторонами».

Подготовка отчета курировалась отделом социально-экологической ответственности ООО «Леруа Мерлен Восток» и специальной рабочей группой с участием ключевых подразделений.

При подготовке отчета не происходило существенных изменений в границах отчетности и перечне существенных тем по сравнению с аналогичным отчетом за 2019 год. При этом отчет содержит ряд уточнений данных прошлых лет, оговорки об этом включены в текст отчета.

Границы отчета

102-46
102-52

Отчет охватывает деятельность ООО «Леруа Мерлен Восток» (магазины Леруа Мерлен в России). В отчет также вошла информация о ТОО «Леруа Мерлен Казахстан» (магазин Леруа Мерлен в городе Алма-Ате, Казахстан), ООО «Леруа Мерлен Бел» (офис, созданный для открытия магазина в Республике Беларусь) и ООО «ПРО Восток» (компания, созданная для развития направления «Профессионалы») за отчетный период с 1 января по 31 декабря 2020 года.

Утверждение отчета

102-56

Отчет утвержден генеральным директором ООО «Леруа Мерлен Восток» Лораном Дефассье 20.05.2021.

Ограничение ответственности

Отчет содержит информацию о целях, задачах и планах компании на кратко-, средне- и долгосрочную перспективы. Планы и намерения носят прогнозный характер, и их осуществимость зависит в том числе от ряда экономических, политических и правовых факторов, находящихся вне зоны влияния компании. По этой причине фактические показатели результативности будущих лет могут отличаться от прогнозных заявлений, представленных в отчете.

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
GRI 102 Общие стандартные элементы (2016)			
1. Профиль организации			
102-1	Название организации	Об отчете	129
102-2	Виды деятельности, бренды, продукция и услуги	Кратко о Леруа Мерлен	4–5
102-3	Местонахождение штаб-квартиры	Кратко о Леруа Мерлен	4–5
102-4	География деятельности	География и форматы деятельности	9–14
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Об отчете	129
102-6	Рынки, на которых работает организация	География и форматы деятельности	9–14
102-7	Масштаб организации	Об отчете	129
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	Кратко о Леруа Мерлен	4–5
102-9	Цепочка поставок	Кратко о Леруа Мерлен	4–5
102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	География и форматы деятельности	9–14
102-11	Применение принципа предосторожности	Об отчете	129
102-12	Внешние инициативы	География и форматы деятельности	9–14
102-13	Членство в ассоциациях	Национальные организации и ассоциации: АКОРТ, АКИТ, АМР, HR-клуб «Как делать» Международные ассоциации: CCIFR, Экономический совет CCIFR, AEB	
2. Стратегия			
102-14	Заявление старшего должностного лица, принимающего решения в организации	Обращение генерального директора	6
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	Система управления	16–24

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
3. Этика и добросовестность			
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Наша миссия, ценности и стратегические цели	7–8
102-17	Механизмы обращения за консультациями по вопросам этичного поведения и сообщения о неэтичном поведении	Этика и антикоррупционная деятельность	25–26
4. Корпоративное управление			
102-18	Структура корпоративного управления	Система управления	15
102-19	Делегирование полномочий	Система управления	15
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Система управления	15
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	Система управления	15
102-25	Конфликт интересов	Этика и антикоррупционная деятельность	25–26
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в определении целей организации, ее ценностей и стратегии	Система управления	15
102-29	Определение экономического, экологического и социального воздействия организации и управление им	Система управления	16–24
102-30	Эффективность системы управления рисками	Система управления	15–24
102-31	Рассмотрение экономических, экологических и социальных вопросов	Стратегия в области устойчивого развития → Наши приоритеты	29–38

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
5. Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
102-40	Список заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	39–44
102-41	Коллективные договоры	Компания не заключала коллективных договоров	
102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	39–44
102-43	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	39–44
102-44	Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Определение существенных тем Развитие культуры ответственного потребления Сообщество Леруа Мерлен Местные сообщества	45–47 70–75 101–102 111
6. Практика подготовки отчетности			
102-45	Перечень юридических лиц, чья отчетность была включена в консолидированную финансовую отчетность	Об отчете	129
102-46	Методы определения содержания отчета и границ тем	Об отчете Взаимодействие с заинтересованными сторонами	129 45–46
102-47	Список существенных тем	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	45–46
102-48	Пересмотр данных прошлых отчетов	Об отчете	129
102-49	Изменения в отчетности	Об отчете	129
102-50	Отчетный период	Об отчете	129
102-51	Дата публикации предыдущего отчета	Отчет об устойчивом развитии за 2019 год выпущен в июле 2020 года	
102-52	Цикл отчетности	Об отчете	129

