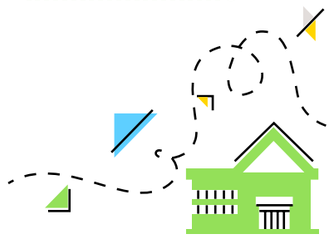


# Отчет об устойчивом развитии за 2018 год

ООО «Леруа Мерлен Восток»

# Содержание


## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ .....3



4..... Обращение Генерального директора
5..... Об отчете
6.....Определение существенных тем
7.....Наш вклад в Цели устойчивого развития ООН
8..... О Компании
11....Магазины в России и в Казахстане
12.... Наши успехи в 2018 году
13.... Наши ценности
14....Наша стратегия в области ответственного развития
16.... Корпоративное управление

## ДОБРОСОВЕСТНЫЙ БИЗНЕС .....17



18.... Ответственные закупки
22....Этика и антикоррупционная деятельность
24.... Информационная безопасность

## НАШИ КЛИЕНТЫ .....25



26....Взаимодействие с клиентами
31....Безопасность и экологичность товара
33.... Развитие культуры ответственного потребления

## НАШИ СОТРУДНИКИ .....37



39....Структура управления персоналом
41.... Здоровье и безопасность
45.... Мотивация
50.... Обучение и развитие
55....Возможности для профессионального и карьерного роста
58.... Сообщество Леруа Мерлен

## МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА .....59



61.... Благотворительные программы и инициативы
63....Развитие предпринимательства

## ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА .....64



67.... Изменение климата
69....Ответственное ресурсопользование
75.... Эффективное управление отходами

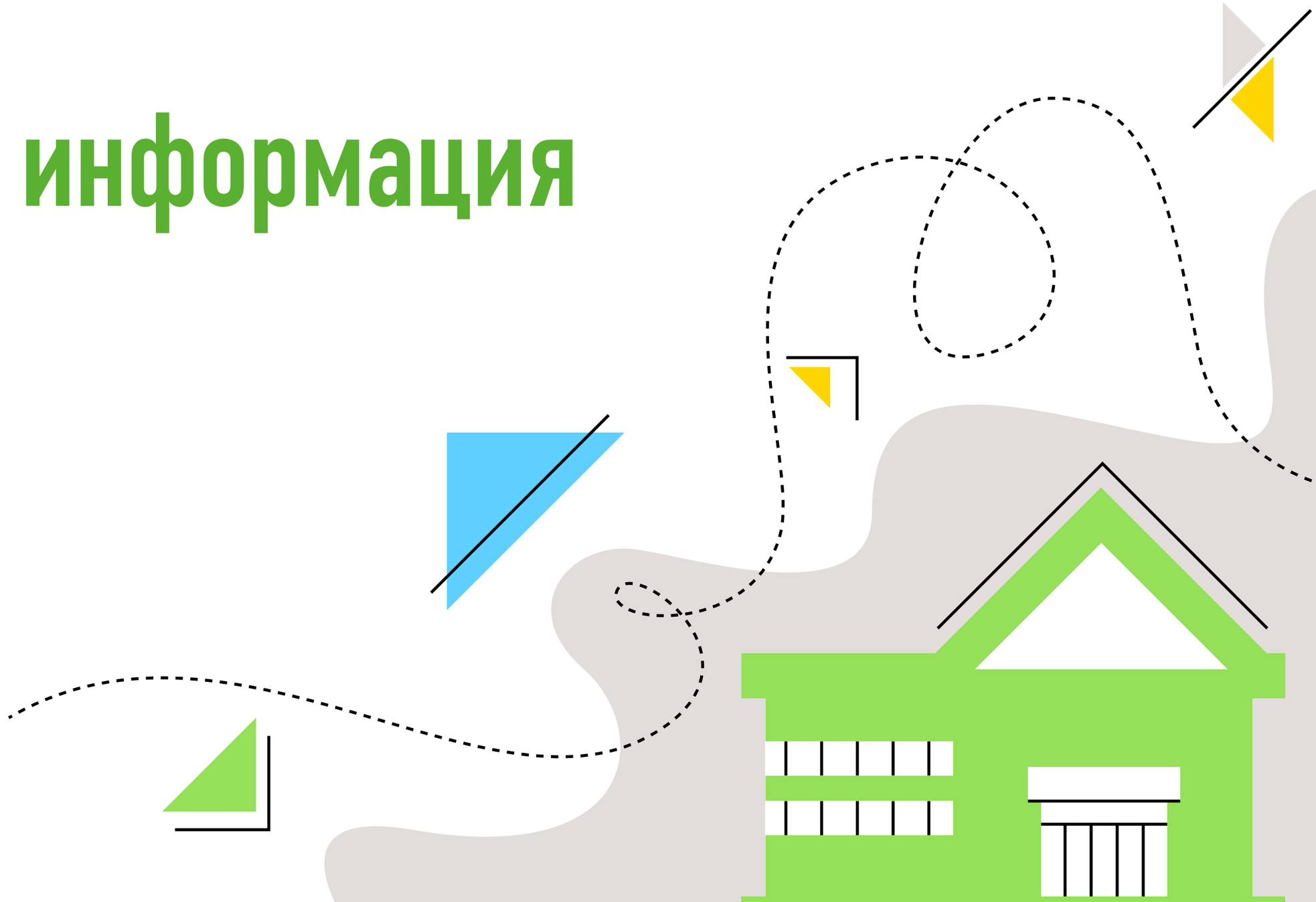
## ПРИЛОЖЕНИЯ .....77



78....Система корпоративного управления
79....Взаимодействие с заинтересованными сторонами в 2018 году
81....Вклад в Цели устойчивого развития ООН
87.... Таблица показателей GRI
97....Контакты

01

# Общая информация



# Обращение Генерального директора

## ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ,

Я рад представить вам наш первый отчет об устойчивом развитии, который является важным шагом на пути к управлению различными аспектами воздействия компании.

2018 год в Леруа Мерлен был наполнен яркими событиями, важными достижениями и новыми проектами. Мы работали над улучшением магазинов и товарного предложения для наших клиентов, успешно реализовывая стратегию «Низкие цены каждый день». Мы открыли 16 новых гипермаркетов, вышли на рынок Казахстана и приобрели магазины финской компании Kesko.

Мир быстро меняется. Количество сотрудников в нашей компании значительно увеличилось за последние 5 лет и продолжает расти. В 2018 году мы начали активно обсуждать новые ценности Леруа Мерлен и уже в начале 2019 года мы сформулировали их по-новому: впервые мы говорим о ценности «Приносим пользу #НамНеВсеРавно», в основе которой — наша ответственность перед клиентами, партнерами, обществом.

Мы стремимся сократить наше экологическое воздействие во всех направлениях деятельности. Например, в рамках работы с товарным предложением мы ведем плотный диалог с поставщиками по сертификации товаров, содержащих древесину, и лакокрасочной продукции. Кроме того, продвигая идеи ответственного потребления, мы запустили проект «Лесомания» и не только провели масштабное восстановление леса, но и разработали просветительскую программу об ответственном отношении к лесу. Также мы продолжили работу по повышению энергоэффективности наших зданий, оптимизации процессов, заложению основ для раздельного сбора и переработки отходов. Благодаря этому в 2018 году удельные выбросы парниковых газов сократились на 7% по сравнению с 2017 годом[1].

Мы уделяем большое внимание социальным инициативам как внутри компании, так и с местными сообществами. Для личностного и профессионального развития нашей команды мы проводим десятки различных обучающих программ и развиваем программы мотивации, например, программу льготного софинансирования ипотеки. Наши магазины плотно взаимодействуют с местными сообществами, принимая участие в различных социальных инициативах для повышения качества жилищных условий и уровня жизни населения.

В этом отчете вы встретите отзывы и рассказы наших клиентов, сотрудников, поставщиков и партнеров — все они помогают нам на пути устойчивого развития нашего бизнеса.

Мы не собираемся останавливаться на достигнутом и ставим перед собой еще более амбициозные задачи.

***Лоран Дефассье,***
***Генеральный директор ООО «Леруа Мерлен Восток»***

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



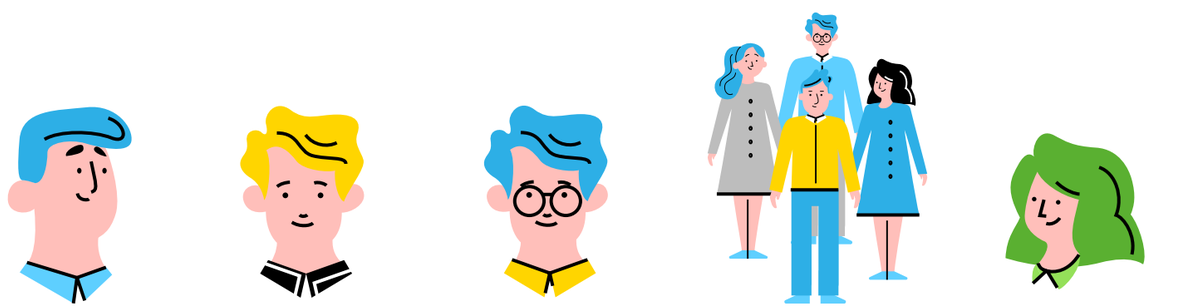
1 — Удельный показатель выбросов рассчитывается на один м² торговой площади.

# Об отчете

## Наш первый отчет об устойчивом развитии!

ООО «Леруа Мерлен Восток» (далее — Леруа Мерлен, Компания) публикует отчет об устойчивом развитии впервые (далее — Отчет). Для нашей Компании данный Отчет станет важным инструментом взаимодействия с заинтересованными сторонами — клиентами, партнерами, поставщиками, сотрудниками и местными сообществами. Мы хотим рассказать широкой публике о нашей деятельности, целях и инициативах в области корпоративного управления, а также социальной и экологической ответственности.

01.01.2018 — 31.12.2018




Заинтересованные стороны

В Отчете мы раскрываем результаты деятельности нашей Компании за период **с 1 января по 31 декабря 2018 года.**



В Отчет также вошла информация о **ТОО «Леруа Мерлен Казахстан»** (магазин Леруа Мерлен в городе Алматы, Казахстан), **ООО «Леруа Мерлен Бел»** (офис, созданный для открытия нового магазина в Республике Беларусь) и **ООО «ПРО Восток»** (компания, созданная для развития направления «Профессионалы») за период с 1 января по 31 декабря 2018 года.

GRI STANDARDS

Настоящий Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative Standards, GRI), уровень раскрытия — «Основной» (Core). Отчет опубликован на русском языке на официальном сайте нашей Компании www.leroymerlin.ru. Отчет был проверен и утвержден заместителем Генерального директора Филиппом Жаном-Франсуа Роже.

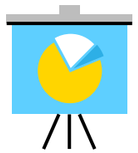



Далее мы планируем публиковать отчетность об устойчивом развитии ежегодно.

# Определение существенных тем

Фокус на самых важных вопросах

Подготовка отчета об устойчивом развитии в соответствии со Стандартами GRI требует соблюдения установленной процедуры определения существенных тем, которые будут раскрыты в Отчете. Согласно Стандартам, существенными считаются темы, которые наиболее важны как для внешних, так и для внутренних заинтересованных сторон, и на которые Компания оказывает воздействие. Для того, чтобы определить перечень таких тем, сначала нужно выявить все значимые для Компании темы.



Для этого мы провели **сравнительный анализ** отчетов зарубежных компаний DIY отрасли, а также изучили разработанные и утвержденные группой ADEO темы и вопросы, отражающие основной подход Группы по управлению экономическим, экологическим и социальным влиянием (как положительным, так и отрицательным).



Далее для определения степени влияния Компании на выбранные значимые темы была организована и проведена внутренняя сессия с руководством Компании, в которой приняли участие 11 сотрудников Компании, занимающих руководящие позиции. **Посредством голосования руководство Компании определило ряд приоритетных тем.** Для выявления степени значимости темы для заинтересованных сторон мы провели анкетирование.



Затем мы проранжировали приоритетные темы и определили **18 существенных, по которым сформировали матрицу существенности**. По горизонтальной оси представлена оценка воздействия Компании, по вертикальной — оценка существенности тем для заинтересованных сторон. Все обозначенные темы являются ключевыми и обязательными к раскрытию.

## Матрица существенности




## 18 существенных тем



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

# Наш вклад в Цели устойчивого развития ООН




| Цели | Задачи | Вклад Леруа Мерлен | |
|---|---|---|---|
| 4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ | 4.3 4.4 4.7 | Программы для молодых специалистов и стажировки для студентов | Программы личностного и профессионального развития для сотрудников |
| 5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО | 5.5 | Поддержание гендерного баланса руководящих кадров, обеспечение справедливой оплаты труда вне зависимости от пола | |
| 6 ЧИСТАЯ ВОДА И САНИТАРИЯ | 6.3 | В будущем планируется модернизация собственных локальных очистных сооружений для очистки сточных вод | |
| 7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ | 7.3 | Установка LED освещения в магазинах | |
| 8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ | 8.3 8.4 8.5 8.6 8.7 8.8 | Обеспечение благоприятных и безопасных условий труда<br>Создание новых рабочих мест | Реализация проектов по развитию предпринимательства<br>Социальная оценка поставщиков |
| 11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ | 11.1 11.6 | Реализация стратегии «Низкие цены каждый день»<br>Льготное софинансирование ипотеки для сотрудников | Сортировка отходов и передача отходов упаковки для вторичного использования<br>Прием на переработку батареек и ламп |
| 12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО | 12.2 12.4 12.5 12.8 | Экологическая сертификация товаров<br>Реализация проекта «Лесомания» | Пункты раздельного сбора отходов в магазинах<br>Оптимизация упаковки товаров |
| 15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ | 15.1 15.2 | Восстановление горных лесов на Алтае<br>Сотрудничество с FSC | |

Подробнее о нашем вкладе в достижение Целей читайте в разделе «Вклад в Цели устойчивого развития ООН».

# О Компании

**Леруа Мерлен — это международная компания-ритейлер, которая объединяет 464 магазина во всем мире и является частью группы компаний ADEO.**

Группа ADEO представлена в 15 странах мира, насчитывает 114 тыс. сотрудников и является ведущей французской группой на мировом рынке товаров для ремонта. ADEO занимает 1-е место в Европе и 3-е место в мире по объемам продаж, включает в себя магазины DIY (Do-It-Yourself) различных форматов (гипермаркеты, средние и небольшие магазины, дискаунтеры) в Греции, Бразилии, Франции, Италии, Польше, Португалии, Испании, России, Китае, Турции, Румынии, Украине и ЮАР.

**15** стран мира, в которых представлена группа ADEO

**1** место в Европе по объемам продаж

**3** место в мире по объемам продаж

**114** тысяч сотрудников в группе ADEO

**Под брендом ADEO объединились 12 марок сектора DIY**

Товары для строительства, ремонта и обустройства дома

Leroy Merlin, weldom, Brico Center, AKI, Kbane

Quotatis, tikamoon, lightonline.fr, decoclico.fr

Товары для профессионального строительства и ремонта

BRICOMAN, PRO BOX, DomPro

Эти бренды различны по концепции и формату, но успешно дополняют друг друга на базе единых ценностей и общей цели — помочь каждому создать дом своей мечты.

На протяжении последних пяти лет Leroy Merlin является ведущей компанией на рынке DIY во Франции, Италии, Испании и Бразилии.

Центральный офис Leroy Merlin и ADEO находится в городе Лилль, Франция.

Ведущая компания на рынке DIY



на протяжении 5 лет

Центральный офис Leroy Merlin и ADEO — Lille, France

# О Компании

ООО «Леруа Мерлен Восток» является частью глобальной сети Leroy Merlin. Наш офис находится в Москве. Первый магазин Леруа Мерлен в России открыл свои двери для покупателей в 2004 году в г. Мытищи Московской области, а на конец 2018 года сеть Леруа Мерлен насчитывала 93 магазина, из которых три — онлайн-магазины[1].

**8** магазинов в Москве

**3** магазина в Санкт-Петербурге

**1** магазин в Калуге

В феврале 2018 года мы **выкупили 12 магазинов** у финской компании Kesko. Эта сделка стала серьезным шагом для развития Компании и позволила нам укрепить лидирующие позиции в северной столице России.



Во всех магазинах представлен широкий ассортимент товаров **по пяти основным направлениям: дом, интерьер, строительные материалы, ремонт и сад**.

Наша Компания специализируется на продаже товаров для строительства, отделки и обустройства дома, дачи и сада. Мы предлагаем нашим клиентам большой выбор качественных товаров, доступные цены и высокий уровень обслуживания.

**НИЗКИЕ ЦЕНЫ КАЖДЫЙ ДЕНЬ**

**«Низкие цены каждый день»** — стратегия, которая объединяет магазины.



Мы гордимся тем, что наши собственные торговые марки регулярно становятся лауреатами премии Private Label Awards в номинации **«Лучшая СТМ в сегменте DIY»**[2].

В 2018 году наша Компания продемонстрировала устойчивую динамику роста, опережающую рост рынка DIY. По итогам 2018 года товарооборот Компании составил **более 320 млрд руб.** с учетом НДС, а объем продаж увеличился на 21% в сравнении с 2017 годом. Это стало возможным благодаря активной трансформации бизнеса, включающей инвестиции в реконструкцию действующих объектов, фокус на готовые решения и развитие омниканальной модели продаж и услуг[3], а также открытию 16 новых гипермаркетов.

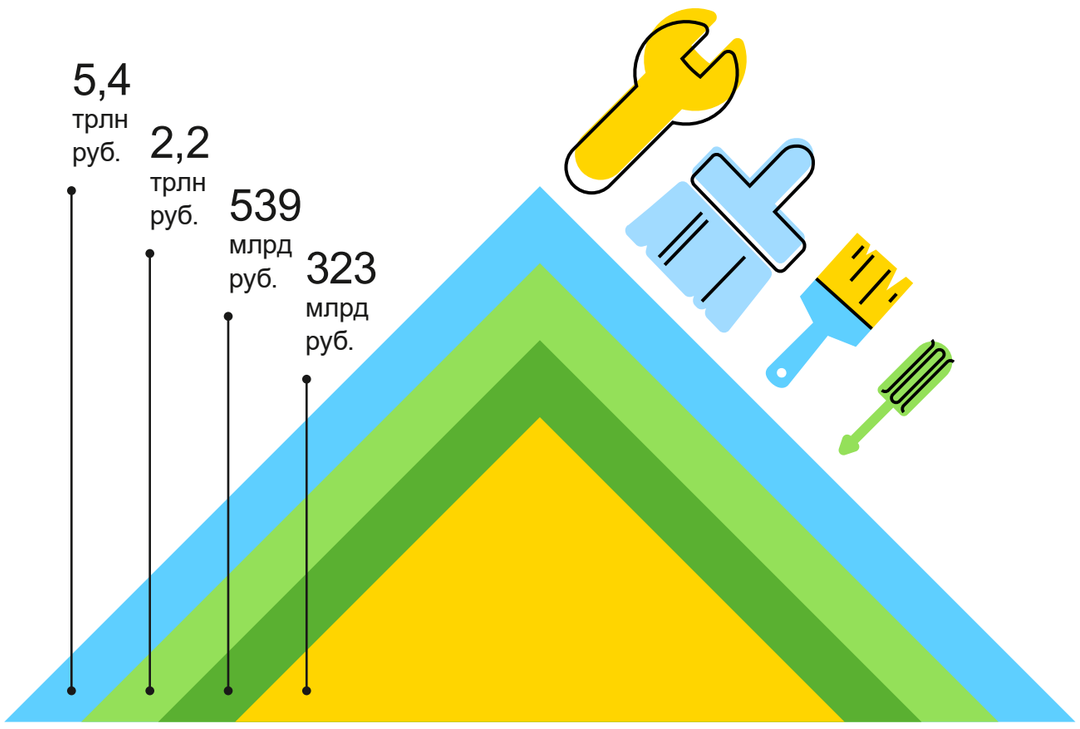
Рыночная доля Леруа Мерлен выросла с **12,8%** в 2017 году **до 14,5%** в 2018 году[4]. Выручка Компании в 2018 году составила **около 275 млрд руб.** без НДС.

1 — Онлайн-магазины в Москве и Санкт-Петербурге.
2 — Ежегодная премия Private Label Awards вручается за достижения в области создания качественных и доступных собственных торговых марок.
3 — Омниканальная модель предполагает создание единой системы из различных каналов продаж для того, чтобы нашим клиентам было легко и удобно взаимодействовать с Леруа Мерлен через любые каналы.
4 — Методика собственной оценки рынка Леруа Мерлен:
В 2016 году Отделом сбора и анализа данных для бизнеса Леруа Мерлен совместно с Высшей школой экономики был разработан подход, позволяющий рассчитать объем рынка DIY с учетом следующих факторов:

- количество розничных торговых точек, осуществляющих продажу товаров для ремонта и обустройства дома (данные 2GIS);
- сплошная перепись розничных торговых точек, проведенная по запросу Леруа Мерлен в 2016-2017 годах в ряде городов присутствия и развития Компании;
- среднегодовые расходы на ремонт (по данным внутренних потребительских исследований Леруа Мерлен);
- данные по численности населения в зоне охвата магазинов Леруа Мерлен.

# О Компании

## ЛЕРУА МЕРЛЕН НА РЫНКЕ DIY В 2018 ГОДУ*




* — Данные на инфографике указаны с учетом НДС.
** — Данные в таблице приведены без учета НДС.

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость (млн руб.)**

| Наименование | 2018 год | 2017 год |
|---|---|---|
| **Созданная прямая экономическая стоимость** | **274 554** | **227 163** |
| Выручка | 275 354 | 226 665 |
| Доход от продажи материальных активов | (800) | 497 |
| **Распределенная экономическая стоимость** | **(226 229)** | **(187 859)** |
| Операционные расходы | (226 229) | (187 725) |
| Заработная плата | (15 391) | (12 401) |
| Другие выплаты и льготы сотрудникам | (9 549) | (7 417) |
| Благотворительные пожертвования | (18) | (22) |
| Выплаты поставщикам капитала | (3 864) | (3 974) |
| Выплаты государству (РФ) | (2 610) | (3 320) |
| **Нераспределенная экономическая стоимость** | **16 892** | **12 303** |

# Магазины в России и Казахстане



В 2018 году мы открыли 16 новых магазинов, включая первый гипермаркет Леруа Мерлен в Казахстане, в городе Алматы, а также создали офис для открытия магазина в Республике Беларусь[5].

Все магазины, запланированные на 2019 год, на момент публикации Отчета уже открылись и рады приветствовать вас!

5 — В 2018 году мы не вели коммерческую деятельность в Республике Беларусь.

