

# Informe de Sostenibilidad 2019

Leroy Merlin España



**LEROYMERLIN**  
*Da vida a tus ideas*





# Índice

01

Saludo del director general

6

02

Mensaje del departamento de negocio responsable

10

03

Una empresa de personas para personas

14

Perfil de Leroy Merlin España

16

Los pilares de la organización

16

Nuestro impacto en los entornos donde vivimos y trabajamos

22

Cifras 2019

24

Logros 2019

30

04

Entornos donde vivir mejor

32

Una organización para el cambio constante

34

Más preparados para cambiar el mundo

34

Más cohesión con el progreso de la convergencia

39

Más futuro a través de los datos y los equipos omnicanal

41

Más compromiso con los grupos de interés y el desarrollo sostenible

42

Un equipo de 13.988 líderes

46

Un modelo humano con la persona en el centro

46

Un entorno donde trabajar mejor

55

La convergencia: un equipo integrado

64

Un modelo que aporta soluciones y relaciones con impacto

66

Un modelo omnicanal para un cliente hiperconectado

66

Soluciones para un hogar cada día más sostenible

70

Relaciones encaminadas a la satisfacción del cliente y a la mejora del entorno

73

Movilizados por el medio ambiente

84

Una Política de Medio Ambiente con objetivos claros

84

Caminamos con nuestros grupos de interés hacia la economía circular

86

Impulsamos la lucha contra el cambio climático

91

Fomentamos el consumo responsable y la sensibilización

97

Sin dejar a nadie atrás

102

Comunicamos para motivar

102

Impulsamos el talento de futuro

105

Integramos la diversidad y la igualdad

107

Construimos juntos mediante el compromiso social

109

05

Anexos

112

Sobre este informe

114

Anexo estadístico

122

Índice de contenidos GRI

130

Informe de verificación externa

141



# 01

**Saludo del  
director general**





## Saludo del Director General

### IGNACIO SÁNCHEZ VILLARES

Director General Leroy Merlin España

Presentamos este balance de resultados y actividades de Leroy Merlin en 2019, enfocados plenamente hacia el negocio responsable. Un año realmente apasionante para nosotros, repleto de retos y desafíos como empresa. No queremos conformarnos. La convergencia con AKI Bricolaje nos ha hecho más grandes, pero también nos ha dado una oportunidad de innovación. Aparte de las 8 nuevas aperturas, hemos transformado 17 tiendas, que han aumentado un 43% de media sus ventas. Así, de nada serviría contar con la red de tiendas más amplia de nuestra historia, ni haber lanzado una plataforma digital renovada, si estos avances en gestión los hacemos de espaldas a la sociedad.

Nos hemos marcado un ambicioso Propósito: despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor. Sobre esta motivación gira nuestra estrategia. Esas personas son nuestros equipos, que muestran su vitalidad y compromiso día a día implicándose en la estrategia de la compañía y en las distintas iniciativas contempladas en el marco RSE; nuestros proveedores, con quienes avanzamos hacia modelos de producción y consumo cada vez más sostenibles y éticos, en una cadena de suministro que cada vez genere menos CO<sub>2</sub>; todas aquellas entidades sociales y medioambientales que nos acompañan; y, por supuesto, nuestros clientes, que depositan su confianza en nosotros.

En estos 30 años de historia en España hemos aprendido que debemos ser nosotros los que fomentemos el cambio. Y si nos equivocamos

en algo, pues toca reaccionar y seguir aprendiendo. La preocupación por el medio ambiente es una de esas inquietudes. En Leroy Merlin estamos dispuestos a seguir avanzando para que las cosas cambien. No esperaremos a que lleguen las legislaciones sobre sostenibilidad y no quede otra que reaccionar. Nos vamos a anticipar. En 2019, hemos definido nuestra Política de Medio Ambiente, que se centra en tres ejes: consumo responsable, economía circular y cambio climático, con acciones claras y objetivos concretos.