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
102-53	Контактное лицо для вопросов по отчету	Контакты	144
102-54	Указание варианта подготовки отчета в соответствии со Стандартами GRI	Об отчете	129
102-55	Указатель содержания GRI	Таблица показателей GRI	130–138
102-56	Внешнее заверение	Внешнее заверение нефинансовой информации не осуществляется	
GRI 103 Подход в области управления (2016)			
103-1	Объяснение существенности темы и ее границ	Об отчете Взаимодействие с заинтересованными сторонами Этика и антикоррупционная деятельность Цепочка поставок Стратегия в области УР → Наши приоритеты Наши клиенты → Подходы к управлению взаимодействием Наши сотрудники → Структура и подходы к управлению персоналом Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье Защита окружающей среды → Подходы к управлению Местные сообщества → Подходы к взаимодействию	129 44–46 25–26 51–55 29–31 62–69 79–82 83–86 114 105
103-2	Подход к управлению и его составляющие	Этика и антикоррупционная деятельность Цепочка поставок Наши клиенты → Подходы к управлению взаимодействием Наши сотрудники → Структура и подходы к управлению персоналом Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье Защита окружающей среды → Подходы к управлению Местные сообщества → Подходы к взаимодействию	25–26 51–55 62–69 79–82 83–86 114 105

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
103-3	Оценка подхода к управлению	Система управления Этика и антикоррупционная деятельность Цепочка поставок Наши клиенты → Подходы к управлению взаимодействием Наши сотрудники → Структура и подходы к управлению персоналом Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье Защита окружающей среды → Подходы к управлению Местные сообщества → Подходы к взаимодействию	15 25–26 51–55 62–64 79–82 83–86 114 105

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ (2016)

GRI 200	**Категория экономическая**		
GRI 201	**Экономическая результативность (2016)**		
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Создание стоимости для заинтересованных сторон	56
GRI 203	**Непрямые экономические воздействия (2016)**		
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Развитие культуры ответственного потребления Местные сообщества	70–75 105–110
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	Развитие культуры ответственного потребления Местные сообщества	70–75 105–110
GRI 204	**Деятельность в области закупок (2016)**		
204-1	Процент закупок у местных поставщиков	Цепочка поставок	51
GRI 205	**Противодействие коррупции (2016)**		
205-2	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	Система управления	17–26

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
GRI 300	**Категория экологическая**		
GRI 302	**Энергия (2016)**		
302-1	Потребление энергии внутри организации	Ответственное ресурсопользование	121
302-4	Сокращение энергопотребления	Ответственное ресурсопользование	121
GRI 303	**Вода (2018)**		
303-1	Водозабор в разбивке по источникам	Ответственное ресурсопользование	120
303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросами воды	Ответственное ресурсопользование	120
303-3	Водозабор	Ответственное ресурсопользование	120
303-4	Сброс воды	Ответственное ресурсопользование	120
303-5	Потребление воды	Ответственное ресурсопользование	120
GRI 304	**Биоразнообразие (2016)**		
304-1	Производственные площадки, находящиеся в собственности, в аренде или под управлением организации и расположенные на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия, находящихся вне границ охраняемых природных территорий, или примыкающие к таким территориям	Компания не осуществляет деятельность на охраняемых природных территориях	
304-2	Существенное воздействие деятельности организации, ее продукции и услуг на биоразнообразие	Компания не осуществляет деятельность на охраняемых природных территориях	
GRI 305	**Выбросы (2016)**		
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Изменение климата	115–119
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Изменение климата	115–119
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	Изменение климата	115–119