1 — действующие магазины

планируется открытие первого магазина в регионе/городе

+1 — планируется открытие новых магазинов в регионе/городе

## Действующие магазины

Москва
Ростов-на-Дону
Краснодар
Санкт-Петербург
Самара
Новосибирск
Омск
Воронеж
Уфа
Красноярск
Тверь
Волгоград
Казань
Рязань
Тюмень
Челябинск
Набережные Челны
Тула
Пенза
Ярославль
Кемерово
Новокузнецк
Ульяновск
Кострома
Киров
Петрозаводск
Иркутск
Архангельск
Калининград
Курск
Пермь
Саранск
Алматы
Череповец
Тольятти
Барнаул
Хабаровск
Ставрополь
Оренбург
Нижний Новгород
Калуга
Екатеринбург
Саратов

## Открытия 2019

Владивосток
Ижевск
Новороссийск
Санкт-Петербург
Ростов-на-Дону
Кемерово
Москва
Краснодар
Владикавказ
Иваново

## Наши успехи в 2018 году

**16 новых магазинов**
в том числе открытие первого гипермаркета в Казахстане

Рыночная доля Леруа Мерлен выросла с 12,8% до 14,5%

**Мы активно развиваем 16 собственных торговых марок**

- Artens
- Axton
- Dexell
- Dexter
- Luxens
- Standers
- Delinia
- Equation
- Evology
- Inspire
- Lexman
- Sensea
- Spaceo
- Geolia
- Naterial
- Sterwins

**30 708**
сотрудников

**30 000**
артикулов представлено в магазинах Леруа Мерлен

**18 174**
сотрудника — акционеры Леруа Мерлен

Переход на новую модель обработки звонков клиентов через круглосуточный внешний контактный центр

Мы гордимся тем, что наши собственные торговые марки регулярно становятся лауреатами премии Private Label Awards в номинации
**«Лучшая СТМ в сегменте DIY»**

Более **17 млн**
уникальных клиентов в 2018 году

Товарооборот Компании составил более **320 млрд руб.**

**1 500** визитов
к клиентам в рамках программы «Пригласите Леруа Мерлен в гости!»

Более **31 миллиона**
рублей выделено сотрудникам по программе льготного софинансирования ипотеки

Более **1,3 млн**
человек в сообществах Леруа Мерлен в социальных сетях[6]

6 — Данные по количеству подписчиков в социальных сетях указаны на дату подготовки Отчета (2019 г.)

Новая система социальной поддержки «Кафетерий социальных льгот»

Экологическая сертификация коллекций красок собственной торговой марки Luxens по программе «Листок жизни»

**55,6%**
товаров Леруа Мерлен произведено в России

Премия «HR-бренд 2018» за проект
**«Мобильная платформа»**

**93**
магазина, из которых три — онлайн-магазины

К концу 2018 года
**в 25 магазинах**
проведена замена освещения на светодиодные (LED) лампы

**95%**
сотрудников поучаствовали в создании новых ценностей

Награда от компании «Мосэнергосбыт» «Лучший потребитель энергоресурсов в регионе присутствия АО «Мосэнергосбыт»

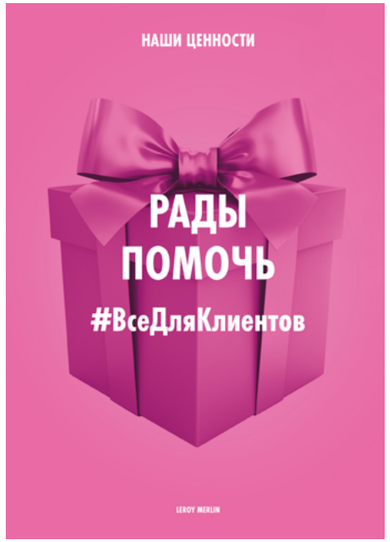
**50 000**
детей прошли обучение на уроках «Лесомания»

**90 гектаров**
леса восстановлено в Алтае-Саянском экорегионе
Высажено 300 000 саженцев

Более **33 млн руб.**
пожертвовано на благотворительные проекты

# Наши ценности

Наши ценности сформулированы словами наших сотрудников




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




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




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




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




Мы меняемся, чтобы идти в ногу со временем. Мы даем и принимаем обратную связь, развиваемся и помогаем друг другу в процессе изменений.



«Для меня проект “Моя жизнь — моя компания” — это не просто проект о корпоративной культуре, это то как сотрудники чувствуют себя на работе и с каким настроением уходят домой. В 2019 году мы все вместе проделали огромную работу, мы заговорили о том, что близко каждому из нас, и создали обновленные ценности. Наши 5 ценностей — это ориентир во всех аспектах нашего бизнеса.»

**Вера Бояркова,**
**директор по персоналу**

Мы стремимся предлагать людям новые идеи, пробуждать энтузиазм и развивать любознательность.

Подробнее о проекте «Моя жизнь — моя компания» читайте в разделе «Наши сотрудники».

# Наша стратегия в области ответственного развития

«Моя жизнь — моя компания» позволил всем нам не только переформулировать наши ценности, но также выявить повышение заинтересованности наших коллег во включении повестки ответственного развития в систему корпоративных ценностей.

Поэтому в 2018 году мы создали **Отдел социально-экологической ответственности**, который сейчас занимается развитием стратегических проектов и инициатив, связанных с ответственным развитием нашей Компании. Также в 2018 году был сформирован **Управляющий комитет по ответственному развитию**. В его состав входят представители различных подразделений нашей Компании, а возглавляет Комитет заместитель Генерального директора Филипп Роже. Мы создали Комитет для того, чтобы совместно формировать план действий в области ответственного развития и согласовывать стратегические инициативы. В реализации стратегии и целей социально-экологической ответственности непосредственно принимают участие ответственные сотрудники Центрального офиса и магазины.

Мы управляем аспектами устойчивого развития следующим образом: **Управляющий комитет по ответственному развитию** работает над определением, реализацией и коммуникацией стратегии, **Отдел по социально-экологической ответственности** развивает стратегические проекты, **магазины** реализуют социальные и экологические проекты на местах, а **сотрудники** выполняют цели ответственного развития в своих профессиях.

Наша Стратегия в области ответственного развития, разработанная на период с 2017 по 2021 год, состоит из четырех ключевых блоков.

## ПОДДЕРЖИВАТЬ МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА

- Поддерживать локальные социальные инициативы
- Развивать компетенции и инновации по теме ремонта и обустройства дома



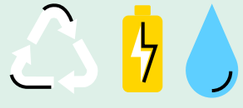
## ГОРДИТЬСЯ НАШИМИ ТОВАРАМИ



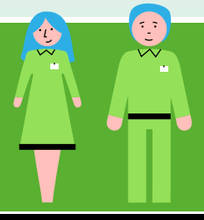
- Социально и экологически ответственное производство
- Древесина из ответственных источников
- Забота о здоровье клиентов (контроль опасных веществ)
- Развитие ответственного потребления
- Уменьшение отходов от товаров (упаковка, ремонтопригодность, цикличность, аренда)

## 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

# Наша стратегия в области ответственного развития

## ПОЧЕМУ СОЦИАЛЬНО-ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТАЛА ОДНИМ ИЗ КЛЮЧЕВЫХ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ЛЕРУА МЕРЛЕН?

**Филипп**: Наша Компания всегда поощряла инициативы сотрудников в социально-экологической сфере, однако, эти инициативы были локальными и не всегда имели системный характер. Но все изменилось: в 2018 году мы решили обновить ценности, и как показал результат — это было не зря. В 2013 году наши сотрудники не упоминали о необходимости «ответственного развития», а в новом опросе об этом говорили все.

Для Леруа Мерлен социально-экологическая ответственность — это не хобби или пиар, это **обязательство** компании. Мы стремимся соответствовать нашим обязательствам, ставя долгосрочное устойчивое развитие выше краткосрочной прибыли.

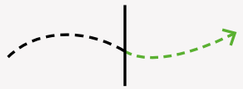
## КАКИЕ ОСНОВНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ВЫ ОПРЕДЕЛИЛИ ДЛЯ СЕБЯ?

**Филипп**: Наша стратегия включает следующие направления:

Забота о сотрудниках



Работа с товарным предложением и уменьшением экологического следа от нашей деятельности



Работа с отходами



Социальная ответственность



Наша стратегия отвечает нашему стремлению быть полезным себе, другим и всему миру.

## РАССКАЖИТЕ ПОДРОБНЕЕ О НАПРАВЛЕНИЯХ?

**Филипп**: В основе нашей концепции ответственного развития, конечно, лежит **ответственность перед сотрудниками**. Мы всегда стремились слушать и слышать наших коллег, создавать безопасные и комфортные условия труда, способствующие их личностному и профессиональному развитию.

Наше ключевое влияние лежит в управлении нашим товарным предложением и организации операционной деятельности. Мы рассматриваем два направления параллельно. И мы, и наши клиенты можем снизить экологическое воздействие: например, мы уделяем большое внимание увеличению ресурсоэффективности магазинов и складов, проводим работу по снижению выбросов парниковых газов и сортировке и утилизации отходов, а также помогаем нашим клиентам и поставщикам снижать воздействие на окружающую среду, продвигая идеи ответственного потребления.

Леруа Мерлен — это всегда часть **локального сообщества**. Мы можем помочь тем, кто по тем или иным причинам не может стать нашим клиентом, но нуждается в улучшении жилищных условий.

Мы уверены, что достигнем больших результатов по стратегическим направлениям, благодаря тому, что принципы ответственного развития интегрированы в коммерческую стратегию развития нашей Компании.

**Филипп Роже,**
**заместитель Генерального директора**

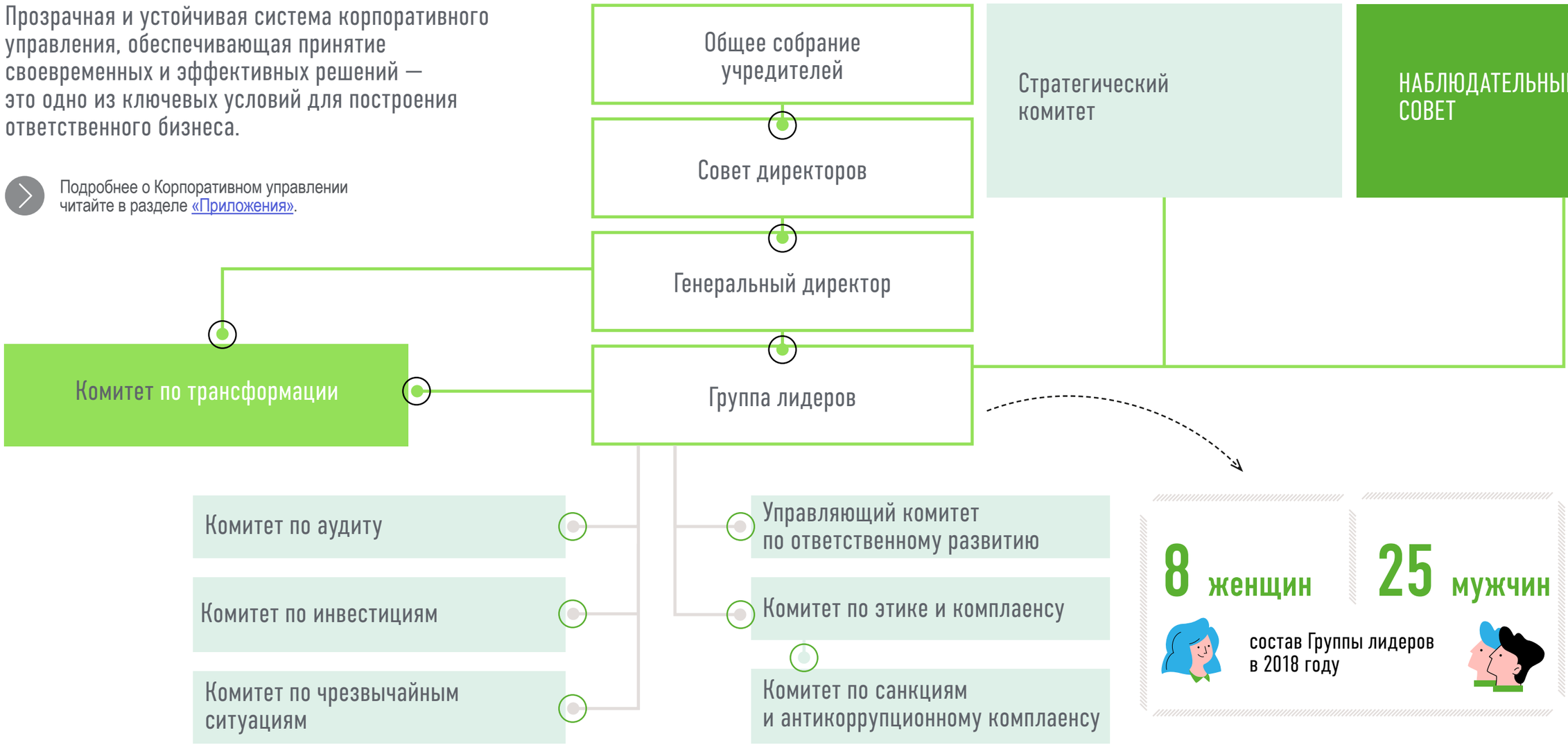


# Корпоративное управление

## Мы эффективно управляем нашими процессами

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

Подробнее о Корпоративном управлении читайте в разделе «Приложения».



02

# Добросовестный бизнес



# Ответственные закупки

## Развитие партнерских взаимоотношений с поставщиками и масштабирование цепочки поставок

**2018: ГЛАВНОЕ**

88,9% от общего объема закупок пришлось на российских поставщиков

Казахстан, Республика Беларусь и Калининград — новые регионы в нашей цепочке поставок

Появились новые варианты поставки: самовывоз и поставка железнодорожным транспортом

Мы провели социальную оценку поставщиков, участвовавших в международных тендерах, по международным стандартам социальной оценки ICS

Мы серьезно относимся к выбору потенциальных партнеров, обращая пристальное внимание на деловую репутацию, опыт, методы и стиль работы. 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 ADEO. В наших планах на будущее — сократить долю закупок у дистрибьютеров, чтобы снизить стоимость товаров и улучшить ценовое предложение.

За создание товарного предложения и работу с поставщиками отвечает Дирекция закупок, а организацией потока поставки товаров от поставщиков на склады и магазины занимается Дирекция цепей поставок.

**1 326** поставщиков в 2018 году

**992** российских поставщика

**+6%** к 2017 году — доля товаров российского происхождения

74% — федеральные поставщики
26% — локальные поставщики, среди которых 76% являются производителями*

Процент закупок у российских поставщиков составил 88,9% от общего объема закупок.[11]

В 2018 году в цепочке поставок появились новые регионы — Казахстан, Республика Беларусь и Калининград, а для оптимизации расходов были введены два новых варианта поставки: самовывоз (собственным транспортом Леруа Мерлен со склада поставщика) и поставка железнодорожным транспортом.

* — В будущем мы планируем увеличить долю производителей среди локальных поставщиков до 85%.

11 — Под российскими поставщиками понимаются российские производители и российские дистрибьюторы – российские поставщики, которые импортируют товары или часть своего производства из-за рубежа (упаковщики). По сравнению с 2017 годом объем закупок у российских поставщиков увеличился на 18%. Федеральные поставщики — поставщики, поставляющие свою продукцию во все регионы России. Локальные поставщики — поставщики, поставляющие свою продукцию только в определённый регион (регион присутствия) или в один/несколько городов региона.

# Ответственные закупки

## Этические и социальные стандарты для поставщиков

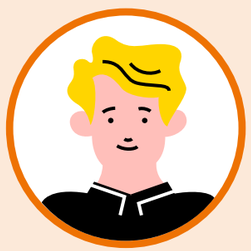
## СОБЛЮДЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ НОРМ ПОСТАВЩИКАМИ

Мы стремимся создавать долгосрочные партнерства, основанные на доверии и взаимном уважении. Для этого очень важно, чтобы поставщики разделяли ценности честного бизнеса, ставящего человека во главу угла, обеспечивали приверженность этичному поведению как с юридической, так и с моральной точки зрения и заботились о здоровье и безопасности своих сотрудников.



«Мы работаем с сетью Леруа Мерлен с 2006 года и хотим отметить высокий профессионализм сотрудников: сотрудничать с ними легко и приятно. Леруа Мерлен — один из первых партнеров, внедривших электронный документооборот, что значительно упростило взаимодействие “магазин — поставщик”. Также был разработан целый портал для поставщиков, который объединяет в себе много модулей для обрабатывания информации разного характера.»

**Черкезова Ольга,**
**сервис-менеджер по работе с DIY сетями,**
**компания White Hills**



«Благодаря сотрудничеству с Леруа Мерлен, мы постоянно инвестируем в собственное развитие и лидируем в своем рыночном сегменте. Принципы, используемые Леруа Мерлен в своей работе, помогли нам также сформировать корпоративные этические нормы, собственную социальную политику и ответственное отношение к вопросам окружающей среды.»

**Гендлер И.А.,**
**Генеральный директор ООО «СЕЛЕНА»**

Выбор поставщиков осуществляется в рамках переговоров и/или тендеров по справедливым и прозрачным критериям. В 2019 году (на момент публикации Отчета) мы начали поэтапно включать в процедуру проведения тендеров положения, касающиеся социальной ответственности бизнеса с целью развития деятельности поставщиков в этой области. Также мы будем постепенно вводить положения об экологической ответственности.

В нашей Компании этические стандарты для поставщиков закреплены в следующих документах:

### Кодекс этики и ответственного партнерства

### Кодекс 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.

# Ответственные закупки

Этические и социальные стандарты для поставщиков

## 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 том числе 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).

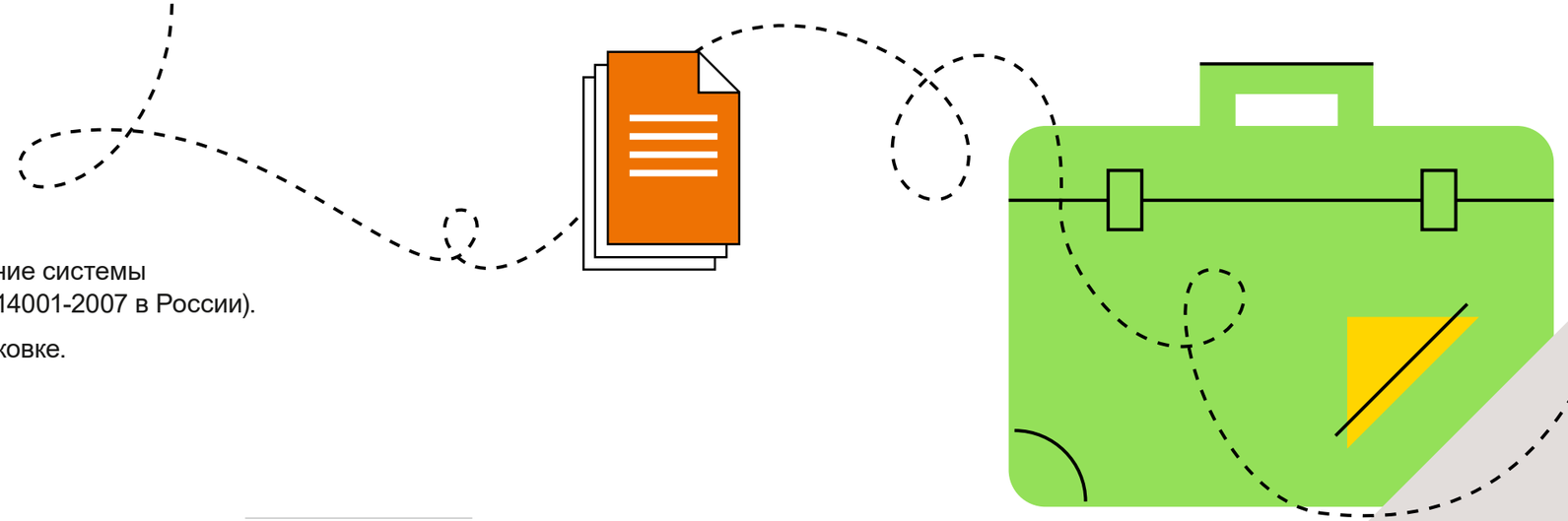
Также частью Кодекса являются Лесная политика и Политика по упаковке.

Подробнее об указанных политиках читайте в разделе «Безопасность и экологичность товара»

## 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.

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).



# Ответственные закупки

Построение устойчивой цепочки поставок

## СОЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ

В 2006 году группа ADEO присоединилась к Инициативе по Устойчивому развитию и Комплаенс (Initiative for Compliance and Sustainability, далее — ICS). ICS — это международная организация, созданная для продвижения принципов ответственного производства и для развития устойчивых цепей поставок, объединяющая 43 компании 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.



«Участие нашей компании в таком мероприятии, как социальная оценка ICS, можно назвать новой страницей в истории развития. Сама по себе работа с таким клиентом, как Леруа Мерлен, дала мотивационный настрой всем — от рядового персонала до руководителя, а сопутствующие процедуры позволили иначе взглянуть на то, что происходит в компании. По результатам оценки мы узнали наши сильные стороны и недостатки, которые впоследствии нам удалось устранить.»

**Николай Малеев,**
**Исполнительный директор МК «Металлодизайн»**



«Процедура социальной оценки ICS для нас была новой — ранее мы не встречали такого требования на российском рынке. Проверка проходила несколько дней, а уровень проверяющих был очень высок — это действительно профессионалы своего дела. По итогу мы получили невысокую оценку, но нам дали возможность устранить недостатки, и после повторной процедуры мы получили высший балл! Это делает нас привлекательным работодателем, ведь мы отвечаем не только российским, но и международным стандартам.»

**Полина Машникова,**
**Руководитель отдела по работе с торговыми сетями DIY,**
**ООО «АКВАТОН РУС»**

Начиная с 2017 года, мы начали проводить процедуру оценки локальных поставщиков, которые участвуют в международных тендерах ADEO и планируют поставлять свои товары на европейский рынок.

В 2019 году мы планируем разработать обучающий курс, который поможет поставщикам лучше понимать цели и суть социальной оценки. Для того, чтобы поставщики могли объективно оценить свой статус до запуска процедуры социальной оценки, мы разработали файл для самостоятельной оценки, который вместе с тендерным заданием предоставляется локальным поставщикам, участвующим в международных тендерах ADEO. С 2019 года этот файл будет также предоставляться участникам тендеров для собственных торговых марок Леруа Мерлен.

В работе с поставщиками мы придерживаемся системного подхода: каждый поставщик должен проходить процедуру социальной оценки один раз в три года для того, чтобы мы могли отслеживать динамику развития и способствовать повышению уровня социальной ответственности предприятия.