Somos la primera empresa en ofrecer en España soluciones de energías sostenibles en el hogar llave en mano, con 34,5 millones de euros de facturación en 2019. Una apuesta estratégica, y competitiva, por el consumo responsable que lleva años ya consolidada en Leroy Merlin, con una facturación en soluciones sostenibles para el hogar de 450 millones de euros en 2019. Esto demuestra que la sostenibilidad puede, y debe, traer rentabilidad a las empresas. Ahí es donde nosotros queremos estar, porque si no nos transformamos de forma sostenible, dejaremos de ser relevantes como empresa.

Pero nuestra forma de hacer el negocio también debe ser sostenible y responsable. Leroy Merlin ha vuelto a contribuir a la riqueza nacional, manteniendo y creando empleo directo de calidad, e indirecto a través, entre otros, de servicios de instalación. Sin olvidar, por supuesto, nuestra contribución 100% en España, tributando un total de 315,1 millones de euros, o nuestra inque-

brantable apuesta por proveedores nacionales que suponen el 72,8% del total de las compras.

En economía circular, a día de hoy estamos reciclando el 79% de lo que generamos, con una trazabilidad total. Pero el desafío no es reciclar el 100%, sino consumir un 20% menos. Una filosofía que estamos llevando al diseño de nuestros productos, algunos ya fabricados con plástico, madera o textil reciclados. Queremos ser también más sostenibles con la venta online. En 2020, queremos reducir, de la mano de nuestros proveedores, entre un 20 y un 30% de todo el cartón y el plástico que utilizamos.

¿Cómo se consiguen estos éxitos? Con un equipo comprometido. Queremos que nuestros colaboradores reconozcan Leroy Merlin con un buen entorno de trabajo: exigente, pero flexible; profesional, pero también cercano; en definitiva, un lugar donde crecer en lo profesional y lo personal. Por ello, llevamos años compartiendo con ellos nuestros beneficios, 24,4 millones de euros en 2019, y desarrollando el sistema de accionariado en ADEO, del cual disfruta el 96% de los colaboradores.

Seguiremos contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en colaboración permanente con nuestros grupos de interés y comprometidos plenamente en los entornos sociales, económicos y medioambientales en los que operamos. Muchas gracias a todos los que nos habéis hecho mejorar de forma constante en estos 30 años de presencia en España.



# 02

A photograph of three hikers seen from behind, walking along a dirt path on a grassy mountain slope. They are wearing backpacks and hats. In the distance, a large, snow-capped mountain peak rises against a bright, hazy sky. The overall color palette is muted, with greys, browns, and soft blues.

**Mensaje del  
departamento de  
negocio responsable**





## Mensaje del Departamento de Negocio Responsable

**E**n este informe de sostenibilidad recogemos nuestra impronta en 2019, año en que celebramos 30 años de presencia en España. Tenemos la firme voluntad de ser una compañía relevante, honesta, coherente, de confianza y transparente que evoluciona y da respuesta a los cambios que se producen en la sociedad. Para lo que seguiremos aportando, dialogando y escuchando a nuestros grupos de interés, buscando despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor, nuestro Propósito.

En 2019 hemos dado un paso más en nuestro compromiso medioambiental. Hemos definido 11 principios de actuación que recogen nuestros principales retos y se alinean con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Para abordarlos, hemos definido tres ejes de trabajo: economía circular, cambio climático y consumo responsable, que ponen en el centro la pedagogía y el necesario apoyo de toda la sociedad. Con ellas, hemos marcado unos objetivos a cumplir para el año 2025: reducir

un 20% el plástico no reciclable, reducir un 10% nuestra huella de carbono y también incluir el consumo responsable en el 100% de nuestra comunicación a cliente, entre otros.

Queremos destacar que en Leroy Merlin mantenemos un firme compromiso para lograr que el 100% de la madera de nuestros productos provenga de bosques certificados con garantía de origen responsable. Actualmente el 77,8% de los productos de madera que comercializamos tienen un origen sostenible.