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	Изменение климата	115–119
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	Изменение климата	115–119
305-7	Выбросы в атмосферу оксидов азота (NOx), оксидов серы (SOx) и других значимых загрязняющих веществ	Изменение климата	118–119
306	**Сбросы и отходы (2016)**		
306-2	Отходы с разбивкой по видам и методам обращения	Эффективное управление отходами	125
306-3	Существенные разливы	Эффективное управление отходами	125
306-4	Перевозка опасных отходов	Эффективное управление отходами	125
GRI 307	**Соответствие требованиям природоохранного законодательства (2016)**		
307-1	Несоблюдение природоохранного законодательства и нормативных требований	Защита окружающей среды → Подходы к управлению	114
GRI 308	**Экологическая оценка поставщиков (2016)**		
308-1	Новые поставщики, которые были отобраны с применением экологических критериев	ESG-показатели	47
GRI 400	**Категория социальная**		
GRI 401	**Занятость (2016)**		
401-1	Количество новых работников и текучесть кадров	Изменение климата	79–81
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Структура и подходы к управлению персоналом Мотивация	82 87–89

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
GRI 403	**Здоровье и безопасность на рабочем месте (2018)**		
403-1	Системы управления ОТ и ПБ	Охрана труда, безопасность и здоровье	57–59
403-2	Определение опасностей, оценка риска и расследование происшествий	Охрана труда, безопасность и здоровье	83–86
403-3	Службы охраны труда	Охрана труда, безопасность и здоровье	57–59
403-4	Участие, консультирование и доведение до сведения работников вопросов ОТ и ПБ	Охрана труда, безопасность и здоровье	83–86
403-5	Обучение работников в сфере ОТ и ПБ	Охрана труда, безопасность и здоровье	83–86
403-9	Производственный травматизм	Охрана труда, безопасность и здоровье	83–86
GRI 404	**Обучение и развитие (2016)**		
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	Обучение и развитие	79–82, 93, 94
404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	Обучение и развитие	90–96
404-3	Доля работников, для которых проводится периодическая оценка результатов работы и развития карьеры	Обучение и развитие	90–96
GRI 405	**Социокультурное разнообразие и равные возможности (2016)**		
405-1	Этническое и социокультурное многообразие в органах управления и среди работников	Возможности для роста	98
GRI 412	**Права человека (2016)**		
412-2	Обучение сотрудников политике и процедурам в области прав человека	В 2020 году обучение по правам человека не проводилось	
GRI 413	**Местные сообщества (2016)**		
413-1	Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и развития местных сообществ	Местные сообщества	105

Таблица показателей GRI

102-55

НОМЕР	ПОКАЗАТЕЛЬ	ССЫЛКА / КОММЕНТАРИЙ	СТРАНИЦА
GRI 414	**Социальная оценка поставщиков (2016)**		
414-1	Доля новых поставщиков, прошедших оценку с использованием социальных критериев	Безопасность и экологичность товара	76
414-2	Отрицательные социальные воздействия в цепочке поставок и предпринятые действия	Безопасность и экологичность товара	76
GRI 416	**Здоровье и безопасность клиентов (2016)**		
416-1	Оценка воздействия категорий продукции и услуг на здоровье и безопасность	Безопасность и экологичность товара	76
416-2	Случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность	Безопасность и экологичность товара	76
GRI 417	**Маркетинг и маркировка продукции (2016)**		
417-1	Требования к информации и маркировке продукции и услуг	Безопасность и экологичность товара Эффективное управление отходами	76 126–127
417-3	Случаи несоблюдения требований, касающихся маркетинговых коммуникаций	Безопасность и экологичность товара	76
GRI 418	**Неприкосновенность частной жизни потребителя (2016)**		
418-1	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Информационная безопасность	27

Сокращения

АКИТ	Ассоциация компаний интернет-торговли
АКОР	Ассоциация компаний розничной торговли
АМР	Ассоциация менеджеров
КСД	Комитет социального диалога
МЖМК	Моя жизнь — моя компания
НДФЛ	Налог на доходы физических лиц
ОМС	Обязательное медицинское страхование
ООН	Организация Объединенных Наций
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ПФР	Пенсионный фонд РФ
СИЗ	Средства индивидуальной защиты
СНГ	Сжиженный нефтяной газ
СТМ	Собственная торговая марка
ТК РФ	Трудовой кодекс Российской Федерации
ТО	Товарооборот
ФСС	Фонд социального страхования
ЦИЗ	Центр исполнения заказов
ЦУР	Цели в области устойчивого развития