**31** поставщик прошел оценку в 2018 году

**у 10** из них выявлены критические несоответствия

**с 2019** года оценка новых поставщиков наших собственных торговых марок

**с 2020** оценка всех новых поставщиков в рамках тендеров

# Этика и антикоррупционная деятельность

Развиваем функцию комплаенс

## АКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ ФУНКЦИИ КОМПЛАЕНС

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

**Компания 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.

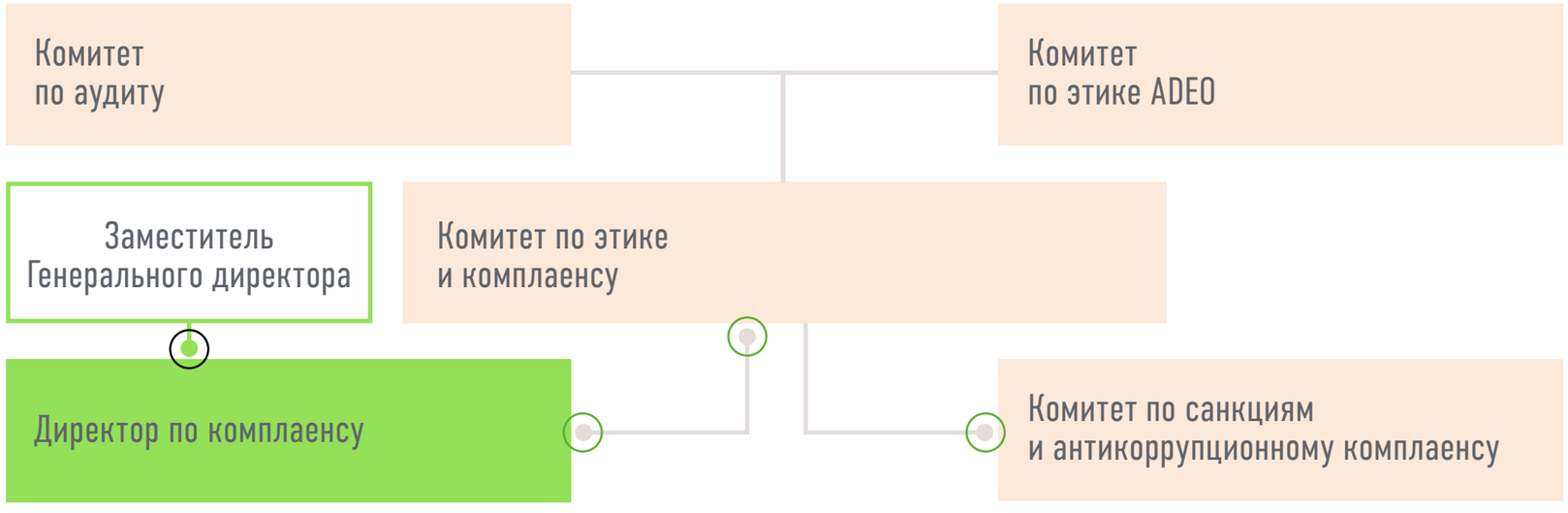
**В течение всего года** Компания ориентируется на выявленные риски и реализует программы по их минимизации.

Мы также проводим внутренний аудит уровня соблюдения французского антикоррупционного законодательства (SAPIN II). Кроме того, отдельно была разработана матрица антикоррупционных рисков.

## УСИЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ПРОЗРАЧНОСТИ

До 2018 года функции комплаенс-контроля в нашей Компании выполняли несколько департаментов, каждый из которых руководил соответствующим направлением (Финансовая дирекция, Дирекция по персоналу, службы персонала магазинов, Служба безопасности и т.д.). В конце 2018 года для усиления эффективности данной функции мы создали **Департамент комплаенса**, который 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.

В структуре комитета сформирован Комитет по санкциям и антикоррупционному комплаенсу. Комитет утверждает комплаенс программу для Компании, дает рекомендации по различным этическим и антикоррупционным направлениям работы Компании, а также принимает решения по бизнес-процессам, относящимся к зоне серьезного риска для Компании. Комитет по этике и комплаенсу собирается четыре раза в год (в случае необходимости — чаще), подчиняется Комитету по этике ADEO и отчитывается перед Комитетом по аудиту Леруа Мерлен.



# Этика и антикоррупционная деятельность

Развиваем функцию комплаенс

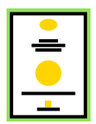
## НОВОЕ ОБУЧЕНИЕ ПО СТАНДАРТАМ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

Эффективность комплаенс-функции Компании во многом зависит от уровня осведомленности сотрудников о стандартах деловой этики. Поэтому в 2018 году мы разработали два обязательных модуля обучения для сотрудников, которые вошли в план обучения на 2019 год: обязательный онлайн-тренинг от ADEO (электронный курс по Кодексу этики для сотрудников) и обязательное офлайн обучение по Кодексу (расширенный курс).

Обязательный онлайн-тренинг от ADEO — электронный курс по Кодексу этики для сотрудников



Обязательное обучение по Кодексу этики — расширенный офлайн курс по Кодексу этики для сотрудников



Подробнее об этических и антикоррупционных стандартах для поставщиков читайте в разделе «Наши клиенты».

## WHISPLI: НОВЫЙ ОНЛАЙН-МЕХАНИЗМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



Сайт Whispli

На базе онлайн платформы Whispli были созданы горячие линии (линии обратной связи) для сотрудников и поставщиков нашей Компании о случаях нарушения этических (в том числе антикоррупционных) требований Компании. Мы гарантируем защиту данных обратившегося на горячую линию, справедливость и конфиденциальность рассмотрения каждого случая и запрет ответных мер в отношении добросовестного заявителя.

## СОБЛЮДЕНИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

Мы признаем, что основой ведения добросовестного бизнеса является 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. В отчетном периоде не было зафиксировано случаев нарушения прав человека в Компании.

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.



# Информационная безопасность

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, обработки данных и мер безопасности.

В 2018 году по всей Компании был проведен независимый аудит процессов обработки и защиты персональных данных. Мы также регулярно проводим тестирования на проникновения в информационные системы (penetration tests).

За обеспечение информационной безопасности Компании 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.

Вопросы обеспечения информационной безопасности регулируются Политикой информационной безопасности и Регламентом использования информационных систем. Они обязательны для всех — каждый сотрудник при оформлении на работу должен ознакомиться с ними.

Также мы проводим ежегодное обучение для всех сотрудников, которые в силу своих обязанностей получают доступ к персональным данным клиентов.

## Защита персональных данных наших клиентов




**100% сотрудников** были ознакомлены с правилами информационной безопасности в 2018 году

В 2019 году мы планируем запустить интерактивный обучающий курс для специалистов HR, которые работают с персональными данными сотрудников.

# 03

# Наши клиенты

# Взаимодействие с клиентами

## Использование инновационных технологий для развития клиентского сервиса

**2018: ГЛАВНОЕ**

Мы разработали новую цифровую экосистему «Платформа услуг», которая объединяет клиентов, магазины и профессионалов вокруг проектов по улучшению жилья: уже доступно более 20 категорий услуг и более 200 видов работ по установке и ремонту

Мы первыми в группе ADEO перешли на новую модель обработки звонков клиентов — теперь все магазины Леруа Мерлен обслуживает круглосуточный внешний контактный центр

Мы внедрили CRM-систему, которая объединила все магазины Леруа Мерлен и контактный центр и автоматизировала систему взаимодействия с клиентами

### НИЗКИЕ ЦЕНЫ КАЖДЫЙ ДЕНЬ

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 стремимся к тому, 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[8]:

### CRM-СИСТЕМА ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА:

- объединила все магазины и контактный центр
- автоматизировала систему взаимодействия с клиентами
- помогла персонализировать и улучшить качество обслуживания
- будет использоваться для регистрации и обработки обращений клиентов

### «ПЛАТФОРМА УСЛУГ» — НОВАЯ ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА:

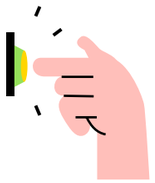
- объединяет клиентов, магазины и профессионалов
- позволит автоматизировать различные бизнес-процессы, связанные с оказанием услуг по ремонту и обустройству дома
- магазинам и клиентам уже доступно более 20 категорий услуг — более 200 видов работ по установке и ремонту
- к концу 2018 г. работала во всех магазинах Москвы и в 7 региональных гипермаркетах

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

# Взаимодействие с клиентами

Наша Компания уделяет много внимания «живому» общению с клиентами: все решения мы принимаем с учетом мнения наших покупателей

## «ПРИГЛАСИТЕ ЛЕРУА МЕРЛЕН В ГОСТИ!»



**1 500 ВИЗИТОВ** к клиентам в 2018 году

Ходим в гости к нашим клиентам и обсуждаем дом, ремонт и ожидания от магазинов Леруа Мерлен. Записываем и стараемся учесть все пожелания!

## «СЕМЬИ ЛЕРУА МЕРЛЕН»

**более 600 семей** по всей России

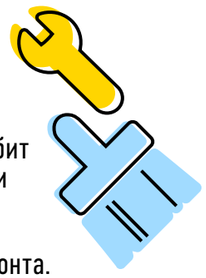
Сопровождаем семьи в процессе ремонта и строительства — участники ведут дневник в закрытой социальной сети, а мы начисляем баллы, которые можно обменивать на товары в магазинах Леруа Мерлен.

## «ШКОЛА РЕМОНТА»

**16 429** участников в 2018 году.

**в 73** магазинах

Проводим экспертные мастер-классы для тех, кто любит работать своими руками и хочет развить навыки мастерства ремонта.



## ВСТРЕЧИ ПЕРЕД ОТКРЫТИЕМ МАГАЗИНОВ



Проводим встречи с клиентами на этапе строительства в новых городах или районах (до 500 встреч!), чтобы узнать и учесть ожидания по ассортименту.

## НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЕ СОВЕТЫ КЛИЕНТОВ



Поддерживаем активное участие покупателей в развитии магазинов, ведь это помогает улучшать обслуживание, оптимизировать ассортимент и цены.

## «НОЧЬ КЛИЕНТА»

Проводим вечерние экскурсии для клиентов — показываем внутренние помещения, демонстрируем товары и рассказываем о внутренних бизнес-процессах магазина.





«Я работаю кадастровым инженером, и в проекте “Семьи Леруа Мерлен” участвую с 2016 года. За это время полностью сделал ремонт в нескольких квартирах. Участие в проекте позволяет мне понять, насколько правильно я выполняю ремонт. После опубликованного мной отчета у нас проходят обсуждения, и я могу понять, что нужно улучшить. Хочу еще добавить, что обмен баллов — это фантастика. Ты понимаешь, что ты в магазине, где тебя рады видеть, где к тебе прислушиваются. А сотрудники Леруа Мерлен очень отзывчивые, доброжелательные и хорошо знают свою работу.»

***Сергей Касатин,***
***участник проекта «Семьи Леруа Мерлен»***



«Мы затеяли глобальную перепланировку в нашей квартире, поэтому формат “общения в ленте” приносит нам массу положительных эмоций: читаем публикации других участников проекта, спрашиваем их советы, делимся своими. Как результат, ремонтируем “осознанно”, а от общения с сотрудниками Леруа всегда появляется желание делать все правильно и качественно. Надеюсь, что мои советы и предложения по расширению ассортимента и улучшению услуг были полезны.»

***Светлана Быкова,***
***участник проекта «Семьи Леруа Мерлен»***

# Взаимодействие с клиентами

## Новые решения, чтобы лучше понимать потребности наших клиентов

Высокая удовлетворенность клиентов — наш приоритет №1. В 2018 году все сотрудники, взаимодействующие с клиентами в магазинах, прошли 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. В ноябре 2018 года мы первыми в группе ADEO перешли на новую модель обработки звонков клиентов — теперь все магазины Леруа Мерлен обслуживает круглосуточный внешний контактный центр.

**350 000**
клиентских звонков в месяц через новый контактный центр

**80%**
звонков обрабатываются в течение 30 секунд



На момент публикации Отчета в 2019 году мы ввели **Политику коммуникаций с клиентом**, а к 2020 году планируем разработать единую Политику компенсаций по урегулированию форс-мажорных ситуаций с участием клиентов.

Мы регулярно измеряем индекс лояльности (Net Promoter Score, NPS) и индекс удовлетворенности клиентов.

**+8%**
рост индекса удовлетворенности клиентов в 2018 году[9]




Динамика индекса лояльности клиентов в 2018 году

Ежеквартально независимая исследовательская компания опрашивает клиентов в формате интервью за линией касс, а опросы клиентов интернет-магазина и владельцев Сервисных карт проводятся с помощью телефонного интервью. На момент публикации Отчета в 2019 году в 94 магазинах было проведено **более 200 000 интервью**. По результатам анализа всей полученной обратной связи мы разрабатываем план действий для устранения всех замечаний.




Мы также работаем над оптимизацией процесса сбора и анализа отзывов клиентов по каждому товару, представленному в интернет-магазине. В нашей Компании действует принцип «звезд»: мы анализируем те товары, которые оценены покупателями на две или менее «звезды» и/или имеют уровень возврата более 5%, а затем улучшаем их качество либо заменяем. В будущем мы планируем обрабатывать обратную связь не только по «звездам», но и по оставленным отзывам к каждому товару.

9 — Изменение индекса удовлетворенности клиентов в текущем квартале по отношению к аналогичному кварталу прошлого года.

# Взаимодействие с клиентами

## Мы в социальных сетях

Мы уделяем много внимания общению с нашими клиентами в социальных сетях: на аккаунты в ВКонтакте, Одноклассниках, Facebook и Instagram в совокупности подписано более 1,3 миллионов человек[10].

Магазины развивают свои страницы в Instagram и Вконтакте, на которых можно узнать актуальные новости о Компании. Также у нас есть канал на YouTube, где мы размещаем обучающие видеоролики от экспертов Леруа Мерлен.



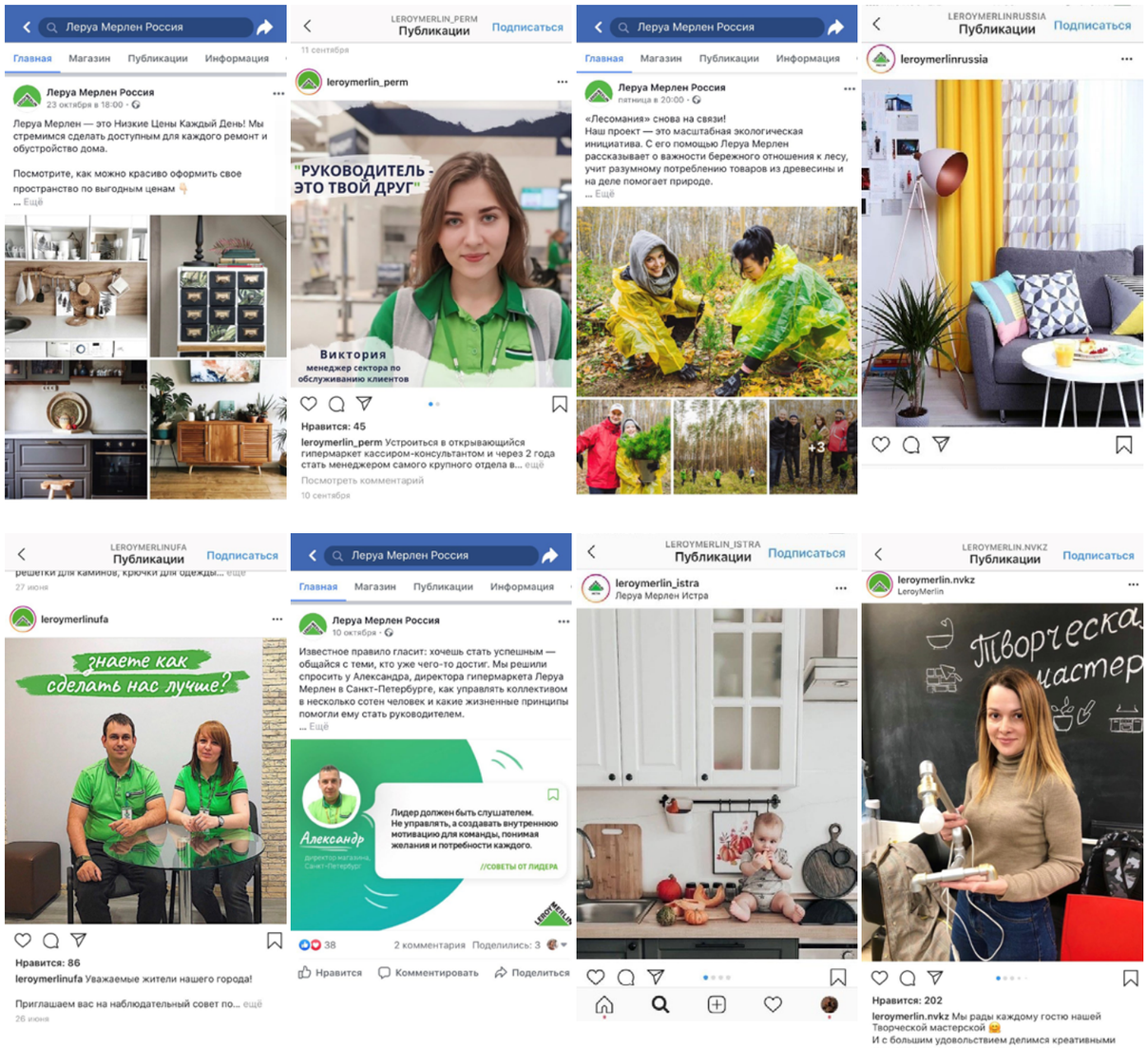
«Здравствуйте, я случайно попала на вашу страницу и была приятно удивлена тем, что вы прислушиваетесь к обратной связи, отвечаете на вопросы. Спасибо вам. У вас красивые фото, хочется рассматривать детали и делать что-то подобное у себя».



«Мне нравится Леруа Мерлен, ваши позитивные улыбчивые ребята, которые быстро реагируют на наши вопросы и помогают с подробными профессиональными консультациями <…> Посещение Леруа Мерлен меня всегда заряжает энергетикой и желанием обновления».



«Спасибо огромное Леруа за проведение интереснейших мастер классов. Наш первый скворечник был собран в @lm_novaya_riga “Избушка”, а еще один скворечник “Стандарт” собран в @leroymerlin_lefortovo <…> Ваши мастер классы интересные, разнообразные и познавательные. Огромное спасибо, что несете добро и знания в массы.»




10 — Данные указаны на момент подготовки Отчета (2019 год).

# Взаимодействие с клиентами

## Чтобы покупки товаров для ваших идей стали проще и удобнее

Для наших постоянных покупателей в 2017 году мы создали Сервисную карту, которая дает множество преимуществ, позволяет экономить время и облегчает процесс покупки товаров для ремонта.

Держатели карты могут анализировать свои расходы в личном кабинете, оформлять возврат товаров в течение года, получать гарантийное обслуживание без предъявления чека, а также могут легко распечатать из своего личного кабинета подтверждение приобретения строительно-отделочных материалов для получения налогового вычета.

### С заботой о вашем времени

**1,98 млн**

клиентов получили Сервисную карту в 2018 году




### Особые условия для профессионалов

Особое внимание мы уделяем работе с клиентами, для которых ремонт и строительство — это бизнес или призвание. Для профессионалов действует специальная профессиональная карта, которая позволяет пользоваться специальными услугами в наших магазинах и на сайте.

Кроме того, мы активно вовлекаем профессионалов в процесс разработки коллекций и всегда прислушиваемся к их компетентному мнению.

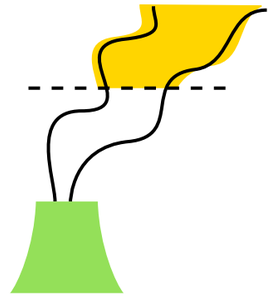
# Безопасность и экологичность товара

Мы стремимся предлагать нашим клиентам только те товары, которые отвечают стандартам безопасности. Для этого мы сертифицируем нашу продукцию и контролируем соблюдение наших требований поставщиками.

Развитие рациональной модели потребления с уменьшением воздействия на окружающую среду — это 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 обеспечить правильное и безопасное использование товаров и способствовать развитию их повторного использования и переработки по окончании срока службы, мы начинаем работать с нашими поставщиками над тем, чтобы предоставлять четкие инструкции по сортировке и утилизации товара после его использования.



Все товары, представленные в Леруа Мерлен, проверяются на соответствие законодательным требованиям, касающимся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность. В 2018 году мы начали сотрудничать с некоммерческой экологической организацией «Экологический союз», создавшей первую в России международно признанную экомаркировку «Листок Жизни» по оценке ассортимента лакокрасочной продукции.



# Безопасность и экологичность товара

Одно из ключевых требований нашей Компании к поставщикам — это гарантия качества и безопасности товаров. Соответствие требованиям законодательства[12] поставщики подтверждают путем предоставления обязательных разрешительных документов.

С осени 2019 в нашей Компании действует система управления качеством, которая позволила 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.

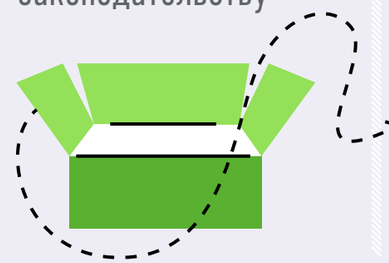
В дополнение на этапе тендера мы проводим проверку образцов товаров в аккредитованных лабораториях на соответствие требованиям качества и безопасности.

В Компании действуют 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.

Мы требуем от поставщиков соблюдения наших стандартов упаковки, закрепленных в Политике по упаковке:

**1**

Соответствие законодательству



**2**

Оптимизация и наличие маркировки, указывающей на правильный метод утилизации

**3**

Соответствие требованиям Кодекса этики и ответственного партнерства






Мы гордимся тем, что в 2018 году коллекция красок нашей собственной торговой марки Luxens была сертифицирована 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.

12 — Вы можете ознакомиться с полным перечнем требований, предъявляемых к нашим поставщикам, на сайте Леруа Мерлен в разделе «Как стать поставщиком»: www.leroymerlin.ru/postavshchikam/ Прим.: Листок жизни (Vitality Leaf) — это 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.

# Развитие культуры ответственного потребления

Важная задача социальных и экологических проектов Леруа Мерлен — собственным примером вдохновлять наших покупателей, местные сообщества, поставщиков и другие заинтересованные стороны на переход к ответственному образу жизни и устойчивому ведению бизнеса.

Наша Компания постоянно расширяет ассортимент экологичных товаров.

FSC Леса для всех навсегда

экорейтинг & премия ГудВуд

Особенно 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 получали древесину из ответственно управляемых лесов. В 2018 году мы стали партнерами единственного «зеленого» рейтинга России среди производителей и продавцов интерьерных изделий из древесины **«ГудВуд®-2018»**, разработанного FSC.