Además, estamos realizando una ambiciosa apuesta por la implantación de energías renovables para el hogar, con especial hincapié en energía solar y aerotermia, ampliando a 7.088 referencias que nos han permitido facturar más de 34 millones de euros en soluciones sostenibles. Todo ello acompañado de la formación de nuestros colaboradores, convertidos en expertos para el asesoramiento energético.

Nuestro modelo de negocio sitúa el compromiso social como base de nuestras relaciones con los grupos de interés. Por eso, desarrollamos acciones que impulsan el empleo joven, la integración sociolaboral de personas con discapacidad, quienes ya suponen el 2,3% de los colaboradores, y la ayuda a

personas en riesgo de exclusión. La mayoría de estas acciones las hemos puesto en marcha mediante colaboraciones con los grupos de interés, que han resultado determinantes para los logros que reflejamos en este informe.

Un informe que vuelve a seguir las directrices y principios recogidos en los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y al que le añadimos una verificación externa que parte de las exigencias éticas de nuestro plan de Buen Gobierno Corporativo. Una muestra más de nuestro compromiso de transparencia y ética, criterios principales en la toma de decisiones que rigen nuestro modelo empresarial.

Por último, y alineado con el ODS número 17 para el fortalecimiento

de alianzas, desde el departamento de Negocio Responsable queremos agradecer a todos los colaboradores y grupos de interés que nos ayudan a mejorar día a día a mantenernos como líderes del acondicionamiento del hogar a la par que a convertirnos en una marca con valor para toda la sociedad española. Gracias a ellos y al fuerte compromiso de todos nuestros colaboradores podemos seguir avanzando para cumplir con las exigentes demandas de la sociedad española.



# 03

Perfil de Leroy Merlin España \_\_\_\_\_ 16

Cifras 2019 \_\_\_\_\_ 24

Logros 2019 \_\_\_\_\_ 30

Una empresa de  
personas para  
personas



## Perfil de Leroy Merlin España

### Los pilares de la organización

**LEROY MERLIN** es la compañía de referencia en el acondicionamiento del hogar en España, especializada en bricolaje, construcción, decoración y jardinería, y con un firme compromiso por la calidad, las personas y el medio ambiente. Hemos sido pioneros en desarrollar en España el concepto de gran superficie especializada y hoy somos líderes en nuestro sector con un modelo de tiendas multiformato y una experiencia omnicanal única.

Empresas y particulares de toda España encuentran en las tiendas físicas y tienda on line productos y soluciones que les inspiran a crear hogares más personales, prácticos, cómodos, seguros y sostenibles.

Leroy Merlin forma parte de ADEO, grupo empresarial bajo el que operan diferentes marcas comerciales especializadas en el sector del bricolaje y en el acondicionamiento del hogar.