AEB	Ассоциация европейского бизнеса (англ. Association of European Businesses)
CCIFR	Франко-российская торгово-промышленная палата (фр. La Chambre de Commerce et d'industrie franco-russe)
CPO	Себестоимость одного заказа (англ. Cost per Order)
ESG	Факторы устойчивого развития: воздействие на окружающую среду, социальная политика, корпоративное управление (англ. environment, social, governance)
ICS	Инициатива по устойчивому развитию и комплаенс (англ. Initiative for Compliance and Sustainability)
NPS	Индекс потребительской лояльности (англ. Net Promoter Score)
OTIF	Процент заказов, доставленных в срок и в полном объеме (англ. On time in full)

Глоссарий

Благотворительная деятельность	Добровольная деятельность компании по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бесплатному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Деятельность компании с целью выявления ожиданий и опасений заинтересованных сторон и вовлечения их в процесс принятия решений
Вовлеченность сотрудника	Эмоциональное и интеллектуальное состояние сотрудника, при котором он стремится к выполнению своей работы наилучшим образом и желает внести свой вклад в развитие и успех компании
Глобальная инициатива по отчетности GRI	Независимая организация, разработчик руководства и стандартов по отчетности в области устойчивого развития
Заинтересованные стороны (стейкхолдеры)	Частные и корпоративные клиенты или группы лиц, которые влияют на компанию и ее деятельность и (или) испытывают на себе влияние со стороны компании (клиенты, сотрудники, акционеры, органы государственной власти, общественные организации и тому подобное)
Инициатива по устойчивому развитию и комплаенс	Международная организация, созданная для продвижения принципов ответственного производства и для развития устойчивых цепей поставок, объединяющая 47 компаний из сфер ритейла и производства
Кадровая политика	Совокупность норм, правил, целей и представлений, определяющих содержание работы с персоналом (планирование и учет персонала, поиск и отбор, адаптация, обучение и развитие, организация труда, оплата труда и мотивация, аттестация, социальное обеспечение и другое) в соответствии со стратегией развития компании
Кластер	Географическая зона, охватывающая клиентов одного типа. Кластер объединяет большие и малые магазины Леруа Мерлен, магазины для профессионалов, онлайн-бизнес (интернет и маркетплейс), зоны пикап, а также поставщиков услуг. В кластере должны координироваться все процессы и действия, чтобы добиться большей логичности для клиента и эффективности для компании
Клиентский опыт	Совокупность всех эмоций и ощущений, которые испытывает клиент в одной или нескольких точках контакта с компанией. Положительный клиентский опыт — ключевая ценность компании, так как именно он приводит к новой покупке, сознательно или нет. Клиентский опыт неотделим от опыта сотрудников: довольные сотрудники способствуют формированию качественного покупательского опыта

Глоссарий

Конверсия	Отношение числа посетителей, совершивших покупку, к общему числу посетителей на определенном канале продаж (например, веб-сайт или магазин) или в определенной его части (отдел). Измерение конверсии позволяет оценить эффективность механизма продаж. Так, конверсия 80% в отделе или на веб-страничке означает, что 80% посетителей купили как минимум один товар или одну услугу
Корпоративная культура	Сочетание норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ решения организацией проблем внутренней интеграции и внешней адаптации, направляют и стимулируют ежедневное поведение людей, а также сами преобразуются под его воздействием
Корпоративная социальная ответственность	Совокупность принципов и обязательств, которыми компания руководствуется при осуществлении своей деятельности в части управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, а также оценки и управления воздействием на экономику, социальную сферу и экологию
«Листок жизни» (Vitality Leaf)	Российская система добровольной экологической сертификации продукции, работ и услуг по их жизненному циклу (экомаркировка I типа). Сертификация осуществляется на основании анализа всех стадий жизненного цикла — от добычи сырья до утилизации. Оценку проводит аккредитованный орган по сертификации, который работает в соответствии со стандартом ISO 17065
Маркетплейс	Интернет-платформа, объединяющая продавцов и покупателей, которая является гарантом безопасной сделки. Как правило, маркетплейс берет комиссию за каждую транзакцию
Местные сообщества	Представители населения, имеющие гражданство Российской Федерации и Казахстана
Миссия	Смысл существования, предназначение компании, которое отличает ее от других подобных компаний
Молодые специалисты	Выпускники высших и средних специальных учебных заведений, стаж работы которых после завершения образования не превышает трех лет
Мотивация	Механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации