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

## 1 ЛЕГАЛЬНОЕ ПРОИСХОЖДЕНИЕ ДРЕВЕСИНЫ

Соблюдение законодательства в области лесопользования

Прослеживаемость цепей поставок древесины



## 2 СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Гарантии того, что заготовка древесины не нарушает прав местного населения, проживающего в непосредственной близости от территории лесозаготовки



## 3 СОХРАНЕНИЕ ВИДОВ, НАХОДЯЩИХСЯ ПОД УГРОЗОЙ

Запрет на использование охраняемых видов деревьев и кустарников



## 4 ЗАЩИТА ЭКОСИСТЕМ И ИХ БИОЛОГИЧЕСКОГО РАЗНООБРАЗИЯ



Запрет на использование древесины из особо охраняемых природных территорий и из лесов, имеющих высокую природоохранную ценность

## 5 ЗАЩИТА ПОЧВ И ВОДОЕМОВ

Гарантии того, что лесопользование не ведет к нарушению почвенного слоя и водных объектов



## 6 СНИЖЕНИЕ ВЫБРОСОВ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ



# Развитие культуры ответственного потребления

ЛЕСОМАНИЯ

Одна из стратегических задач Лесной политики нашей Компании — сохранение лесных ресурсов через формирование культуры ответственного потребления в России. Совместно с движением ЭКА[13] и Ассоциацией «зеленых» вузов России мы организовали проект «Лесомания» для того, чтобы способствовать воспитанию осознанного отношения к ресурсам леса у молодого поколения. В рамках проекта мы разработали всероссийский экологический урок «Лесомания» для школьников 1–11-х классов и всероссийский экологический квест для студентов.

АССОЦИАЦИЯ ЗЕЛЁНЫЕ ВУЗЫ РОССИИ

ЭКА Зелёное движение России

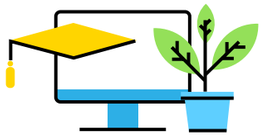
Смотрите видео об образовательном проекте «Лесомания» по ссылке.

## ВСЕРОССИЙСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ УРОК «ЛЕСОМАНИЯ»

Более **50 000** детей прошли обучение в рамках проекта «Лесомания»

Более **6 400** учителей зарегистрировались на сайте проекта «Лесомания»

Интересные и запоминающиеся интерактивные уроки



Полезные знания о важности лесов и проблеме их исчезновения



**«Лесомания» для школьников это:**

- Простое участие — учителям, родителям или волонтерам нужно только зарегистрироваться на сайте проекта, чтобы получить учебные материалы для урока
- Специальные материалы для каждой возрастной группы: младшие (1–4), средние (5–8) и старшие (10–11) классы.

## ВСЕРОССИЙСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ КВЕСТ «ЛЕСОМАНИЯ»

**227** студенческих команд



из **124** вузов приняли участие в квесте «Лесомания»

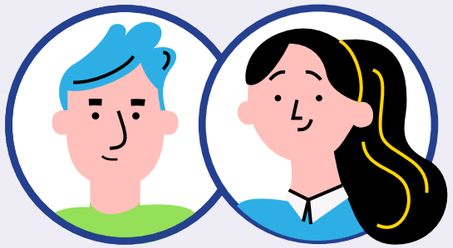
- Увлекательное мероприятие для студентов российских вузов
- Дает понимание важности ответственного потребления и дает возможность проявить творческие и интеллектуальные способности
- 12 интерактивных и полезных заданий, например, провести урок для школьников, сдать макулатуру на переработку или озеленить территорию вуза

Победитель квеста в 2018 году — команда Рубцовского института (филиала) АлтГУ (Алтайский край)

- Призеры-команды Уральского федерального университета им. Б. Н. Ельцина (Екатеринбург) и Санкт-Петербургского государственного университета
- Приз победителю — стажировка в Индии (город Ченнай) по программе ответственного лесопользования

13 — Движение ЭКА — межрегиональная экологическая общественная организация, которая действует с 2010 года.

# Развитие культуры ответственного потребления



«Мы живем в пригороде, рядом лес, поэтому тема урока близка и понятна детям. С проблемами сохранения леса они встречаются ежедневно. Но этот урок заставил их посмотреть на проблему с другой стороны: все ли мы делаем для сохранения леса? Очень понравился урок! Спасибо огромное!»

***Шевцова Алла Николаевна, учитель начальных классов, школа хутора Госпитомник филиал МОУ СОШ хутора Бурковский Среднеахтубинского района Волгоградской области***

«Урок замечательный, мы высадили на территории школы 34 дерева. Родители с удовольствием подключились к этому мероприятию, изготовили памятную табличку. Мы надеемся, что это станет хорошим стимулом для других жителей нашего молодого района в озеленении и благоустройстве.»

***Быстрова Валентина Викторовна, учитель биологии, ГБОУ школа №604 Пушкинского района г. Санкт-Петербурга***

«Урок был необычайно интересен своим сюжетом. Красочная презентация, занимательная и познавательная игра. Дети были увлечены историей исчезновения леса, с удовольствием в группах создавали газету-молнию, с удивлением обнаруживали факты влияния человека на природу. И в итоге сделали замечательный вывод о том, что каждый из нас может помогать сохранять “равнолесие”.»

**Герасимова Мария Александровна, учитель начальных классов, ГБОУ СОШ № 290, г. Санкт-Петербург**

«По приезде в Индию нас оперативно встретил в аэропорту представитель AIESEC в Ченнае. Ребята из Индии очень сильно нам помогли и помогают. Всегда были на связи, давали четкие ответы на наши вопросы и всегда были готовы помочь. Нам нашли программу стажировки, и сейчас мы находимся в дайвинг центре города Пундучери. Наша задача — разработать социально ответственный проект с привлечением дайверов, который был бы направлен на сохранение мирового океана. Здесь очень дружелюбная атмосфера, а все ребята в центре — как одна большая семья. Спасибо Леруа Мерлен!»

***Александр Кожихов, один из победителей квеста в рамках проекта «Лесомания»***









# Развитие культуры ответственного потребления

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 2018 году мы начали проект по приему на переработку батареек и ламп.

С момента установки контейнеров было сдано:

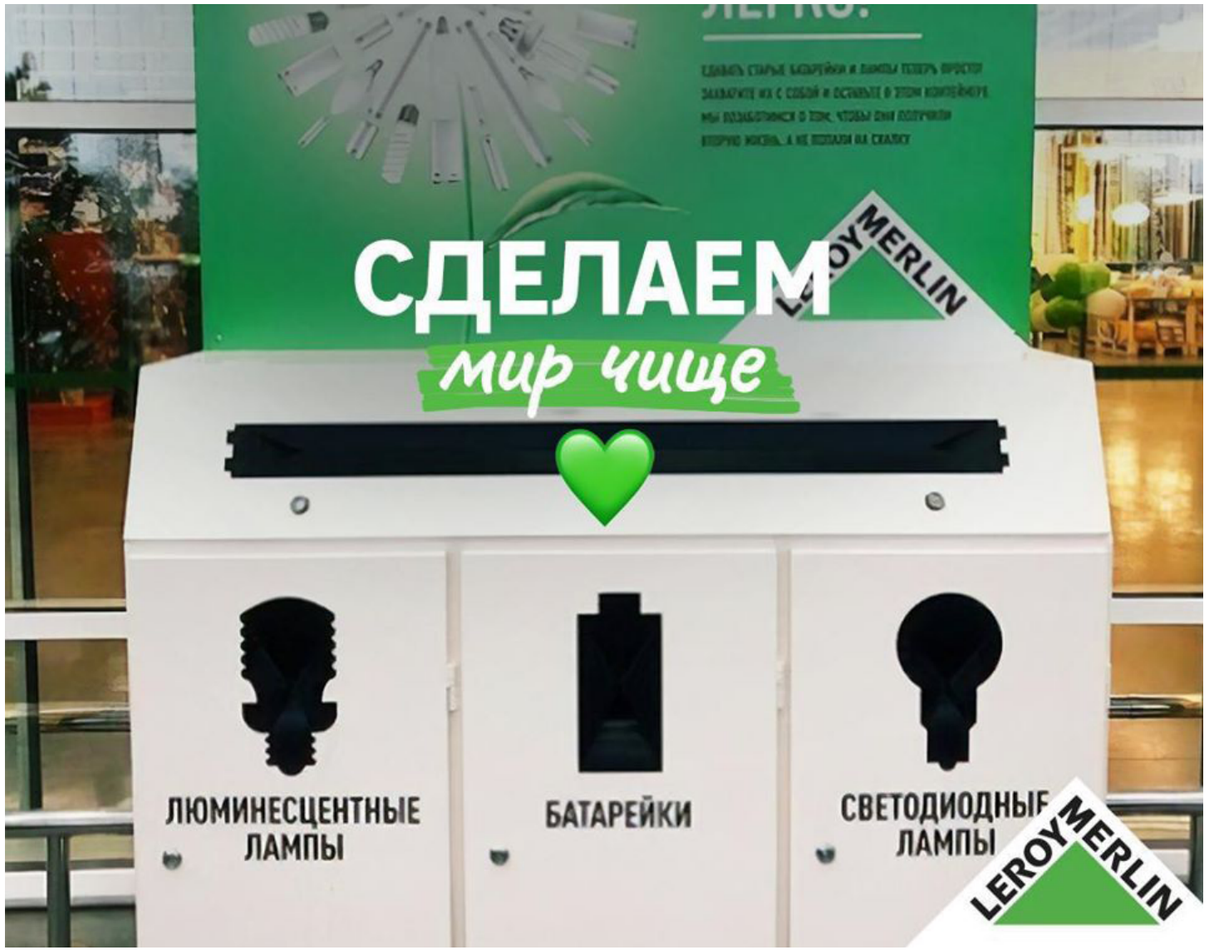
**171 510** шт ртутных ламп

**21 096** шт ламп LED

(по состоянию на начало октября 2019 года)

**23 тонны** батареек (по состоянию на ноябрь 2019 года)






В 2018 году мы готовились к открытию магазина Леруа Мерлен ЗИЛ и творческой мастерской «Фабрика идей»[14], на территории которой создано 10 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.

14 — Магазин Леруа Мерлен ЗИЛ открылся 18 июня 2019 года.

04

# Наши сотрудники



# Наши сотрудники

## Успех Компании — это успех ее сотрудников

**2018: ГЛАВНОЕ**

По программе льготного софинансирования ипотеки мы выделили более 31 миллиона рублей на оказание финансовой помощи сотрудникам в приобретении жилья или улучшении жилищных условий

95% сотрудников вместе сформировали пять новых ценностей Леруа Мерлен в рамках проекта «Моя жизнь — моя компания»

Мы запустили новую систему социальной поддержки в формате «Кафетерия социальных льгот» — теперь сотрудники могут самостоятельно выбирать набор льгот для своего социального пакета

Мы начали внедрение программного обеспечения «Электронное рабочее место» — новая система позволит в режиме реального времени контролировать все вопросы производственной безопасности

Наши сотрудники — это вовлеченная, амбициозная и сплоченная команда профессионалов, которая двигает нашу Компанию вперед. Это те люди, которые помогают нашим клиентам сделать процесс строительства и ремонта доступным, комфортным и творческим.



«Леруа Мерлен — лидер на современном рынке строительных материалов, центр притяжения творческих, нестандартно мыслящих умных и активных людей. Компания активно развивает своих сотрудников и предоставляет большие возможности реализовывать свой потенциал и добиваться максимальных результатов. Я, работая в компании координатором EDI, совершенствую себя в профессии, приношу пользу компании, вижу, что моя работа нужна, актуальна, востребована. Быть полезной и нужной — круто.»

***Дания Губайдулина,***
***координатор электронного документооборота***



«Леруа Мерлен — стабильная компания, с которой не страшно думать о завтрашнем дне. Это компания, которая не стоит на месте, и мы, сотрудники, растем и развиваемся вместе с ней. Каждый новый день — это новый вызов, новые нестандартные задачи и, конечно же, свежие нестандартные решения. Леруа Мерлен — это корпоративный дух, который не на словах, а на деле, объединяет более 33 000 сотрудников. Леруа Мерлен — это прекрасные коллеги, ставшие настоящими друзьями. Я в Леруа Мерлен уже 7 лет и мне кажется, это только начало!»

***Ирина Шестакова,***
***специалист по сорсингу***

# Структура управления персоналом

В Леруа Мерлен управление персоналом осуществляется Дирекцией по персоналу под руководством Директора по персоналу. Основная задача Дирекции — это 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 2018 году

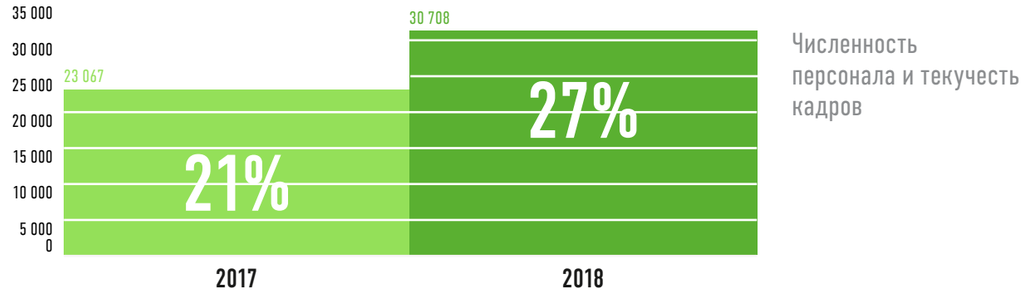
**30 708**

**сотрудников**

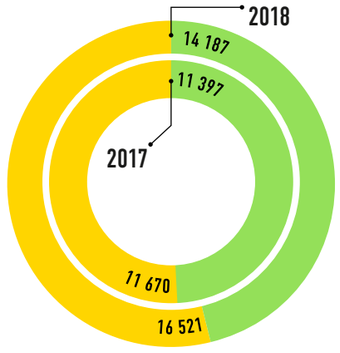
на

**33%**

больше, чем в 2017 году



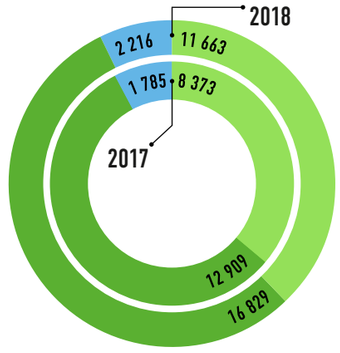

Численность персонала и текучесть кадров




Численность персонала в разбивке по полу

Женщины

Мужчины




Численность персонала в разбивке по возрасту

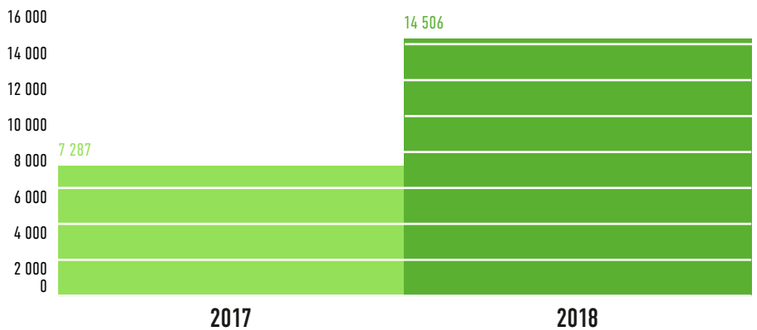
До 30 лет

30–50 лет

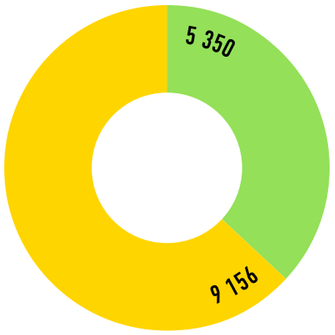
Старше 50 лет

# Структура управления персоналом

В 2018 году мы приняли 14 506 новых сотрудников, что на 50% больше чем в 2017 году.

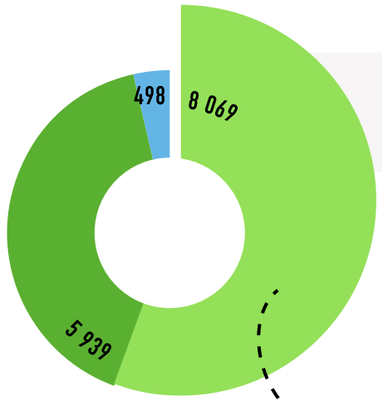



Количество новых сотрудников




Количество новых сотрудников в разбивке по полу, 2018 г.

- Женщины
- Мужчины

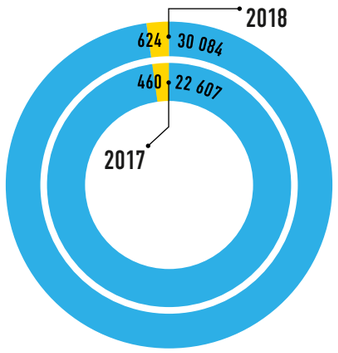



Количество новых сотрудников в разбивке по возрасту, 2018 г.

- До 30 лет
- 30–50 лет
- Старше 50 лет

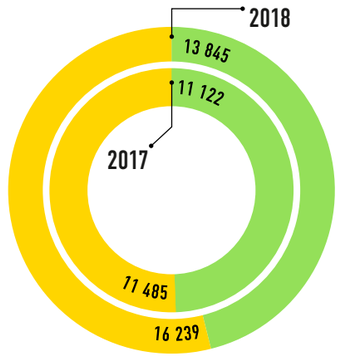
Сотрудники до 30 лет

В 2018 году 98% сотрудников работали на условиях заключения постоянного трудового договора.




Количество сотрудников в разбивке по условиям найма

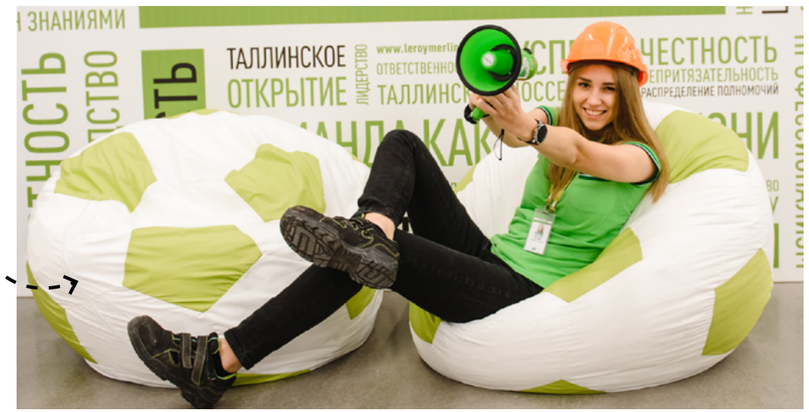
- Сотрудники с постоянным трудовым договором
- Сотрудники с временным трудовым договором




Количество сотрудников с постоянным трудовым договором в разбивке по полу

- Женщины
- Мужчины

Внештатные сотрудники (подрядчики) в основном привлекались для выполнения работ по мерчендайзингу, однако, в 2018 году мы приняли решение отказаться от их услуг.




Казахстан, Алматы

В 2018 году мы открыли наш первый магазин в Казахстане и приняли в команду магазина Леруа Мерлен Алматы 335 новых сотрудников!

# Здоровье и безопасность

Забота о здоровье сотрудников лежит в основе нашей корпоративной культуры

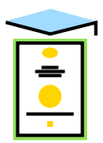
Для нашей Компании ключевым вопросом во взаимодействии с сотрудниками всегда было обеспечение безопасных и комфортных условий труда. Все вопросы, касающиеся безопасности сотрудников, транслируются через ценность Компании «Заботимся о благополучии». Миссия охраны труда в Леруа Мерлен — партнерство с бизнесом в создании пространства безопасности и комфорта.

В Леруа Мерлен деятельность в сфере охраны труда и обеспечения безопасности сотрудников осуществляется по трем основным направлениям:

## 1 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

## 2 МИНИМИЗАЦИЯ ТРАВМАТИЗМА

Информирование о происшествиях при помощи системы оповещений «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

## 3 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

# Здоровье и безопасность

## Реорганизация системы управления охраной труда

В 2018 году мы начали реализацию проекта по реорганизации системы управления охраной труда, которая охватывает как сотрудников Компании, так и сотрудников подрядных организаций. По новой системе, которая полноценно начала работать уже в 2019 году, управление вопросами охраны труда 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.



### Служба охраны труда Центрального офиса

Руководитель Службы и ведущий специалист

- 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.

# Здоровье и безопасность

## ОЦЕНКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ РИСКОВ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

В магазинах оценка производственных рисков и опасных ситуаций проводится ежедневно специалистами по охране труда или комиссиями.

**Ежедневно**

Специалисты по охране труда совершают обходы магазина/склада для выявления рисков (не реже одного раза в месяц по результатам обхода составляется акт).

**Ежеквартально**

Проводим процедуру контроля и выявления рисков с оформлением специализированных чек-листов и тайные аудиты на каждом объекте.

**Ежегодно**

Осуществляем выездной аудит по выявлению рисков на объектах.

На основании оценки рисков мы проводим мероприятия по устранению и предотвращению нарушений на каждом объекте.

## СИСТЕМА ОПОВЕЩЕНИЯ О ПРОИСШЕСТВИЯХ «МОЛНИЯ»

Ежедневный мониторинг и система моментальных оповещений

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



«У всех сотрудников Леруа Мерлен много задач и приоритетов, но самый важный из них — жизнь и здоровье сотрудников и клиентов. Мы прилагаем максимум усилий, чтобы наш магазин был безопасным и комфортным. Благодаря системе “Молния” мы получаем извещения о происшествиях в других магазинах и принимаем необходимые меры, чтобы избежать подобных случаев в нашем магазине. К примеру, недавно мы приняли решение об оборудовании всей техники специальным устройством, которое подает сигнал (не резкий, а комфортный для клиентов звук), как только техника начинает двигаться.»

***Лариса Кетова,***
***директор магазина Леруа Мерлен Новороссийск***

# Здоровье и безопасность

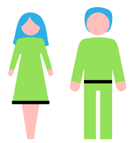
## Стремимся создавать пространство безопасности и комфорта

Мы расследуем все несчастные случаи вне зависимости от степени их тяжести и прилагаем максимальные усилия для минимизации риска их повторения.

Причинами несчастных случаев в 2018 году стали падение сотрудников, работа на технике и работа с товаром.

**77** несчастных случаев

**3** тяжелой степени тяжести



**74** легкой степени тяжести



Коэффициент травматизма

**1,96%** 2017 год

**1,59%** 2018 год



Для того, чтобы любой заинтересованный сотрудник мог участвовать в решении вопросов охраны труда и здоровья в своем магазине, мы создали Комитеты безопасности магазинов. Члены Комитетов входят в состав комиссий по расследованию происшествий, участвуют в обходах и могут предлагать свои идеи по улучшению системы. К примеру, Комитет безопасности Леруа Мерлен в Краснодаре разработал специальный инструмент для безопасного сворачивания оцинкованных металлических листов. В 2018 году Комитеты действовали в некоторых магазинах, но в будущем мы планируем создать их во всех магазинах Компании.