#### ADEO

MÁS DE

**850**

PUNTOS DE VENTA  
EN 16 PAÍSES

MÁS DE

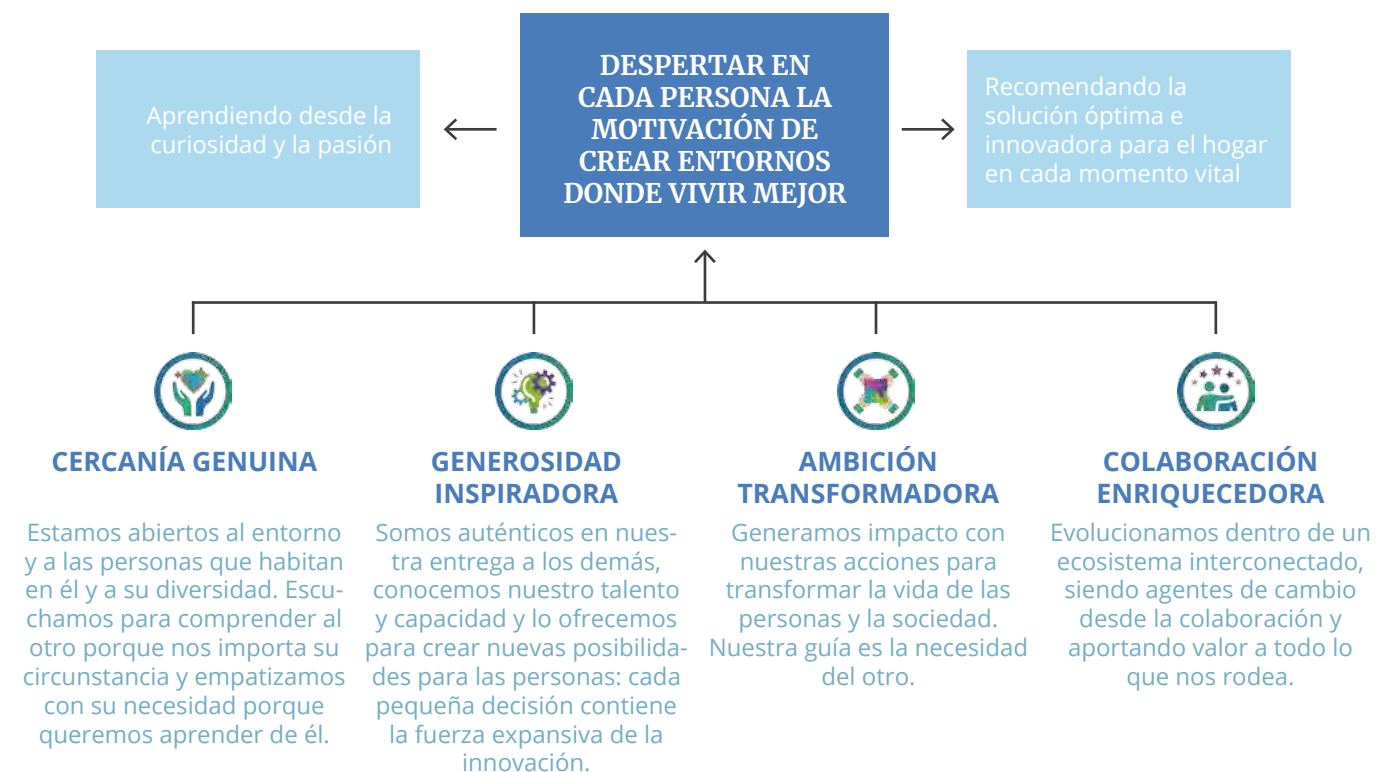
**124mil**

COLABORADORES

**25,6**

MILES DE MILLONES  
DE EUROS EN VENTAS

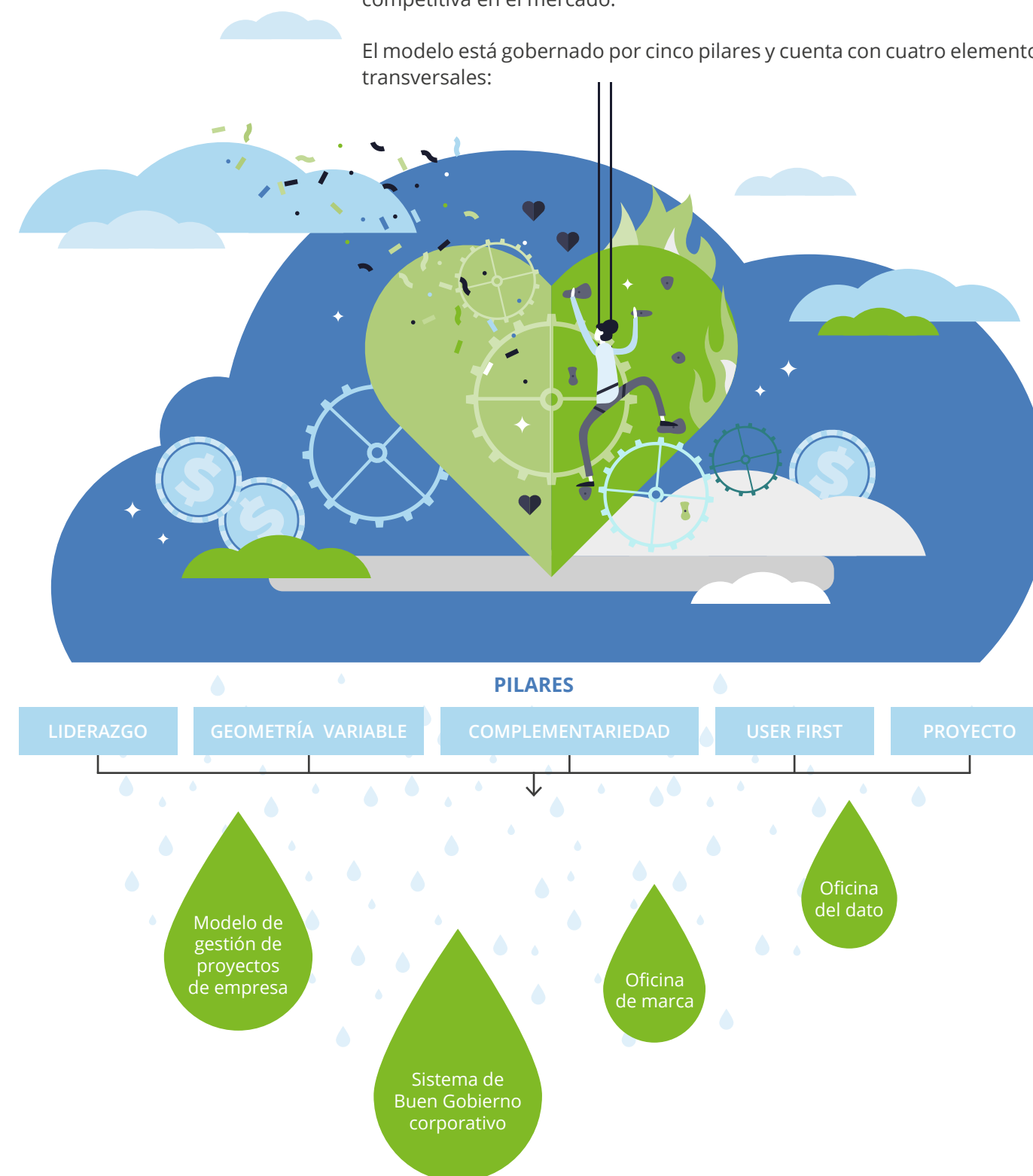
La esencia de la compañía, nuestra razón de ser, se sintetiza en nuestro Propósito, sustentado por cuatro valores que recogen la vocación de liderazgo y transformación de nuestros colaboradores:



Tomar decisiones en un mundo hiperconectado, donde las motivaciones de los consumidores evolucionan constantemente, nos exige integrar el cambio en nuestro día a día, siempre en torno a la base sólida que nos aporta nuestra cultura corporativa.

Nuestra respuesta es la organización líquida, compuesta de equipos multidisciplinares que surgen según proyectos y necesidades. Estos equipos se diluyen cuando los proyectos finalizan y vuelven a constituirse a la medida del siguiente reto. Se trata de un modelo que permite optimizar estructuras, ganar en productividad, en definitiva ser una empresa que desarrolla su actividad con mayor agilidad y flexibilidad, y en consecuencia, es más competitiva en el mercado.