Глоссарий

Омниканальность	Термин для определения необходимой связи между различными каналами для комфортного взаимодействия клиентов с компанией (офлайн и онлайн). Это означает, что конфигурации и выбор, осуществленный на одном канале, запоминаются и учитываются на всех каналах
Отчет об устойчивом развитии (нефинансовый отчет)	Доступное, достоверное, сбалансированное описание основных аспектов деятельности компании и ее достижений, связанных с ценностями, целями, политикой устойчивого развития по вопросам, представляющим наибольший интерес для ключевых заинтересованных сторон. Это публичный инструмент информирования акционеров, сотрудников, партнеров и других заинтересованных сторон о том, как и какими темпами компания реализует заложенные в своей миссии или стратегических планах развития цели в отношении экономической устойчивости, социального благополучия и экологической стабильности
Охрана труда	Система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия
Политика управления персоналом	Сквозная интегрированная система управления персоналом, включающая все этапы взаимодействия работников и компании — от привлечения и оформления в компанию до выхода работника на пенсию и последующей поддержки
Природоохранная деятельность и ресурсосбережение	Направление программ компании, которые осуществляются по ее инициативе с целью сокращения воздействия на окружающую среду
Развитие персонала	Комплекс мероприятий, реализуемых компанией с целью привлечения, адаптации, удержания работников и способствующих максимальной реализации их профессионального и творческого потенциала
Риск	Негативное воздействие на цели компании, которое потенциально может произойти в результате текущих процессов или будущих событий
Сертификация	Подтверждение соответствия качественных характеристик тому уровню, который требуется стандартом качества

Глоссарий

Социальное партнерство	Система взаимоотношений между работниками (представителями работников), работодателями (представителями работодателей), органами государственной власти, органами местного самоуправления, направленная на обеспечение согласования интересов работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с ними отношений
Социальное предпринимательство	Бизнес, направленный на решение различных социальных проблем: помощь людям с ограниченными возможностями, трудоустройство незащищенных групп граждан, образование, экология, здоровье и многое другое
Социальные программы	Осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности; носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных в ее деятельности сторон. С управленческой точки зрения социальная программа — это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс мероприятий, обеспечивающий эффективное решение внутренних или внешних корпоративных социальных задач
Социальный пакет	Набор льгот, компенсаций, доплат, услуг (законодательно установленных и дополнительных), которые предоставляет работодатель работникам помимо заработной платы
Устойчивое развитие	Глобальная концепция развития государств и всего человечества с целью сохранения ресурсов планеты для будущих поколений. Принятые в 2015 году Цели устойчивого развития ООН формируют стратегию для решения глобальных экологических, экономических и социальных проблем
Экосистема	Сеть компаний, создающаяся вокруг платформы и пользующаяся ее услугами по формированию лучших предложений клиентам и доступа к ним, для удовлетворения всех типов потребностей клиентов — юридических и физических лиц
ESG	Подход к управлению, который стремится включить факторы окружающей среды, социальные факторы и факторы управления в процесс принятия решений для лучшего управления рисками и устойчивого развития компании
ESG-тематика	Совокупность тем устойчивого развития, раскрываемых на корпоративном уровне

Контакты

102-3 102-53

Полное наименование:
Общество с ограниченной ответственностью
«Леруа Мерлен Восток»

Сокращенное наименование:
ООО «Леруа Мерлен Восток»

Юридический адрес:
141031, Московская область, Мытищинский р-н,
г. Мытищи, Осташковское шоссе, д. 1

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС

115162, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 31А
+7 (495) 961 01 60
www.leroymerlin.ru

ПО ВОПРОСАМ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Екатерина Иванова
Руководитель отдела социально-
экологической ответственности
+7 (495) 961 01 60
Ekaterina.Ivanova@leroymerlin.ru