## МЕРОПРИЯТИЯ ПО РАЗВИТИЮ КУЛЬТУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

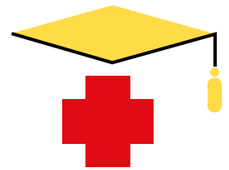
### ДНИ БЕЗОПАСНОСТИ

Помогают повысить осведомленность сотрудников о правилах безопасности.



### ДНИ ЗДОРОВЬЯ

Индивидуальные консультации медицинских специалистов, интересные лекции и полезная информация о здоровье от экспертов.



### ТРЕНИРОВОЧНЫЕ ПОЖАРОТУШЕНИЯ

Сотрудники могут узнать на практике, как правильно потушить пожар.



### КОНКУРС ОТ ГРУППЫ ADEO «SAFE PLACE TO WORK»

Конкурс для магазинов от ADEO в трех номинациях: «Год без несчастных случаев», «Два года без несчастных случаев» и «1000 дней без несчастных случаев».

### Автоматизация

Наша Компания стремительно растет и развивается — открываются новые магазины, и вместе с этим растет число новых сотрудников. Поэтому мы решили повысить эффективность системы охраны труда путем автоматизации: в 2018 году начали внедрение программного обеспечения **«Электронное рабочее место»**. Оно будет интегрировано с другими внутренними кадровыми системами и позволит в режиме реального времени контролировать вопросы безопасности.

### Поддержание баланса между работой и личной жизнью

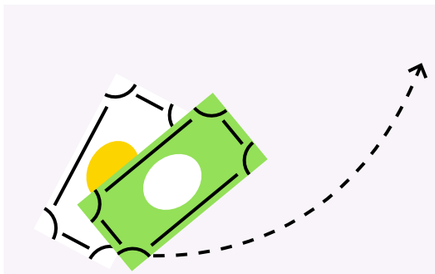
Мы стремимся обеспечивать здоровый баланс между временем для работы и отдыха. Важным проектом в этом направлении стала разработка руководства по составлению графиков для сотрудников магазинов (по просьбе самих сотрудников). Теперь команды отделов формируют свои рабочие графики, следуя определенным правилам по оптимальному планированию рабочего времени. В этом им помогает специальное приложение, которое содержит все необходимые данные — информацию о сотруднике, законодательные требования к планированию рабочего графика и т.д.

# Мотивация

## Комплексная система мотивации для наших сотрудников

Как ответственный работодатель мы стремимся создать все необходимые условия для роста и развития потенциала наших сотрудников. Наша комплексная система мотивации включает в себя как материальное поощрение, так и широкий набор нематериальных инструментов мотивации.

Наша система оплаты труда построена на принципах конкурентоспособности, справедливости и прозрачности. Повышения анонсируются ежегодно на всю Компанию вместе с информацией о среднем проценте повышения заработных плат.



**+9%**
средний процент повышения заработных плат в 2018 году



«Культура группы ADEO, в которую входит Леруа Мерлен, воплощает в себе ценности, связанные с сотрудничеством, командной работой и предоставлением каждому сотруднику возможности быть лидером и делать мир лучше. Даже название ADEO передает этот смысл. Это латинское выражение, которое означает “я иду к, я иду вперед”. Запуск акционирования в России как одной из ценностей группы ADEO охарактеризовал новый этап развития Леруа Мерлен, ее финансовую зрелость, а также появление у сотрудников новых возможностей для создания своего капитала и уверенности в завтрашнем дне. Каждый сотрудник-акционер становится совладельцем компании и, как настоящий предприниматель, напрямую влияет на ее благополучие и успех. Это огромная гордость!»

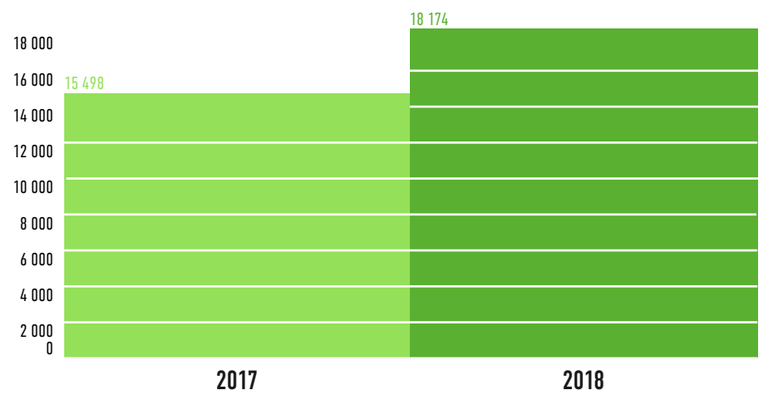
**Фатима Боташева,**
**руководитель региональных проектов**

### Наши сотрудники — акционеры Компании

В группе ADEO действует Политика приобщения к финансовым результатам, которая помогает повысить лояльность и мотивацию сотрудников. Существует несколько уровней приобщения, среди которых **премия за прогресс и акционирование**.

**Премия за прогресс** выплачивается при наличии положительной динамики финансовых результатов, а по **программе акционирования** каждый сотрудник может приобрести акции и стать акционером Леруа Мерлен, получая возможность участвовать в прибыли Компании. В 2018 году акциями владели **18 174** сотрудника, а на момент публикации Отчета в 2019 году — более 90% сотрудников[15].

За выдающиеся показатели работы сотрудник также может получить **премию за усердие**, а сотрудникам, которые проработали в Компании 5 лет, мы выплачиваем премию **«Пять лет вместе»**.




Количество сотрудников, владеющих акциями Компании

15 — От общего количества сотрудников, имеющих право на приобретение акций.

# Мотивация

## Финансовая помощь сотрудникам для приобретения собственного жилья

Леруа Мерлен помогает обустраивать дома и квартиры и улучшать жилищные условия не только тысячам покупателей, но и своим сотрудникам. В 2017 году в ответ на запросы сотрудников мы запустили федеральную программу 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 ряда других критериев. Решение о предоставлении сотруднику финансовой помощи 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. В 2019 году мы планируем облегчить процедуру подачи заявок и продолжить развитие проекта.



**60%**
сотрудников приобретают жилье впервые

**40%**
участвуют для улучшения жилищных условий

одобрено более
**700**
заявок сотрудников

выделено более
**31 млн**
рублей

# Мотивация

Проект «Моя жизнь — моя компания»

Мы уделяем большое внимание поддержанию культуры и ценностей, которые объединяют и сближают всех сотрудников. «Моя жизнь — моя компания» — это главный проект по формированию корпоративной культуры в Леруа Мерлен, созданный совместно с нашими сотрудниками и благодаря им. Основной принцип проекта — услышать мнение каждого.

- **2013 — запуск проекта «Моя жизнь — моя компания»**. Проект был реализован в формате масштабных онлайн и офлайн диалогов по модели «снизу вверх»: мы собрали обратную связь от сотрудников о том, каковы их личные ценности и какие ценности они видят в Компании или ожидают от нее. По итогам проекта словами наших сотрудников были сформулированы семь ключевых ценностей Леруа Мерлен.
- **2018–2019 — вторая волна проекта**. С начала реализации проекта количество наших сотрудников значительно увеличилось, и мы решили, что необходимо обновить корпоративные ценности и отразить в них новые идеи и взгляды — то, что важно сотрудникам сегодня.



## МЫ РАЗДЕЛИЛИ РАБОТУ НАД СОЗДАНИЕМ НОВЫХ ЦЕННОСТЕЙ НА ДВА ЭТАПА

### 1. Воркшопы с сотрудниками в формате «Домов творчества» (конец 2018 года)

Мы провели дискуссии с сотрудниками о корпоративной культуре Леруа Мерлен при участии **80 магазинов** и собрали идеи и предложения, благодаря которым у нас появилось множество проектов по оптимизации различных бизнес-процессов. Встречи с сотрудниками в «Домах творчества» проходят один раз в три года и являются важной частью проекта.

### 2. Опрос по ценностям и онлайн-диалоги (январь–февраль 2019 года)

Определение тенденций на основании собранных ответов и создание **пяти новых ценностей**, которые отражают принципы и убеждения наших сотрудников. Ценности были представлены директорам магазинов, руководителям направлений и Совету директоров и станут основой для разработки плана развития Леруа Мерлен на 2020 год.




Подробнее о новых корпоративных ценностях читайте в разделе «Наши ценности».

# Мотивация

## Поощрение достижений наших сотрудников

### Конкурс «Лучший в профессии»

Ежегодно мы проводим конкурс на лучшего сотрудника **«Лучший в профессии»** в трех категориях: «Лучший кассир», «Лучший логист» и «Лучший продавец-консультант», а участники проходят три уровня отбора:

1. Магазин 
2. Регион 
3. Страна 

Лучший сотрудник в каждой из категорий на уровне страны получает приз — поездку в Европу и посещение офиса нашей Компании в одной из европейских стран. Этот конкурс дает отличную возможность сотрудникам продемонстрировать свои навыки, побывать в разных городах и познакомиться с коллегами из России и Европы.

### Поощрение за стаж работы

Мы поощряем сотрудников, которые работают с нами долгие годы. В честь сотрудников, которые проработали в Компании 10 лет, в сентябре каждого года мы устраиваем праздники как в магазинах, так и в Центральном офисе.

**5,5%**
сотрудников работают в Леруа Мерлен 10 и более лет

### Бриф от дежурного директора

По давней традиции Леруа Мерлен начинает свое утро с приветствия директора магазина и постановки целей и задач на день, а вечером сообщаются и обсуждаются результаты рабочего дня.

## ПОБЕДИТЕЛИ КОНКУРСА В 2018 ГОДУ

Наталья Баталова (Новосибирск 2) — лучший кассир




Михаил Еремин (Новосибирск 3) — лучший логист




Алексей Горовцов (Красноярск) — лучший продавец-консультант






### Имплантация

Открытие нового магазина — особенно важное событие для сотрудников, которое требует тщательной подготовки и усилий всей команды. В рамках «Имплантации» коллегам, занятым открытием нового магазина, помогают сотрудники магазинов из близлежащих городов.

### Обед с Генеральным директором

Обед с Генеральным директором — это давняя традиция нашей Компании. По итогам квартала лучшие сотрудники Центрального офиса и магазинов по всей России приглашаются в Москву в знак признательности за внесенный вклад в развитие отношений с клиентом и в продвижение ценностей Компании.

# Мотивация

## Социальные льготы в новом формате

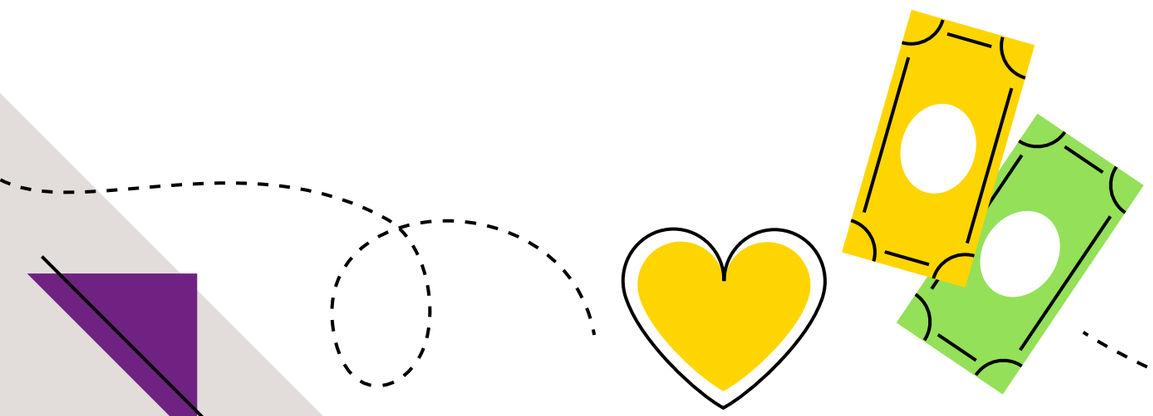
В нашей Компании действует прогрессивная шкала социальных льгот. Это значит, что вместе со стажем сотрудника растет не только его профессионализм, но и количество гарантированных льгот.

Например, через год работы в Компании каждый сотрудник в дополнение к льготному питанию и транспорту, полному страхованию жизни и расширенной системе ДМС получает доступ к оплате плановой госпитализации, материальной помощи при особых случаях и возможности приобретения полиса ДМС для члена семьи.

**84%** сотрудников приняли участие в программе страхования жизни

это на **24%** больше, чем в 2017 году

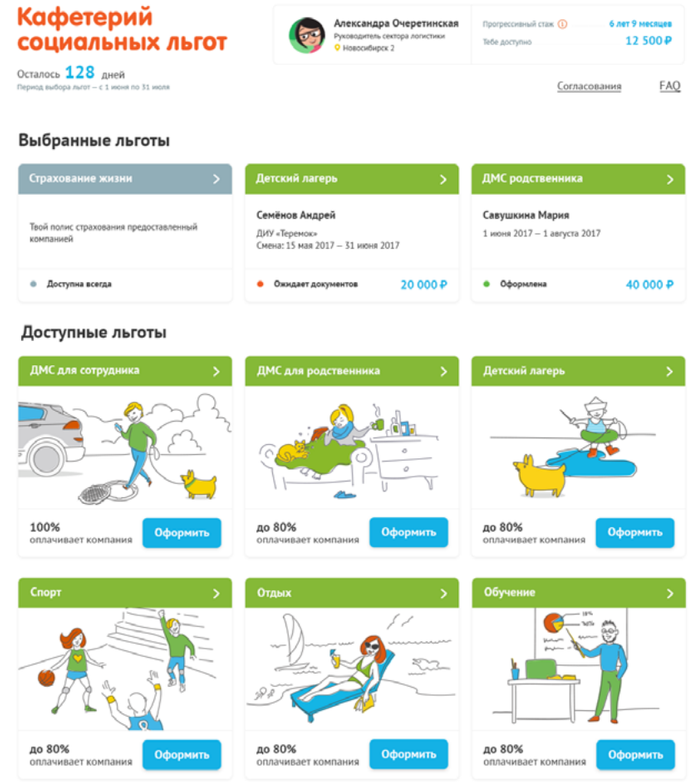
**68%** сотрудников приняли участие в программе страхования здоровья



### «Кафетерий социальных льгот»

По просьбе сотрудников в 2018 году мы ввели новую систему социальной поддержки в формате «Кафетерия»: в зависимости от стажа работы сотруднику предоставляется определенная сумма, в пределах которой он может самостоятельно собрать социальный пакет.

- ДМС
- Медицинское страхование членов семьи
- Туристические путевки, авиа и ж/д билеты
- Спортивные занятия
- Языковые курсы
- Путевки для детей и другие льготы



# Обучение и развитие

## Безграничные возможности для обучения и развития

Наша команда — это главная ценность Леруа Мерлен, и поэтому мы уделяем много внимания развитию и раскрытию потенциала каждого сотрудника. Мы уверены, что развитие профессионализма напрямую зависит от непрерывного личностного роста.



«Для развития сотрудников в Компании разработаны программы обучений и практик, которые направлены на личностный и профессиональный рост. Организация ведется в трех “полюсах”: личностное развитие, профессиональное развитие и развитие компетенций по работе с клиентом (знание товаров, услуг и продажи). С таким подходом у каждого сотрудника есть возможность не только повышать знания и приобретать новые навыки в своей профессии, но и развиваться личностно.»

**Венера Хмель,**
**руководитель направления по товару**

Мы считаем, что рост Компании напрямую связан с развитием сотрудников. Обучением персонала занимается Отдел развития компетенций, который возглавляет Лидер по развитию компетенций.

Навигатором профессионального развития для сотрудников и Компании служит «Модель компетенций»: на базе этого инструмента мы создаем систему развивающих действий, учебных офлайн и онлайн курсов и программ, доступных сотруднику. «Модель компетенций» помогает сотрудникам знакомиться с ожиданиями от их должности и ключевыми компетенциями, а также постигать базу профессии, в основе которой — специализированные знания и навыки.

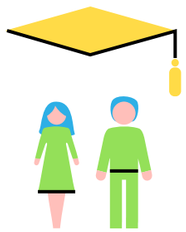
### Мобильное приложение для быстрой интеграции

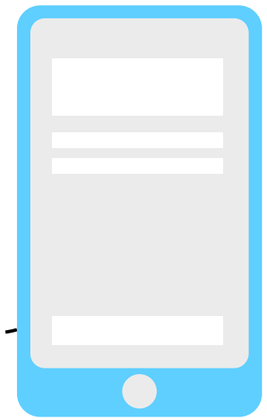
В 2018 году мы запустили мобильное приложение «Мой путь» для интеграции новых сотрудников. На данный момент приложение доступно для всех новых продавцов-консультантов и их наставников. Программа направлена на быструю адаптацию нового сотрудника, она знакомит его с культурой и ценностями Компании, корпоративными порталами, количественными и качественными показателями работы, содержит ссылки на электронные обучающие курсы, памятки и видео обучение, а также предлагает практические задания и тесты для среза полученных знаний и совместной проработки с наставником. В 2019–2020 годах мы планируем разработать подобные программы интеграции для всех профессий.

В среднем все наши сотрудники уделяют обучению



**21** час в год





# Обучение и развитие

В Леруа Мерлен сотрудники имеют возможность пройти различные программы обучения

## 1 «Зеленая лига»

**Для молодых лидеров!**

«Зеленая лига» — это программа для развития наших молодых талантов — ярких и энергичных представителей поколения Y, с потенциалом и желанием развиваться и менять мир к лучшему. Она проходит в формате внутреннего корпоративного акселератора, что позволяет развивать инновационное start-up мышление и создавать клиентоцентричные продукты.

**37** участников

**13** проектных команд в 2018 году

**7** команд представили прототипы своих продуктов в финале

## 2 «Talent Booster»

**Получи возможность поработать в другой стране с лучшими экспертами ADEO!**

Международная программа ADEO «Talent Booster» создана для раскрытия потенциала будущих лидеров. Принять участие может любой сотрудник независимо от должности и опыта — нужно лишь знать английский, нестандартно мыслить и обладать предпринимательским духом.

из **14** участников из разных стран были выбраны

**2** победителя из России — сейчас они строят международную карьеру в ADEO

## 3 Программа «Эффективный руководитель»

**Прокачай менеджерские навыки!**

В этой программе мы используем микс из разных форматов обучения — тренинги, практические задания, работу с наставником или коллегами — для развития ключевых управленческих компетенций руководителей.

**140** участников в 2018 году

# Обучение и развитие

В Леруа Мерлен сотрудники имеют возможность пройти различные программы обучения

## 4 Программа «DebOcc»

**Достигни уровня специалиста в первый год работы!**

С «Deb0cc» менеджеры-новички могут за четыре месяца развить профессиональные компетенции и получить все необходимые знания для самостоятельной работы.

**75%** участников по статистике получают новый статус развития после обучения

более **800** участников в 2018 году

## 5 Программа «MAC»

**Получи возможность занять позицию директора магазина после успешного прохождения программы!**

«MAC» нацелена на развитие ключевых компетенций руководителей секторов магазинов в направлениях Мерчандайзинг, Ассортимент и Стратегия. В обучении мы используем инновационный подход и применяем онлайн-курсы, agile и дизайн мышление.

**178** участников с момента запуска в 2015 году

## 6 Программа «ЗОСТ»

**Заяви о своем таланте!**

«ЗОСТ» — это возможность реализовать свой проект и продемонстрировать способности к росту и переходу на следующую позицию. Подать заявку может любой сотрудник и без согласования с руководителем.

**189** менеджеров отделов магазинов

**746** линейных сотрудников приняли участие в 2018 году

**31%** менеджеров

**26%** линейных сотрудников попали в список кандидатов на повышение

## 7 Обучающая программа по инновациям

**Новые знания об инновациях и стартапах**

В 2018 году мы организовали тренинги по инновациям и стартапам в бизнес-инкубаторах и IT парках и практический семинар по созданию инновационного проекта с использованием методологии Design Thinking and Lean Startup.

Также мы провели двухдневный тренинг Innoday для сотрудников в Республике Татарстан и хакатон, в котором приняли участие 70 IT специалистов (в сотрудничестве с IT парками Казани и Набережных Челнов).

В планах — разработка электронного обучающего курса по стартапам и проведение тренингов в других городах (Минск, Санкт-Петербург, Новосибирск и Екатеринбург).

более **200** сотрудников и директоров магазинов приняли участие в 2018 году

# Обучение и развитие

## Помогаем развивать личностные качества и повышать мотивацию

### Неделя развития
Мероприятие в формате интерактивных тематических «станций» — воркшопов, где сотрудники могут узнать о программах развития и протестировать обучающие инструменты, чтобы знать обо всех возможностях, существующих в Компании.

### Менторство
Программа, по которой каждому сотруднику назначается наставник (ментор): помогает повысить качество подготовки будущих лидеров, укрепить взаимоотношения внутри Компании и обеспечить передачу опыта между поколениями.

### Модель Лидерства
Программа по развитию семи качеств лидера Леруа Мерлен — осознанности, ответственности, любознательности, открытости, щедрости, человечности, предприимчивости.

### Обо мне
Серия упражнений для проведения самоанализа и персональная коучинговая поддержка от куратора в течение программы, чтобы сотрудники лучше узнали свои сильные стороны и нашли новые источники мотивации.

**421** участник из **53** магазинов и Центрального офиса в 2018 году

### Экология Человека
Программа тренингов для руководителей, состоящая из трех образовательных модулей по личностному и профессиональному развитию.

**100** участников в 2018 году



# Обучение и развитие

## Широкие возможности для горизонтального и вертикального роста

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 в 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.




**98%**
сотрудников и руководителей получили обратную связь по результатам работы

**49%**
доля повышений женщин в общем количестве повышений

Четыре статуса профессионального развития в Леруа Мерлен



# Возможности для профессионального и карьерного роста

## 2018: ГЛАВНОЕ

Мы запустили платформу «Хантфлоу» для автоматизации базовых процедур подбора персонала

В программе развития лидерских компетенций «Ритейл Арена» приняли участие 124 молодых специалиста

Мы приняли участие в Форуме молодых лидеров YouLead в Москве, Уфе и Казани и продолжаем сотрудничество с более чем 70 российскими высшими учебными заведениями

Для привлечения перспективных кандидатов мы постоянно совершенствуем процессы подбора персонала, организовываем стажировки для студентов и реализовываем программы развития молодых лидеров.

Отдел подбора — подбор персонала для дирекций Центрального офиса

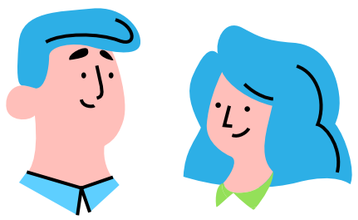
Единый центр подбора — подбор специалистов для магазинов

При выборе кандидатов мы обращаем внимание на:

- опыт работы
- личностные качества
- потенциал

В 2018 г. мы запустили **платформу «Хантфлоу»** для автоматизации базовых процедур подбора персонала. Новая система помогает публиковать вакансии, быстро обрабатывать заявки кандидатов, собирать отклики, приглашать кандидатов на интервью и проводить другие этапы отбора.

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.



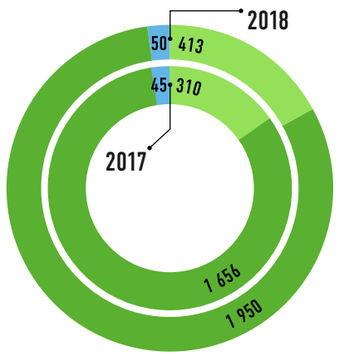
# Возможности для профессионального и карьерного роста

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.

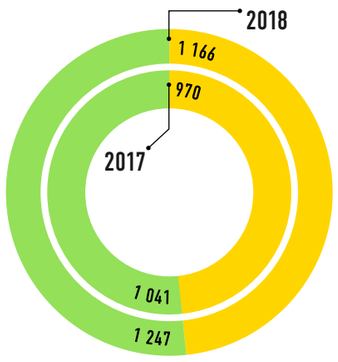



## ПОКАЗАТЕЛИ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО РАЗНООБРАЗИЯ РУКОВОДЯЩИХ КАДРОВ




Руководители в разбивке по возрасту

- До 30 лет
- 30–50 лет
- Старше 50 лет




Руководители в разбивке по полу

- Женщины
- Мужчины

# Возможности для профессионального и карьерного роста

Мы стремимся повышать привлекательность нашей Компании для молодежи, регулярно проводим карьерные мероприятия для студентов и выпускников и приглашаем ребят без опыта работы не только на линейные позиции, но и на управленческие.

более
**10 000** сотрудников Леруа Мерлен — молодые специалисты до
**28 лет**





## Школьники

**Поддерживаем различные школьные кейс чемпионаты.**

**Проводим экскурсии** по магазинам.

## Студенты

**Организовываем программы стажировок для студентов** которые хотят получить интересный профессиональный опыт и развить новые навыки, совмещая работу с учебой. Стажировки обычно длятся от трех до шести месяцев и проходят как в магазинах (линейные позиции), так и в Центральном офисе (HR, маркетинг и IT).

**Проводим работу по формированию ответственного и бережного отношения молодого поколения** к лесным ресурсам в рамках проекта «Лесомания».

**Сотрудничаем с более чем 70 российскими высшими учебными заведениями** и с некоммерческими организациями AIESEC и «Будущие лидеры».

**Регулярно проводим лекции** в ведущих университетах и институтах.

**Участвуем в профессиональных и карьерных мероприятиях** — это помогает нам найти новых перспективных кандидатов. Например, в 2018 году мы участвовали в Форуме молодых лидеров YouLead в Москве, Уфе и Казани.

## Молодые специалисты (до 28 лет)

Для молодых и перспективных специалистов, которые хотят развиваться на руководящей позиции, в Леруа Мерлен есть отличная возможность пройти оплачиваемую лидерскую программу **«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.

**124 молодых специалиста** приняли участие в программе в 2018 году.

**У каждого участника программы есть наставник,** который помогает развивать профессиональные качества, и куратор (карьерный коуч).

**Проект сопровождают опытные руководители** — лидеры программы (в каждом магазине).

**Каждый участник программы имеет возможность стать частью нашей команды** после успешного прохождения программы.

# Сообщество Леруа Мерлен

## Новые digital-инструменты для общения с коллегами

Мы хотим, чтобы каждый сотрудник чувствовал себя частью команды, понимал наши общие ценности, цели и задачи. Для этого мы активно развиваем систему внутренних коммуникаций, применяя новые технологические возможности.

### Ориентационные письма

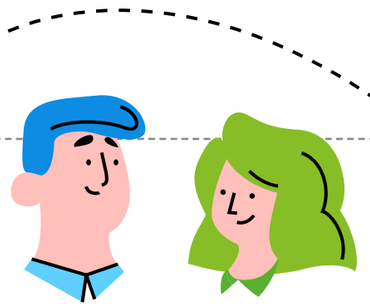
**Рассылаются каждый год всем сотрудникам.**

**Рассказывают о достижениях Компании** за прошедший год и о целях на будущие периоды.

**Помогают руководителям дирекций и магазинов** определить стратегические цели для своих сотрудников на следующий год.

### Комитеты социального диалога

**Комитеты организовывают различные мероприятия** и разрабатывают социальную политику внутри коллектива, помогая каждому почувствовать себя комфортно и поучаствовать в социальной жизни своих подразделений.



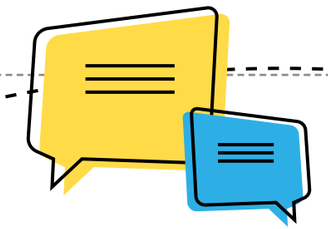
### Социальная сеть MyLM

**Позволяет всем сотрудникам легко и быстро получать доступ к корпоративной информации,** хранить фотографии и документы, использовать сервис чатов для общения, публиковать на своей стене новости, фото и видео и создавать группы.

### Внутренний портал

**Помогает информировать сотрудников обо всем,** что происходит в Компании.

**Важный инструмент для различных административных целей** — оформления отпусков, командировок, «Кафетерия льгот» и др.



### «Мобильная платформа»

**Запущена в 2018 году** и охватывает не только территорию России, но и магазин Леруа Мерлен Алматы в Казахстане.

**Каждый сотрудник магазина получил корпоративный мобильный телефон** со встроенным набором приложений и возможностью дополнять их программными продуктами по своему выбору. Это решение поменяло привычные процессы и сделало телефон главным инструментом сотрудника в магазине, открыв новые коммуникационные возможности для взаимодействия с клиентами, партнерами и коллегами.

**Проект был отмечен премией «HR-бренд 2018»** в категории «Мир» от компании HeadHunter[16] и премией «ИТ-проект года» на конкурсе RETAIL WEEK AWARDS 2018 в рамках Недели Российского Ритейла.



16 — Премия «HR-бренд» от компании HeadHunter вручается с 2006 года и является одним из самых престижных российских конкурсов в области управления персоналом. Вручение премии по итогам 2018 года состоялось уже в 2019 году.

05

# Местные сообщества



# Местные сообщества

Вовлечение местных сообществ

## 2018: ГЛАВНОЕ

Все магазины Леруа Мерлен реализовывали программы социальной помощи в детских домах, реабилитационных центрах, домах престарелых и в других социальных учреждениях

Мы пожертвовали более 33 миллионов рублей на благотворительность

Вместе с Impact Hub Moscow мы разработали и провели бесплатный образовательный курс для предпринимателей «Точка сборки»

Совместно с Фондом развития интернет-инициатив (ФРИИ) мы запустили акселерационную программу для ритейл-стартапов

## НАШЕ АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ В ЖИЗНИ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ

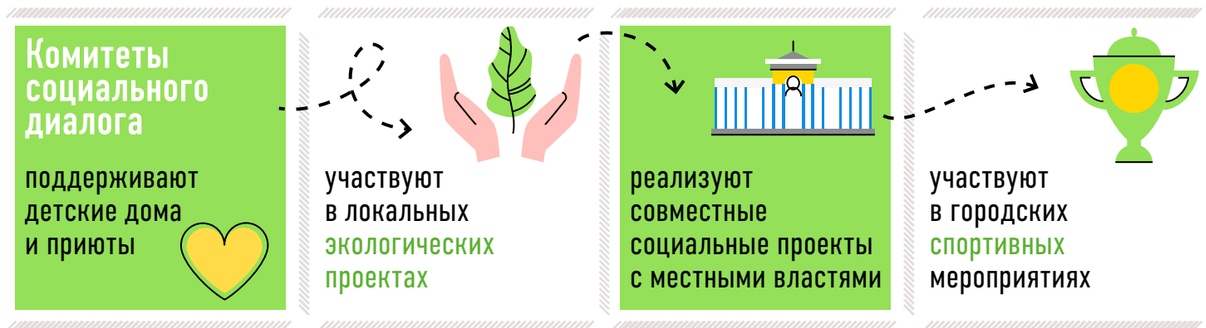
С помощью наших товаров и профессиональных навыков мы помогаем улучшать качество жилья и уровень жизни местных сообществ, уделяя особое внимание незащищенным группам населения.

Мы активно поддерживаем социальные инициативы и самостоятельно организовываем локальные мероприятия. В 2018 году в 36% магазинов появилась новая позиция — руководитель проектов клиента — в обязанности которого входит взаимодействие с клиентами в магазине и реализация проектов для местных сообществ в соответствии с планом мероприятий на год. **Комитеты социального диалога магазинов** и **Центрального офиса** самостоятельно определяют потребность в проведении мероприятий с учетом мнения сотрудников, обратной связи от Совета директоров магазина, личной инициативы членов Комитета или запроса внешней организации (например, детского дома).



«Мы активно взаимодействуем с городским сообществом и с удовольствием участвуем в фестивалях, праздниках и других важных городских событиях. В 2018 году мы провели 206 бесплатных творческих мастер-классов, а также совместно с Дирекцией парков и скверов Казани открыли уникальный “Общественный огород” в парке “Горкинско-Ометьевский лес”, где каждый желающий может бесплатно посадить и вырастить овощи и растения».

**Артур Хайруллин,**
**руководитель проектов с клиентами, Леруа Мерлен Казань**



# Местные сообщества

Помогая ближним мы меняемся к лучшему

## СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И ИНИЦИАТИВЫ

Все магазины Леруа Мерлен реализуют программы социальной помощи в детских домах, реабилитационных центрах, домах престарелых и в других социальных учреждениях.

Мы проводим мастер-классы, помогаем сделать ремонт, оказываем материальную поддержку пожилым людям, а наших подопечных из детских домов приглашаем на экскурсии в гипермаркеты, на которых рассказываем о различных специальностях, представленных в магазинах, и помогаем ребятам найти свое призвание.
С 2016 года Леруа Мерлен также является членом Национального совета по корпоративному волонтерству.

В течение отчетного периода мы приняли участие во множестве разнообразных проектов. Ниже представлены лишь некоторые из них.

### «Чистые игры» всероссийский проект

В 2018 году мы поддержали всероссийский проект **«Чистые игры»** — командные соревнования по сбору и сортировке мусора, которые проводятся на загрязненных территориях в Курске, Омске, Петрозаводске, Санкт-Петербурге и Саранске. В Курске наши сотрудники приняли участие в сборе мусора и за 1,5 часа в Поповском лесу вместе с другими участниками экологического квеста собрали 3 т. мусора.

### «Коробка храбрости» всероссийский проект

С 2017 года мы поддерживаем всероссийскую акцию **«Коробка храбрости»**, которую проводит благотворительный фонд «Клуб добряков». В рамках акции любой желающий может оставить детские игрушки в специальных коробках, установленных в наших магазинах. Затем волонтеры Фонда передают собранные игрушки в «коробки храбрости», установленные в процедурных кабинетах российских больниц. После медицинских процедур маленькие пациенты могут выбрать себе в подарок игрушку в качестве награды за храбрость. Мы планируем продолжить участие в проекте в 2019 году.

**33 млн руб.** На благотвори-тельность







# Местные сообщества

Помогая ближним мы меняемся к лучшему

### Участие в городских фестивалях

Сотрудники сразу нескольких магазинов Леруа Мерлен — Лефортово, Сокольники, Рязанский проспект, Косино и ЗИЛ — помогли благоустроить территорию Детской городской клинической больницы № 13 им. Н. Ф. Филатова в Москве в рамках фестиваля **«Цветочный джем»**, а зимой сотрудники магазина Леруа Мерлен Сокольники приняли участие в фестивале **«Путешествие в Рождество»** — они провели мастер-классы для ребят и украсили актовый зал больницы к Новому году.

### Экологический субботник «360»

Магазин Леруа Мерлен в Иркутске присоединился **к экологическому субботнику** «360» на озере Байкал, организованному компанией En+ для сохранения уникального природного заповедника. В рамках акции наши сотрудники помогли убрать мусор и провести работы по благоустройству территорий.

### Патронаж приютов для животных

Магазины Леруа Мерлен патронируют **приюты для животных** в Москве, Пензе, Набережных Челнах, Волжском, Волгограде, Краснодаре, Оренбурге и в других городах. В 2018 году мы помогли в ремонте помещений и уходе за животными, а также проводили сборы денежных средств, необходимого питания и средств гигиены.



### Фестиваль «Том Сойер Фест»

Магазин Леруа Мерлен в Омске принял участие в фестивале восстановления исторической среды **«Том Сойер Фест»**, который объединяет волонтеров, помогающих сохранять исторический облик старинных деревянных зданий по всей России. Участникам фестиваля в Омске мы предоставили строительные материалы и инструменты для проведения реставрации дореволюционного особняка.



### «Жизненный путь»

Совместно с фондом **«Жизненный путь»** мы реализовали проект по обустройству специальных кухонь для людей с инвалидностью: наши сотрудники создали три проекта кухни, которые затем были реализованы в квартирах социальной адаптации.



# Местные сообщества

В 2018 году мы реализовали несколько проектов по развитию предпринимательства

## РАЗВИТИЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА



### Точка сборки

**Для продвижения стартапов и культуры инноваций** вместе с Impact Hub Moscow[17] мы разработали бесплатный образовательный 8-месячный курс «Точка сборки».

**Это программа для опытных предпринимателей,** стремящихся развивать свой бизнес.

**Участники могли использовать возможности Леруа Мерлен** для развития нового или существующего продукта и протестировать новое направление в сфере DIY.

**На всех этапах участников сопровождали наши сотрудники,** которые сами получили возможность развить собственные предпринимательские навыки.

**По итогам курса проект «Сурдо-онлайн»,** создатели которого разрабатывают терминалы с сурдопереводом для глухих и слабослышащих людей, был запущен в пилотном режиме в шести магазинах.

### Акселерация стартапов совместно с ФРИИ

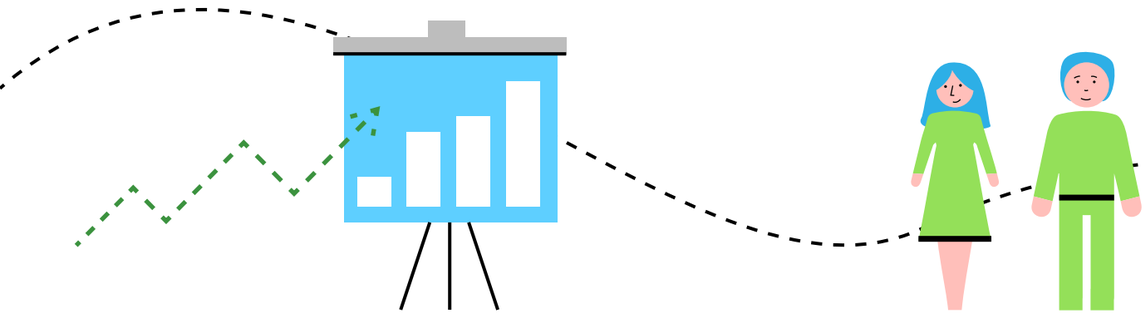
**Вместе с Фондом развития интернет-инициатив (ФРИИ)** в 2018 году мы запустили акселерационную программу для ритейл-стартапов по поиску IT-решений (web, mobile, softhardware) для ритейла в сегменте DIY в следующих сферах:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| большие данные и машинное обучение в ритейл | контроль за управлением | маркетинг | HR | логистика и бэк офис |

В стартапы, которые пройдут конкурсный отбор, **ФРИИ инвестирует от 2,5 до 25 млн руб.**

### Urban.Tech Challenge

**В 2018 году мы стали партнерами крупнейшего в России хакатона для разработчиков программных продуктов Urban.Tech Challenge,** который направлен на создание новых цифровых сервисов и продуктов для повышения качества городской среды и улучшения цифрового ландшафта Москвы. В программу вошли задачи по четырем трекам: большие данные, Retail Tech, Real Estate Tech, продвинутая аналитика.





17 — Impact Hub Moscow — это международный образовательный центр, площадка для работы и проведения мероприятий и сообщество единомышленников.

06

# Окружающая среда



# Окружающая среда

Мы уменьшаем наше воздействие на окружающую среду

## 2018: ГЛАВНОЕ

Мы восстановили лес на территории площадью 90 га в экологически ценном регионе — высадили 300 тыс. саженцев, что компенсирует производство реализованных за предыдущий год напольных покрытий

Несмотря на совокупный рост выбросов парниковых газов, связанный с увеличением числа магазинов, удельные показатели выбросов удалось сократить на 7% по сравнению с 2017 годом, благодаря проектам по повышению эффективности

К концу года мы заменили старое освещение на светодиодные LED лампы уже в 25 магазинах

Мы модернизировали наши котельные и сократили потребление дизельного топлива на 20%



Как ответственный лидер DIY-ритейла, Леруа Мерлен стремится максимально снизить воздействие бизнеса на окружающую среду, популяризировать ответственное отношение к природе и внести свой 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».

# Окружающая среда

Управление экологическими вопросами

## В НАШЕЙ КОМПАНИИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИМИ ВОПРОСАМИ ОТВЕЧАЕТ НЕСКОЛЬКО ОТДЕЛОВ

### Отдел социально-экологической ответственности

**Дирекция цепей поставок**

Отдел отвечает за разработку экологических инициатив и согласование проектов данного направления с руководством Леруа Мерлен и ADEO.

1

### Технический отдел

**Дирекция по развитию**

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

2

### Контролеры управления

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

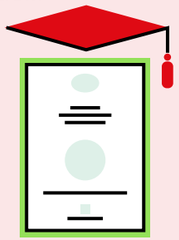
3

### Инженеры

В каждом магазине и на каждом складе работают **инженеры**, которые отвечают за решение технических вопросов: они занимаются вопросами, связанными с работой электрических систем и систем водоснабжения, и обеспечивают правильную эксплуатацию энергетического оборудования, электрических и тепловых сетей.

4

Для сотрудников, участвующих в решении **экологических задач магазинов**, мы организовываем специальное обучение во внешних учебных центрах, а также разрабатываем подробные инструкции, которые публикуются на внутреннем портале.



Все магазины Леруа Мерлен проходят ежегодные проверки соблюдения требований экологического законодательства, по результатам которых мы составляем план действий для устранения выявленных нарушений. В результате проверок были выявлены несоответствия, которые повлекли штрафы в размере 390 тысяч рублей, а также привели к изменению процессов в Компании в целях недопущения аналогичных ситуаций в будущем.

# Изменение климата

## Мы нацелены на снижение выбросов парниковых газов

Компания ежегодно производит расчет выбросов парниковых газов, руководствуясь разработанными в 2016 году методическими указаниями, направленными на максимальное использование имеющихся отчетных данных в качестве исходной информации.

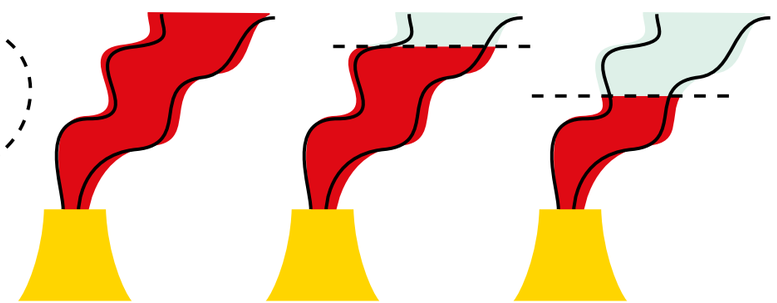
Прямые выбросы парниковых газов образуются от сжигания топлива в стационарных установках и на транспорте, а также от утечек парниковых газов. Косвенные энергетические выбросы парниковых газов рассчитываются от потребления электроэнергии и теплоэнергии, поступающей от внешних поставщиков. Выбросы от отходов,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




Общий объем выбросов в атмосферу (в метрических тоннах эквивалента $CO_2$)

| | 2018 год | 2017 год |
|---|---|---|
| Прямые выбросы парниковых газов[18] (Scope 1) | 21 816 | 17 991 |
| Косвенные энергетические выбросы парниковых газов[19] (Scope 2) | 149 705 | 124 750 |
| Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Scope 3)* | 852 425 | 298 935 |



18 — Газы, учтенные при расчете этого показателя: $CO_2$, $CH_4$, $N_2O$, ГФУ.
19 — Газы, учтенные при расчете этого показателя: $CO_2$, $N_2O$, $CH_4$.
* — Резкое увеличение объема косвенных выбросов в 2018 году по сравнению с 2017 годом связано с изменением методики расчета. В 2018 году мы добавили новые категории: перемещение клиентов, транспортировка товаров до клиента, добыча и транспортировка топлива.
** — Выбросы, которые образуются в результате производства, доставки и утилизации основных средств Компании. К основным средствам относятся здания и сооружения, транспортные средства, машины и инструменты, компьютеры и оргтехника.
*** — Топливо, которое используется при работе объектов, образующих выбросы Scope 1 и Scope 2.

# Изменение климата

## Мы нацелены на снижение выбросов в атмосферу

Мы сократили удельные выбросы парниковых газов в магазинах на **7%***

несмотря на быстрый рост количества магазинов[21]



Мы уделяем особое внимание проектированию рабочих помещений, в которых из-за особенностей рабочего процесса образуются выбросы загрязняющих веществ. Мы оборудовали все рабочие зоны мастеров по резке 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 (в процессе зарядки происходит выброс серной кислоты в атмосферный воздух).

Удельные показатели выбросов парниковых газов[20] (в метрических тоннах эквивалента $CO_2$)

| | 2018 год | 2017 год | Изменение |
|---|---|---|---|
| Прямые и косвенные выбросы парниковых газов на м² площади магазина | 0,093 | 0,100 | -7,0% |
| Прямые и косвенные выбросы парниковых газов на рубль выручки | 0,575 | 0,627 | -8,2% |



Изменения в выбросах в атмосферу значимых загрязняющих веществ от стационных источников (тыс. тонн)

| Тип вещества | 2018 год | 2017 год | Изменение** |
|---|---|---|---|
| Твердые | 0,012 | 0,010 | 24% |
| Газообразные, в т.ч.: | 0,148 | 0,050 | 193% |
| • диоксид серы, $SO_2$ | 0,017 | 0,004 | 356% |
| • оксид углерода, CO | 0,065 | 0,027 | 141% |
| • диоксид азота, $NO_2$ | 0,042 | 0,019 | 123% |
| **Всего выбросов** | **0,160** | **0,060** | **166%** |

* — Удельный показатель выбросов рассчитывается на один м² торговой площади.
** — Причина изменений — изменение метода расчета.
20 — Расчеты представленных показателей ведутся только по магазинам ввиду возможности сбора и унификации сопоставимых данных
21 — Расчет выбросов производился в отношении магазинов Леруа Мерлен Восток, которые подпадают под требования, указанные в пункте 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.

# Ответственное ресурсопользование

## Обеспечиваем рациональное использование водных ресурсов

Мы ответственно подходим к использованию воды и строго соблюдаем требования законодательства в области использования водных ресурсов.

Мы используем пресную воду для хозяйственно-бытовых нужд и осуществляем забор из централизованных систем холодного водоснабжения (ЦСВ) и на собственных водозаборных сооружениях (из подземных источников) вблизи д. Шолохово (Московская область), д. Картмазово (Москва) и д. Лупаново (Московская область). Отметим, что в регионах нашей деятельности не наблюдается дефицита водных ресурсов.

Не менее одного раза в квартал мы 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. На собственных сооружениях мы контролируем качество питьевой воды для обеспечения здоровья сотрудников и клиентов согласно государственным требованиям к качеству питьевой воды.

**121 244**
м³ воды сброшено в поверхностные водные объекты в 2018 году

на **1 806**
м³ меньше, чем в 2017 году*

Для того, чтобы сократить потребление воды, мы устанавливаем в магазинах сенсорные смесители и двухкнопочные унитазы



Общий объем забранной воды в 2018 году (тыс. м³)

| | 2018 год | 2017 год |
|---|---|---|
| **Подземные воды** (пресная вода) | 28 | 29 |
| **Вода, предоставленная третьими лицами** (муниципальные и другие системы водоснабжения, пресная вода) | 553 | 437 |
| **Итого забрано пресной воды** | **581** | **466** |

## ВОДООТВЕДЕНИЕ (СБРОС ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ВОДЫ) ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ТРЕМЯ СПОСОБАМИ

Сброс в централизованную систему водоотведения.

Сброс хозяйственно-бытовых вод в централизованную систему водоотведения, а ливневых вод — в водные объекты после очистки[22].

Сброс хозяйственно-бытовых и ливневых вод после очистки в водные объекты[23].

Для очистки сточных вод мы используем собственные локальные очистные сооружения, которые в будущем планируем модернизировать.

* — Уменьшение объема сброшенных стоков в водный объект связано с меньшим количеством осадков в 2018 году.
22 — Сброс ливневых стоков осуществляется в магазинах Екатеринбурга, Ижевска, Юдино и Красноярска (Калинина).
23 — Сброс хозяйственно-бытовых и ливневых вод после очистки в водные объекты осуществляется в магазинах Киевское шоссе, Шолохово, Барнаул 2.

# Ответственное ресурсопользование

## Расходуем энергоресурсы бережно и экономно

К концу 2018 года мы заменили старое освещение на LED в **25** магазинах,

а к **2021** году обновим еще **11** магазинов сети

**Мы используем альтернативные источники энергии**

Солнечные панели для освещения рекламных конструкций, расположенных на парковках наших магазинов




Мы регулярно проводим аудит тепловых потерь — проверку конструкции зданий, в которых располагаются магазины, для выявления мест утечек тепла. В 2018 году мы провели энергетическое обследование двух видов в 62 магазинах[24]: обязательные обследования, требования к которым определены федеральным законодательством, и добровольные, в ходе которых, в том числе, проводились тепловизионные обследования несущих и ограждающих конструкций и измерения сопротивления теплопередаче ограждающих конструкций. В 2019 году мы планируем провести энергетическое обследование еще 29 магазинов. Мероприятия, рекомендованные по итогам обследования, заложены в бюджет на 2019–2020 гг.

МОСЭНЕРГОСБЫТ

Мы получили награду от компании «Мосэнергосбыт» «Лучший потребитель энергоресурсов в регионе присутствия АО «Мосэнергосбыт» 2018 году

**1 711 884**

ГДж общий объем потребления энергии в 2018 году

24 — Энергетические обследования были проведены для получения энергетического паспорта согласно требованиям Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности»

# Ответственное ресурсопользование

## Переходим на более экологичные виды топлива

В 2018 году мы модернизировали котельные в магазинах Леруа Мерлен Алтуфьево и Леруа Мерлен Мытищи и подключили их к магистральному газопроводу. Эти меры позволили нам сэкономить 20 миллионов рублей за два отопительных сезона и снизить выбросы парниковых газов (scope 1) в данных магазинах.

Сейчас в процессе модернизации находится магазин Леруа Мерлен Пушкино: подключение его котельной к магистральному газопроводу запланировано на конец октября 2019 года. Таким образом, уже в отопительный сезон 2019–2020 года котельная будет потреблять природный газ. Благодаря реализации таких проектов мы сокращаем затраты на энергоресурсы, что является приоритетом для нашей Компании.

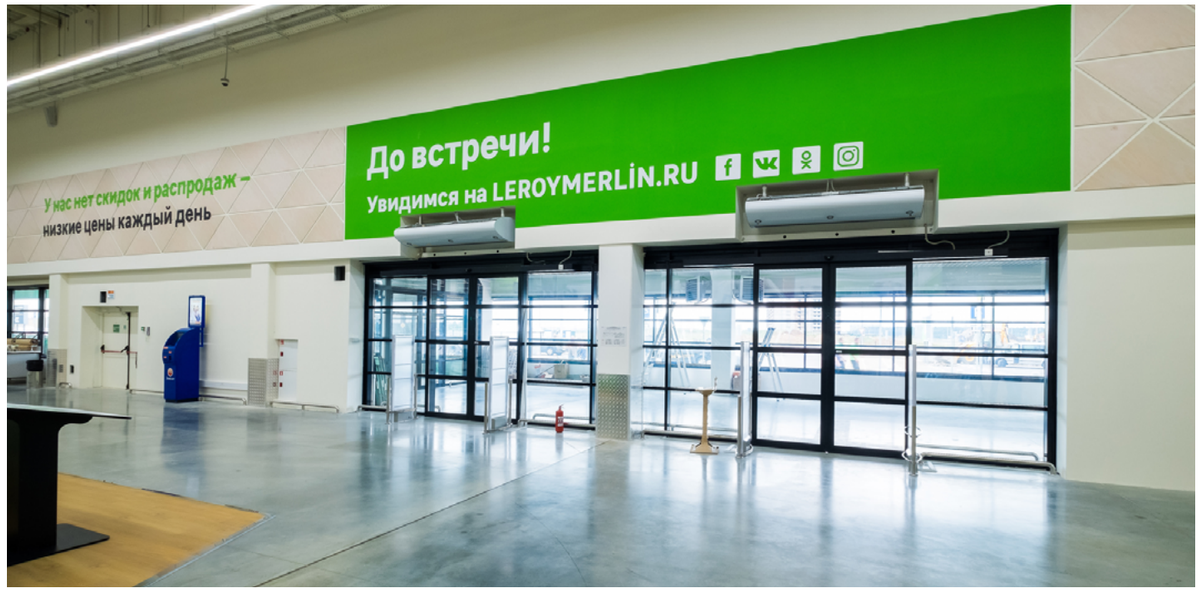
на **20%** сократилось потребление дизельного топлива в магазинах Алтуфьево и Мытищи

на **40%** снижены выбросы в магазине Леруа Мерлен Алтуфьево

на **44%** снижены выбросы в магазине Леруа Мерлен Мытищи

Объем потребления энергии в 2018 году (ГДж)

| | Вид топлива | 2018 год | 2017 год |
|---|---|---|---|
| **Невозобновляемые источники** | Уголь | 0 | 0 |
| | СНГ (сжижженный нефтяной газ) | 15 370 | 0 |
| | Природный газ | 206 860 | 126 115 |
| | Дизельное топливо | 86 848 | 108 928 |
| **Электроэнергия** | | 946 714 | 784 253 |
| **Тепловая энергия** | | 456 094 | 359 100 |



# Ответственное ресурсопользование

## Применение технологий «зеленого» строительства

При выборе помещения для будущего магазина мы обращаем особое внимание на экологические характеристики здания. Распределительный центр Леруа Мерлен в индустриальном парке «Южные врата» сертифицирован по международному методу оценки экологической эффективности зданий BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) с оценкой «Pass».

При строительстве центра применялись технологии «зеленого строительства»: были использованы эффективные строительные материалы, не влияющие на качество воздуха внутри помещения, энергоэффективное оборудование, сантехническое оборудование для снижения потребления воды, а часть строительных отходов сортировалась и отправлялась на переработку. На территории центра была создана инфраструктура для велосипедистов и установлены зарядные станции для электромобилей. В офисной зоне центра мы оборудовали пункты сбора батареек и макулатуры.

Здание, в котором расположен **магазин Леруа Мерлен в торговом центре МЕГА Адыгея-Кубань**, было сертифицировано в 2018 году и получило оценку «Very Good». Кроме того, осенью 2019 года мы планируем сертифицировать по стандарту BREEAM и распределительный центр **«Северная звезда»**, строительство которого началось в 2018 году[25].



BREEAM®

25 — Открытие распределительного центра «Северная звезда» прошло в октябре 2019 года.

# Ответственное ресурсопользование

## Наше достижение по восстановлению уникального хвойного леса на Алтае

Мы не оказываем прямого влияния на биоразнообразие, однако, как DIY-ритейлер, мы продаем товары, содержащие древесину, и поэтому оказываем косвенное воздействие на лесные экосистемы. С целью минимизации этого воздействия была разработана наша лесная политика. Однако, мы не ограничились этим и запустили программу по лесовосстановлению совместно с **Всемирным фондом дикой природы** (WWF) и **Министерством природных ресурсов Республики Алтай**. Вместе с Фондом и научными сотрудниками МГУ им. М.В. Ломоносова и Института географии РАН мы рассчитали затраты древесины, использованной для производства **10,3 тыс. м³** проданных товаров из секции «Напольные покрытия» и пришли к выводу, что необходимо провести восстановление леса на площади **90 га**. Этот проект — часть нашей масштабной программы **«Лесомания»**.

Подробнее об образовательной части проекта «Лесомания» читайте в разделе «Наши клиенты».

Смотрите видео о проекте «Лесомания» по ссылке.

Природа **Алтае-Саянского экорегиона** — это уникальная экосистема с нетронутой природой, высочайшим уровнем биоразнообразия и уникальными природными ландшафтами.




Часть пострадавшей от пожаров и вредителей территории не смогла восстановиться естественным путем, вследствие чего для сохранения экологической ценности стали необходимы посадки. Наш проект призван стать лучшей практикой по лесовосстановлению для будущего распространения, так как предполагает проведение уходовых мероприятий и научное обоснование всех манипуляций. Мы планируем развивать проект далее на других территориях.

Восстановлено
**90 га**
хвойного леса

Высажено
**300 000**
саженцев

это компенсирует производство
**10,3 тыс. м³**
проданных товаров из секции «Напольные покрытия»

9 тыс. саженцев лиственницы сотрудники высадили своими руками, общая площадь посадки
**3,5 га**

Наша работа не ограничивается только посадкой — мы будем ухаживать за саженцами, пока они не превратятся в лес.



«Проект по восстановлению лесных ландшафтов на Алтае был реализован при поддержке экспертов WWF России, которые произвели обоснование выбора районов для лесовосстановления и расчет компенсации объемов реализованной древесины путем лесовосстановления. Помимо природоохранного эффекта, проект был направлен на привлечение внимания общественности к уникальной по своей красоте и одновременно столь хрупкой природе Республики Алтай.»

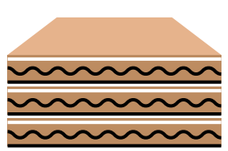
**Александр Костенко,**
**главный координатор проектов WWF Россия**

# Эффективное управление отходами

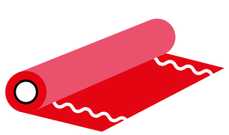
Создаем экологичную систему обращения с отходами

## МЫ СОРТИРУЕМ И ПЕРЕРАБАТЫВАЕМ

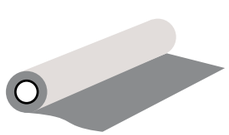
КАРТОН



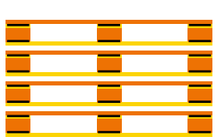
УПАКОВОЧНУЮ БУМАГУ



ПЛЕНКУ



ДЕРЕВЯННЫЕ ПАЛЛЕТЫ



Наша цель на 2019 год — увеличить количество категорий отходов, которые мы сдаем на переработку

На территориях магазинов мы не храним отходы, которые появляются после ремонта оборудования. Наши подрядчики самостоятельно вывозят и утилизируют такие отходы — это является одним из условий договора технического обслуживания. Мы строго следим за работой наших подрядчиков и регулярно проверяем документацию о вывезенных и утилизированных отходах.

Мы считаем, что рациональное использование отходов — это один из ключевых способов снижения негативного воздействия на экологию. Именно поэтому мы стремимся к тому, чтобы бóльшая часть наших отходов перерабатывалась и использовалась повторно.

За управление системой отходов в магазинах отвечают руководители по логистике. Утилизация компьютерной техники происходит отдельно — это входит в зону ответственности IT специалистов.



# Эффективное управление отходами

Заботься об окружающей среде вместе с нами!

В 2018 году в Центральном офисе и в магазинах мы установили контейнеры для сбора использованных батареек и люминесцентных и светодиодных ламп*. Помимо этого, все магазины самостоятельно собирают лампочки ненадлежащего качества или те, которые были повреждены покупателями, и передают их на утилизацию.

В 2019 году мы также планируем отказаться от использования пластиковой посуды и перейти на раздельный сбор отходов в Центральном офисе.

Отходы, которые невозможно передать подрядчикам для утилизации, мы вывозим на полигоны. Но вместе с группой ADEO мы поставили цель — уменьшить объем отходов, размещаемых на полигонах, а также достичь сортировки 100% отходов и их максимальной переработки.



Общий вес произведенных отходов за 2018 г. в разбивке по используемым методам обращения (тонны)**.

| | 2018 год | 2017 год |
|---|---|---|
| **Повторное использование, в т.ч.** | **34 647** | **24 712** |
| Опасные отходы | 0 | 0 |
| Неопасные отходы | 34 647 | 24 712 |
| **Размещение на полигоне** | **69 974** | **47 065** |
| Опасные отходы | 0 | 0 |
| Неопасные отходы | 69 974 | 47 065 |
| **Иной метод удаления** | **8** | **9** |
| Опасные отходы | 8 | 9 |
| Неопасные отходы | 0 | 0 |
| **Итого** | **104 629** | **71 786** |
| Опасные отходы | 8 | 9 |
| Неопасные отходы | 104 621 | 71 777 |

* — 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.
** — Согласно Федеральному закону «Об отходах производства и потребления» от 24.06.1998 N 89-ФЗ, отходы в зависимости от степени негативного воздействия на окружающую среду подразделяются на пять классов опасности. В указанной таблице к категории «опасных» отнесены отходы I класса, а к категории «неопасных» — отходы IV и V классов.

# Эффективное управление отходами

## Оптимизация упаковки товаров собственных торговых марок

В 2018 году мы оптимизировали процесс упаковки некоторых категорий товаров собственных торговых марок

### УПАКОВКА АКСЕССУАРОВ ДЛЯ ПЛИНТУСА ARTENS

Artens

соединители — уменьшение доли гофрокартона на **41,6%** и доли пластика на **27,7%**

заглушки — уменьшение доли гофрокартона на **28%** и доли пластика на **27,7%**

внутренние уголки — уменьшение доли гофрокартона на **21,8%**







### УПАКОВКА ПАРКЕТНОГО ЛАКА LUXENS (ДВУХЛИТРОВАЯ УПАКОВКА)

снижение частоты использования деревянных поддонов на **27%**




### УПАКОВКА СИФОНОВ EQUATION

удаление **100%** бумажной этикетки

equation



### УПАКОВКА ПОДВЕСОВ И КРАБОВ STANDERS

Частота использования деревянных поддонов:

для упаковки подвесов снизилась на **18%**



для упаковки крабов снизилась на **33%**



STANDERS

07

# Приложения

# Система корпоративного управления

Подробнее об управлении нашими процессами

## НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ

Наблюдательный совет является неофициальным консультативным органом, который сопровождает деятельность Компании и имеет право вето при решении вопросов, касающихся формирования и утверждения бюджета.

## ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ УЧРЕДИТЕЛЕЙ

Общее собрание учредителей назначает Генерального директора, аудиторов и распределяет дивиденды.

## СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

В компетенцию Совета директоров входит определение основных направлений деятельности Компании, утверждение внутренних документов, принятие решений, связанных с подготовкой, созывом и проведением общего собрания учредителей и решение иных вопросов. Совет директоров собирается как минимум раз в год, количество встреч в год не регламентировано. В 2018 году Совет состоял из трех человек*, а председателем являлся Филипп Зиммерманн.

## ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Генеральный директор руководит текущей деятельностью Леруа Мерлен, действует от имени Компании и представляет ее интересы. В 2018 году должность Генерального директора Компании занимал Венсан Пьер Мари Жанти. Обязанности исполнительных директоров выполняют заместители Генерального директора.

## СТРАТЕГИЧЕСКИЙ КОМИТЕТ

Стратегический комитет является одним из ключевых органов корпоративного управления. Каждый член комитета курирует определенное стратегическое направление, например, развитие бизнеса в регионе или работу нескольких дирекций Центрального офиса. В рамках своих направлений лидеры разрабатывают бизнес-стратегию и устанавливают стратегические цели для Группы лидеров.

## ГРУППА ЛИДЕРОВ

Общее руководство деятельностью Компании осуществляет Группа лидеров, в которую входит 33 руководителя — лидеры дирекций, бизнес-направлений и регионов. **Председателем Группы лидеров** является Генеральный директор, который совместно со своими заместителями формирует состав, а также назначает лидеров регионов.

Группа лидеров определяет стратегию и приоритетные направления развития, утверждает корпоративные политики, ценности и миссию Компании. 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. В силу того, что руководители всех ключевых бизнес-направлений Компании входят в состав Группы лидеров, они 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. Решение экологических и социальных вопросов также делегируется **Управляющему комитету по ответственному развитию**, который отчитывается напрямую Группе лидеров. При Группе лидеров также сформировано **7 комитетов**, которые отвечают за различные направления деятельности Компании.

Подробнее о схеме корпоративного управления читайте в разделе «Корпоративное управление».

* — В 2018 году женщины не входили в состав Совета директоров.

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами в 2018 году

Построение эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами — это приоритетное направление ответственного развития Леруа Мерлен. Нашими заинтересованными сторонами являются сотрудники, клиенты, поставщики и местные сообщества. Группы заинтересованных сторон были выбраны исходя из существенности влияния нашей Компании на них, а также значимости их деятельности для развития бизнеса.

| Сторона | Основные темы | Формы и механизмы взаимодействия | Ключевые мероприятия 2018 года |
|---|---|---|---|
|  Сотрудники | • Безопасные и комфортные условия труда<br>• Справедливое вознаграждение за труд<br>• Поддержание высоких корпоративных этических стандартов<br>• Социальные льготы<br>• Возможности для профессионального и карьерного роста<br>• Развитие молодых специалистов | • Организация обучения по охране труда и проведение мероприятий по развитию культуры безопасности и здоровья<br>• Деятельность Комитетов безопасности магазинов<br>• Соблюдение Кодекса этического поведения для сотрудников<br>• Политика приобщения сотрудников к финансовым результатам (акционирование)<br>• Программа льготного софинансирования ипотеки<br>• Прогрессивный набор социальных льгот Программы нефинансовой мотивации<br>• Проведение встреч в формате «Домов творчества»<br>• Ежегодная оценка сотрудников<br>• Программы развития компетенций<br>• Проведение карьерных мероприятий в сотрудничестве с образовательными учреждениями различных уровней<br>• Программы развития для молодых специалистов | • Старт проекта по реорганизации системы управления охраной труда и безопасности сотрудников<br>• Автоматизация системы охраны труда путем внедрения нового программного обеспечения «Электронное рабочее место»<br>• Разработка руководства по составлению графиков для сотрудников магазинов<br>• Вторая волна проекта «Моя жизнь — моя компания»<br>• Запуск двух линий обратной связи на базе онлайн-платформы Whispli для обращений сотрудников по вопросам этики и противодействия коррупции<br>• Внедрение новой системы социальной поддержки в формате «Кафетерий социальных льгот»<br>• Проведение встреч в формате «Домов творчества» в 80 магазинах для определения новых корпоративных ценностей<br>• Реализация программ личностного и профессионального развития<br>• Запуск проекта «Мобильная платформа»<br>• Запуск платформы по подбору персонала «Хантфлоу»<br>• Проведение кейс-чемпионатов среди школьников и студентов<br>• Участие в крупных федеральных карьерных форумах |

Подробнее о взаимодействии с сотрудниками читайте в разделе «Наши сотрудники».

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами в 2018 году

| Сторона | Основные темы | Формы и механизмы взаимодействия | Ключевые мероприятия 2018 года |
|---|---|---|---|
|  Клиенты | • Качество товаров<br>• Ценовая доступность товаров<br>• Безопасность и экологичность товаров<br>• Воздействие деятельности Компании на окружающую среду | • Реализация стратегии «Низкие цены каждый день»<br>• Анализ обратной связи от клиентов для определения зон роста и улучшения<br>• Общение с клиентами в онлайн и офлайн режиме<br>• Проверка поставщиков по социальным и экологическим критериям<br>• Проведение аудита качества продукции по стандарту ISO 9001 | • Экологическая сертификация товаров собственной торговой марки по стандарту «Листок жизни»<br>• Сотрудничество с FSC<br>• Проведение мероприятий для клиентов («Пригласите Леруа Мерлен в гости!», «Семьи Леруа Мерлен», «Школа ремонта», «Ночь клиента»)<br>• Реализация проекта «Леруа Мерлен Маркет»<br>Подробнее читайте в разделах «Наши клиенты» и «Окружающая среда». |
|  Поставщики | • Прозрачность закупочных процедур<br>• Подтверждение статуса поставщиков<br>• Соблюдение этических норм и антикоррупционных стандартов | • Размещение подробной информации для поставщиков на официальном сайте Компании<br>• Прохождение социальной оценки по стандарту ICS<br>• Прохождение аудита качества продукции по стандарту ISO 9001<br>• Соблюдение Кодексов этики для поставщиков | • Проведение социальной оценки по стандарту ICS в рамках проекта «Социальное производство»<br>• Проведение работы с поставщиками товаров, имеющих в составе опасные химические вещества, для перехода таких поставщиков на сертификацию<br>Подробнее о взаимодействии с поставщиками читайте в разделах «Добросовестный бизнес». |
|  Местные сообщества | • Участие в социально-экономическом развитии регионов присутствия | • Реализация программ по развитию предпринимательства и инноваций<br>• Участие в волонтерских экологических проектах<br>• Участие в благотворительных проектах | • Реализация проекта «Точка сборки»<br>• Проект по акселерации стартапов совместно с ФРИИ<br>• Участие в проектах «Чистые игры», «Цветочный джем», «Путешествие в Рождество», «Том Сойер Фест» и в других проектах, поддержка приютов для животных, сотрудничество с благотворительными фондами.<br>Подробнее читайте в разделах «Местные сообщества» и «Окружающая среда». |

# Вклад в Цели устойчивого развития ООН

Цели устойчивого развития ООН и соответствующие им задачи, в достижение которых Леруа Мерлен вносит наибольший вклад.

| ЦУР | Задача | Текущие результаты | Раздел Отчета |
|---|---|---|---|
| 4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ | 4.3 К 2030 году обеспечить для всех женщин и мужчин равный доступ к недорогому и качественному профессионально-техническому и высшему образованию, в том числе университетскому образованию. | • Реализация программ личного и профессионального развития для сотрудников «Зеленая лига», «Talent Booster», «Эффективный руководитель», «DebOcc», «МАС», «ЗОСТ», «Экология человека», «Обо мне» и многих других.<br>• Проведение тренингов по внедрению инноваций совместно с IT парками Казани и Набережных Челнов.<br>• Разработка программы интеграции «Мой путь» для новых продавцов-консультантов. | «Наши сотрудники» (стр. 43) |
| | 4.4 К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками, для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью. | • Проведение оплачиваемой лидерской программы «Ритейл Арена» для 29 молодых специалистов.<br>• Проведение стажировок в магазинах и Центральном офисе для студентов.<br>• Проведение школьных и студенческих кейс чемпионатов. | «Наши сотрудники» (стр. 43) |
| | 4.7 К 2030 году обеспечить, чтобы все учащиеся приобретали знания и навыки, необходимые для содействия устойчивому развитию, в том числе посредством обучения по вопросам устойчивого развития и устойчивого образа жизни <…>. | • Более 50 тыс. школьников прошли обучение по программе всероссийского экологического урока «Лесомания».<br>• В экологическом квесте приняли участие 227 команд из 124 вузов. | «Наши клиенты» (стр. 31) |

# Вклад в Цели устойчивого развития ООН

| ЦУР | Задача | Текущие результаты | Раздел Отчета |
|---|---|---|---|
|  | 5.5 Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни. | • Поддержание гендерного баланса руководящих кадров.<br>• Обеспечение справедливой оплаты труда вне зависимости от пола. | «Наши сотрудники» (стр. 37) |
|  | 6.3 К 2030 году повысить качество воды посредством уменьшения загрязнения, ликвидации сброса отходов и сведения к минимуму выбросов опасных химических веществ и материалов, сокращения вдвое доли неочищенных сточных вод <...>. | • Лабораторные испытания природных вод в контрольном и фоновом створе на всех водных объектах, в которые поступают очищенные воды.<br>• В будущем планируется модернизация собственных локальных очистных сооружений для очистки сточных вод. | «Окружающая среда» (стр. 64) |
|  | 7.3 К 2030 году удвоить глобальный показатель повышения энергоэффективности. | • Поэтапная замена освещения в магазинах на LED лампы. | «Окружающая среда» (стр. 72) |

# Вклад в Цели устойчивого развития ООН

| ЦУР | Задача | Текущие результаты | Раздел Отчета |
|---|---|---|---|
|  | 8.3 Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам. | • Создание новых рабочих мест с открытием 16 новых магазинов.<br>• Реализация проекта для развития малого предпринимательства «Точка сборки».<br>• Поддержка программы «Акселерация стартапов» совместно с ФРИИ. | «О Компании» (стр. 9)<br>«Местные сообщества» (стр. 67) |
| | 8.4 На протяжении всего срока до конца 2030 года постепенно повышать глобальную эффективность использования ресурсов в системах потребления и производства и стремиться к тому, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды <...>. | • См. результаты, достигнутые в рамках ЦУР 12. | «Окружающая среда» (стр. 64) |
| | 8.5 К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности. | • См. результаты, достигнутые в рамках задачи 8.3.<br>• Прозрачная система подбора персонала.<br>• Система оплаты труда построена на принципах конкурентоспособности, справедливости и прозрачности.<br>• Решение о повышении принимается основываясь исключительно на соответствии сотрудника набору компетенций для каждой конкретной позиции. | «О Компании» (стр. 9)<br>«Местные сообщества» (стр. 67)<br>«Наши сотрудники» (стр. 43) |
| | 8.6 К 2020 году существенно сократить долю молодежи, которая не работает, не учится и не приобретает профессиональных навыков. | • См. результаты, достигнутые в рамках задачи 4.4. | «Наши сотрудники» (стр. 43) |
| | 8.7 Принять срочные и эффективные меры для того, чтобы искоренить принудительный труд, покончить с современным рабством и торговлей людьми и обеспечить запрет и ликвидацию наихудших форм детского труда <...>. | • См. результаты, достигнутые в рамках задачи 8.8 | «Добросовестный бизнес» (стр. 31) |
| | 8.8 Защищать трудовые права и содействовать обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся <…>. | • Проведение социальной оценки локальных поставщиков Леруа Мерлен, которые участвовали в международных тендерах и планировали поставлять свои товары на европейский рынок. | «Добросовестный бизнес» (стр. 31) |

# Вклад в Цели устойчивого развития ООН

| ЦУР | Задача | Текущие результаты | Раздел Отчета |
|---|---|---|---|
|  | 11.6 К 2030 году уменьшить негативное экологическое воздействие городов в пересчете на душу населения, в том числе посредством уделения особого внимания качеству воздуха и удалению городских и других отходов. | • Сортировка отходов и передача отходов упаковки для вторичного использования.<br>• Проведение полного аудита товарного предложения лакокрасочной продукции совместно с некоммерческой экологической организацией «Экологический союз».<br>• Сертификация магазина Леруа Мерлен в торговом центре МЕГА Адыгея-Кубань и распределительного центра «Южные врата» по международному методу оценки экологической эффективности зданий BREEAM.<br>• Предоставление поставщикам рекомендаций по сокращению выбросов $CO_2$ путем выбора мультимодальных перевозок и перевозок речным и железнодорожным транспортом вместо автомобильного (рекомендации являются частью Кодекса этики и ответственного партнерства). | «Наши клиенты» (стр. 31)<br>«Окружающая среда» (стр. 72) |

# Вклад в Цели устойчивого развития ООН

| ЦУР | Задача | Текущие результаты | Раздел Отчета |
|---|---|---|---|
| 12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО | 12.2 К 2030 году добиться рационального освоения и эффективного использования природных ресурсов. | • Выбор поставщиков, имеющих сертификацию FSC.<br>• Также см. результаты, достигнутые в рамках задачи 7.3. | «Добросовестный бизнес» (стр. 31) |
| | 12.4 К 2020 году добиться экологически рационального использования химических веществ и всех отходов на протяжении всего их жизненного цикла <…>. | • Оборудование мастерских пылеулавливающими установками для предотвращения попадания токсичных веществ в атмосферу.<br>• Лабораторные испытания природных вод в контрольном и фоновом створе на всех водных объектах, в которые поступают очищенные воды.<br>• Сертификация коллекции красок собственной торговой марки Luxens по программе экосертификации «Листок жизни» (экомаркировка I типа). | «Окружающая среда» (стр. 72) |
| | 12.5 К 2030 году существенно уменьшить объем отходов путем принятия мер по предотвращению их образования, их сокращению, переработке и повторному использованию. | • Оптимизация упаковки некоторых категорий товаров собственных торговых марок Artens, Equation и Standers (уменьшение доли гофрокартона, пластика, удаление бумажной этикетки, снижение частоты использования деревянных поддонов).<br>• Установка пунктов раздельного сбора отходов в магазинах, в том числе пунктов сбора батареек и люминесцентных и светодиодных ламп для последующей утилизации.<br>• Сортировка картона, упаковочной бумаги, пленки и деревянных паллет и передача отходов партнерам, перерабатывающим и использующим его повторно. | «Окружающая среда» (стр. 72) |
| | 12.8 К 2030 году обеспечить, чтобы люди во всем мире располагали соответствующей информацией и сведениями об устойчивом развитии и образе жизни в гармонии с природой. | • См. результаты, достигнутые в рамках задачи 4.7. | «Наши клиенты» (стр. 31) |

# Вклад в Цели устойчивого развития ООН

| ЦУР | Задача | Текущие результаты | Раздел Отчета |
|---|---|---|---|
|  | 15.1 К 2020 году обеспечить сохранение, восстановление и рациональное использование наземных и внутренних пресноводных экосистем, и их услуг, в том числе лесов, водно-болотных угодий, гор и засушливых земель, в соответствии с обязательствами, вытекающими из международных соглашений. | • Посадка 90 га леса на Алтае для компенсации древесины, использованной для производства 10,3 тыс. м³ проданных товаров из секции «Напольные покрытия». | «Наши клиенты» (стр. 31)<br>«Окружающая среда» (стр. 72) |
| | 15.2 К 2020 году содействовать внедрению методов рационального использования всех типов лесов, остановить обезлесение, восстановить деградировавшие леса и значительно расширить масштабы лесонасаждения и лесовосстановления во всем мире. | • Реализация Лесной политики.<br>• Сотрудничество с FSC и поддержание рейтинга «ГудВуд®-2018». | «Окружающая среда» (стр. 72) |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **102-1** | Название организации | О Компании | |
| **102-2** | Деятельность, бренды, товары и услуги | О Компании | |
| **102-3** | Расположение штаб-квартиры | О Компании | |
| **102-4** | География деятельности | О Компании | |
| **102-5** | Характер собственности и организационно-правовая форма | О Компании | |
| **102-6** | Рынки, на которых работает организация | О Компании | |
| **102-7** | Масштаб организации | О Компании<br>Структура управления персоналом | |
| **102-8** | Информация о сотрудниках и других работниках | Структура управления персоналом<br>Таблица показателей GRI | В общую численность сотрудников также включены сотрудники Леруа Мерлен в Казахстане. В Республике Беларусь в 2018 году сотрудников не было. |
| **102-9** | Цепочка поставок | Ответственные закупки | |
| **102-10** | Существенные изменения в организации и цепочке поставок | О Компании<br>Ответственные закупки<br>Таблица показателей GRI | В отчетном периоде изменений в структуре акционерного капитала не происходило. |
| **102-11** | Применение принципа предосторожности | Этика и антикоррупционная деятельность | |
| **102-12** | Внешние инициативы | Ответственные закупки | |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **102-13** | Членство в ассоциациях | Таблица показателей GRI | Национальные организации и ассоциации:<br>• Ассоциация компаний розничной торговли (АКОРТ)<br>• Ассоциация компаний интернет-торговли (АКИТ)<br>• Ассоциация Менеджеров (АМР)<br>• HR Клуб «Как делать»<br>Международные ассоциации:<br>• Франко-российская торгово-промышленная палата (La Chambre de commerce et d'industrie franco-russe, CCIFR)<br>• Ассоциация европейского бизнеса (Association of European Businesses, AEB) |
| **102-14** | Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации | Обращение Генерального директора | |
| **102-16** | Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения | Наши ценности<br>Наша стратегия в области ответственного развития<br>Мотивация | |
| **102-17** | Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики | Этика и антикоррупционная деятельность | |
| **102-18** | Структура корпоративного управления | Корпоративное управление | Группа лидеров является органом корпоративного управления, который выполняет ключевые функции по управлению Компанией. |
| **102-19** | Делегирование полномочий | Система корпоративного управления | |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **102-20** | Ответственность руководства за экономические, экологические и социальные вопросы | Наша стратегия в области ответственного развития<br>Система корпоративного управления | |
| **102-22** | Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов | Система корпоративного управления<br>Таблица показателей GRI | В состав Группы лидеров не входят внешние заинтересованные стороны и представители малопредставленных социальных групп. Состав Группы лидеров меняется при необходимости. |
| **102-23** | Председатель высшего органа корпоративного управления | Система корпоративного управления | |
| **102-26** | Роль высшего органа корпоративного управления в постановке целей, определении ценностей и разработке стратегии | Система корпоративного управления | |
| **102-29** | Управление экономическим, экологическим и социальным воздействием | Наша стратегия в области ответственного развития<br>Система корпоративного управления<br>Мотивация<br>Местные сообщества | |
| **102-30** | Эффективность процессов управления рисками | Система корпоративного управления | |
| **102-31** | Рассмотрение экономических, экологических и социальных тем высшим органом корпоративного управления | Система корпоративного управления | |
| **102-32** | Роль высшего органа управления в подготовке отчетности по устойчивому развитию | Об отчете | |
| **102-33** | Информирование о критически важных проблемах | Система корпоративного управления | |
| **102-40** | Перечень групп заинтересованных сторон | Взаимодействие с заинтересованными сторонами в 2018 году | |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **102-41** | Коллективные договоры | Таблица показателей GRI | Компания не заключала коллективных договоров. |
| **102-42** | Выявление и отбор заинтересованных сторон | Взаимодействие с заинтересованными сторонами в 2018 году | |
| **102-43** | Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами | Интегрировано в различные разделы Отчета | |
| **102-44** | Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами | Взаимодействие с заинтересованными сторонами в 2018 году | |
| **102-45** | Юридические лица, отчетность которых включена в консолидированную финансовую отчетность организации | Таблица показателей GRI | • ООО «Леруа Мерлен Восток»<br>• ТОО «Леруа Мерлен Казахстан»<br>• ООО «Леруа Мерлен Бел»<br>• ООО «ПРО Восток» |
| **102-46** | Определение содержания отчета и границ тем | Определение существенных тем | |
| **102-47** | Перечень существенных тем | Определение существенных тем | |
| **102-48** | Пересмотр данных | Таблица показателей GRI | Компания впервые публикует отчетность об устойчивом развитии. |
| **102-49** | Изменения в отчетности | Таблица показателей GRI | Компания впервые публикует отчетность об устойчивом развитии. |
| **102-50** | Отчетный период | Об отчете | |
| **102-51** | Дата выпуска предыдущего отчета | Таблица показателей GRI | Компания впервые публикует отчетность об устойчивом развитии. |
| **102-52** | Цикл отчетного периода | Об отчете | |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **102-53** | Контактные данные для обращения с вопросами относительно отчета и его содержания | Контакты | |
| **102-54** | Заявление о соответствии Отчета Стандартам отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards) | Об отчете | |
| **102-55** | Указатель содержания GRI | Таблица показателей GRI | |
| **102-56** | Внешнее заверение | Таблица показателей GRI | Отчет не проходил процедуру внешнего заверения. |
| **103-1** | Пояснение в отношении существенных тем и их границ | Интегрировано в различные разделы Отчета | |
| **103-2** | Управленческий подход и его компоненты | Интегрировано в различные разделы Отчета | |
| **103-3** | Оценка управленческого подхода | Интегрировано в различные разделы Отчета | |
| **201-1** | Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость | О Компании | |
| **203-1** | Инфраструктурные инвестиции и социальные услуги | Местные сообщества | |
| **203-2** | Существенные непрямые экономические воздействия | Местные сообщества<br>Таблица показателей GRI | В своей социальной деятельности Леруа Мерлен не использует национальные и международные стандарты, протоколы и политические программы в качестве внешних ориентиров. |
| **204-1** | Доля расходов на местных поставщиков | О Компании<br>Ответственные закупки | |
| **205-2** | Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им | Этика и антикоррупционная деятельность<br>Таблица показателей GRI | Обучение по борьбе с коррупцией в 2018 году не проводилось. |
| **302-1** | Энергопотребление внутри организации | Ответственное ресурсопользование | |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **303-1** | Ответственное водопотребление | Ответственное ресурсопользование<br>Таблица показателей GRI | В рамках водозабора мы не взаимодействуем с поставщиками и клиентами.<br>Цели и задачи нашей Компании в области управления водными ресурсами соответствуют государственной политике и потребностями регионов присутствия. |
| **303-3** | Водозабор | Ответственное ресурсопользование<br>Таблица показателей GRI | Данные учета водопотребления представлены согласно данным из отчета RSE ADEO 2018 и 2017 гг. и методикам для данного Отчета, а данные водозабора из подземных источников — согласно приборам учета. |
| **303-4** | Сброс воды | Ответственное ресурсопользование<br>Таблица показателей GRI | Показатель раскрыт частично. Индикатор 303-4-c не применим, так как Компания не осуществляет деятельность в регионах с дефицитом воды. Индикаторы 303-4-b и 303-4-d не раскрываются, так как Компания осуществляет сбор этих данных в формате, отличном от требований Стандартов GRI. Учет объема вод, сброшенных в водный объект осуществляется следующими способами:<br>1. Данные приборов учета;<br>2. Расчетным путем с учетом данных Гидрометцентра по осадкам;<br>3. Данные прибора учета по водопотреблению.<br>Сведения по передаче сточных вод в централизованные системы водоотведения не представлены, так как учет данных вод осуществляется по приборам учета полученной воды из централизованных систем водопотребления. |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **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 | Ответственное ресурсопользование<br>Таблица показателей GRI | Компания не осуществляет деятельность на охраняемых природных территориях. |
| **304-2** | Существенное воздействие деятельности, продукции и услуг на биоразнообразие | Ответственное ресурсопользование | |
| **305-1** | Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1) | Изменение климата<br>Таблица показателей GRI | Компания применяет операционный подход к консолидации выбросов. |
| **305-2** | Непрямые выбросы парниковых газов (область охвата 2) | Изменение климата<br>Таблица показателей GRI | Компания применяет операционный подход к консолидации выбросов. |
| **305-3** | Прочие косвенные выбросы парниковых газов | Изменение климата | |
| **305-4** | Интенсивность выбросов парниковых газов | Изменение климата | |
| **305-5** | Снижение выбросов парниковых газов | Изменение климата | |
| **305-7** | Выбросы в атмосферу оксидов азота, оксидов серы и других значимых загрязняющих веществ | Изменение климата<br>Таблица показателей GRI | При расчете выбросов использовались методики, утвержденные НИИ «Атмосфера». |
| **306-2** | Общая масса отходов с разбивкой по типу и методам обращения | Эффективное управление отходами | |
| **306-3** | Существенные разливы | Таблица показателей GRI | В 2018 году не было зафиксировано существенных разливов. |
| **306-4** | Транспортировка опасных отходов | Таблица показателей GRI | Мы не осуществляем транспортировку опасных отходов. |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **307-1** | Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований | Управление экологическими вопросами<br>Таблица показателей GRI | |
| **308-1** | Новые поставщики, которые были отобраны с применением экологических критериев | Таблица показателей GRI | Мы начали проводить оценку экологического воздействия поставщиков в 2019 г. |
| **308-2** | Отрицательное воздействие на окружающую среду в цепочке поставок и принятые меры | Таблица показателей GRI | Мы начали проводить оценку экологического воздействия поставщиков в 2019 г. |
| **401-1** | Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров | Структура управления персоналом | |
| **401-2** | Льготы для сотрудников, работающих на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости | О Компании<br>Мотивация | |
| **403-1** | Система управления вопросами охраны труда | Здоровье и безопасность | |
| **403-2** | Определение и оценка производственных рисков и опасностей, и расследование инцидентов, связанных с реализацией этих рисков | Здоровье и безопасность | |
| **403-4** | Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам гигиены труда и техники безопасности | Здоровье и безопасность | |
| **403-5** | Обучение сотрудников в области охраны труда | Здоровье и безопасность | |
| **403-9** | Производственный травматизм | Здоровье и безопасность<br>Таблица показателей GRI | Показатель раскрыт частично. Индикатор 403-9-b не раскрывается ввиду конфиденциального характера данной информации согласно внутренним нормативным актам Компании.<br>Уровень травматизма был рассчитан на основании 1 000 000 отработанных часов. |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **404-1** | Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника | Обучение и развитие | |
| **404-2** | Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста | Обучение и развитие | |
| **404-3** | Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры в течение отчетного периода | Обучение и развитие | |
| **405-1** | Социокультурное разнообразие руководящих органов и сотрудников | Возможности для профессионального и карьерного роста | |
| **412-2** | Обучение сотрудников политике и процедурам в области прав человека | Таблица показателей GRI | В 2018 году обучение по правам человека не проводилось. |
| **413-1** | Подразделения с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программами развития местных сообществ | Местные сообщества<br>Ответственное ресурсопользование<br>Таблица показателей GRI | Официальными механизмами рассмотрения жалоб являются все доступные каналы взаимодействия: формы обратной связи на нашем сайте, сообщества Леруа Мерлен в социальных сетях и пр. |
| **414-1** | Процент новых поставщиков, прошедших оценку с использованием социальных критериев | Ответственные закупки<br>Таблица показателей GRI | Социальная оценка новых поставщиков проводится с 2019 года. |
| **414-2** | Отрицательные социальные воздействия в цепочке поставок и предпринятые действия | Ответственные закупки<br>Таблица показателей GRI | Показатель раскрыт частично. Индикатор 414-2-с не раскрывается, так как проведенная процедура социальной оценки не предполагает выявления значительных фактических и потенциальных негативных социальных последствий в цепочке поставок. |
| **416-1** | Оценка воздействия категорий продуктов и услуг на здоровье и безопасность | Безопасность и экологичность товара | |

# Таблица показателей GRI

| Номер индикатора | Описание индикатора | Место раскрытия в Отчете | Комментарий к раскрытию |
|---|---|---|---|
| **416-2** | Случаи несоблюдения требований в отношении воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность | Таблица показателей GRI | В 2018 году не было зафиксировано случаев несоблюдения требований законодательства или добровольных правил, касающихся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность. |
| **417-1** | Требования к информации и маркировке товаров и услуг | Безопасность и экологичность товара | |
| **417-3** | Случаи несоблюдения требований, касающихся маркетинговых коммуникаций | Таблица показателей GRI | В 2018 году не было зафиксировано случаев несоблюдения требований законодательства или добровольных правил, касающихся маркетинговых коммуникаций. |
| **418-1** | Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях | Таблица показателей GRI | В 2018 году не было зафиксировано случаев утечки, потери или кражи конфиденциальных персональных данных клиентов. Также в течение отчетного периода мы не получали жалоб на нарушения конфиденциальности персональных данных клиентов. |

# Контакты

Мы будем рады получить от вас обратную связь и всегда готовы ответить на ваши вопросы, касающиеся устойчивого развития нашей Компании

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

**Сокращенное наименование:**
ООО «Леруа Мерлен Восток».

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

## АДРЕС НАШЕГО ОФИСА

115162, г. Москва, ул. Шаболовка, 31 А
**Телефон:** +7 (495) 961-01-60
**Факс:** +7 (495) 961-01-61
**Веб-сайт:** www.leroymerlin.ru

### Отдел социально-экологической ответственности

**Контактное лицо:** Екатерина Иванова,
руководитель направления социально-экологической ответственности

**Электронная почта:** Ekaterina.Ivanova@leroymerlin.ru