El modelo está gobernado por cinco pilares y cuenta con cuatro elementos transversales:





Una organización ágil y líquida para integrar el cambio en nuestro día a día

COMITÉ ESTRATÉGICO

- 1 CÉSAR COLADO  
Chief Information Officer
- 2 YANN DUBOURTHOUMIEU  
Director Financiero
- 3 JOSE MARÍA GIL  
Director de Servicios
- 4 MARÍA DE JESÚS  
Director Supply Chain
- 5 MIGUEL MADRIGAL  
Director de Marketing
- 6 FRÉDÉRIC MAYAUD  
Director Central de Compras
- 7 ELOY DEL MORAL  
Director de Personas
- 8 IGNACIO SÁNCHEZ  
Director General
- 9 JUAN SEVILLANO  
Director de Desarrollo



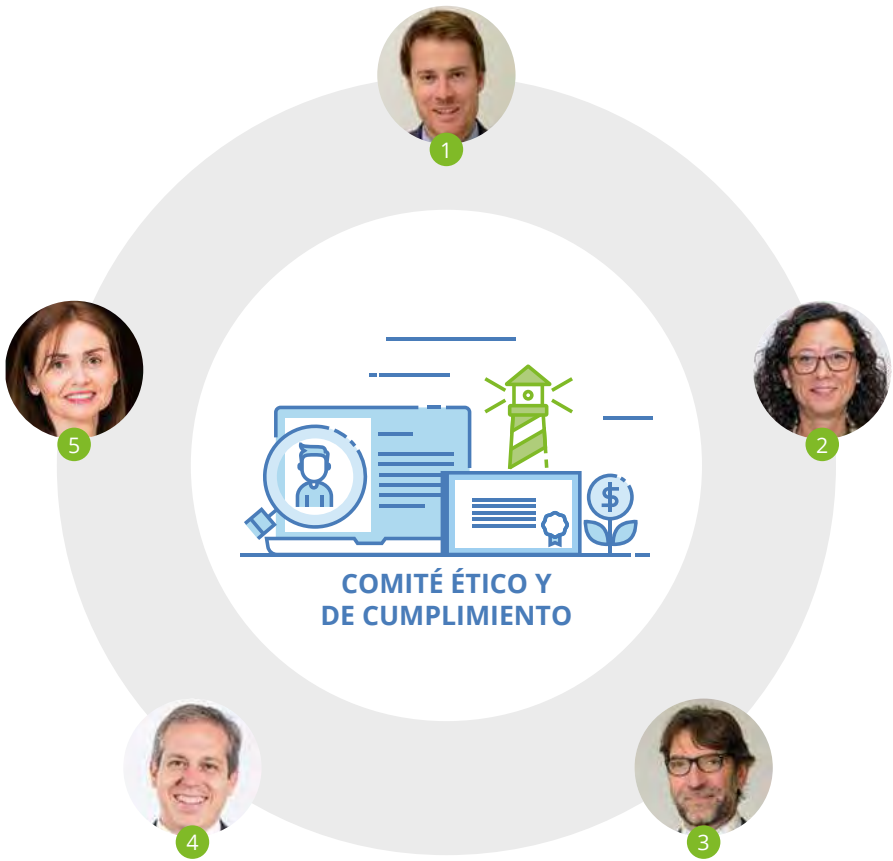
COMITÉ OPERACIONAL

- 1 JOSÉ RAMÓN ABAD  
Director Región Noroeste
- 2 SALVADOR ÁLVAREZ  
Director Región Suroeste
- 3 JOSÉ FRANCISCO CARRILLO  
Director Región Islas
- 4 JUAN CARULLA  
Director Región Noreste
- 5 RODOLFO CASERO  
Director Región Barcelona
- 6 JAVIER MARTÍNEZ  
Director Región Sureste
- 7 ÍÑIGO PÉREZ  
Director Región Centro
- 8 JOSÉ LUIS RAMÍREZ  
Director Región Levante
- 9 JOSÉ MARÍA SÁNCHEZ  
Director Región Norte



COMITÉ ÉTICO Y DE CUMPLIMIENTO

- 1 YANN DUBOURTHOUMIEU  
Director Financiero
- 2 MARÍA GIL  
Responsable de Control Interno
- 3 JUAN MAGGIO  
Director Jurídico y Referente anti-corrupción
- 4 ELOY DEL MORAL  
Director de Personas
- 5 SUSANA POSADA  
Responsable de Comunicación Institucional y Negocio Responsable y Referente anti-discriminación



Soluciones para todos

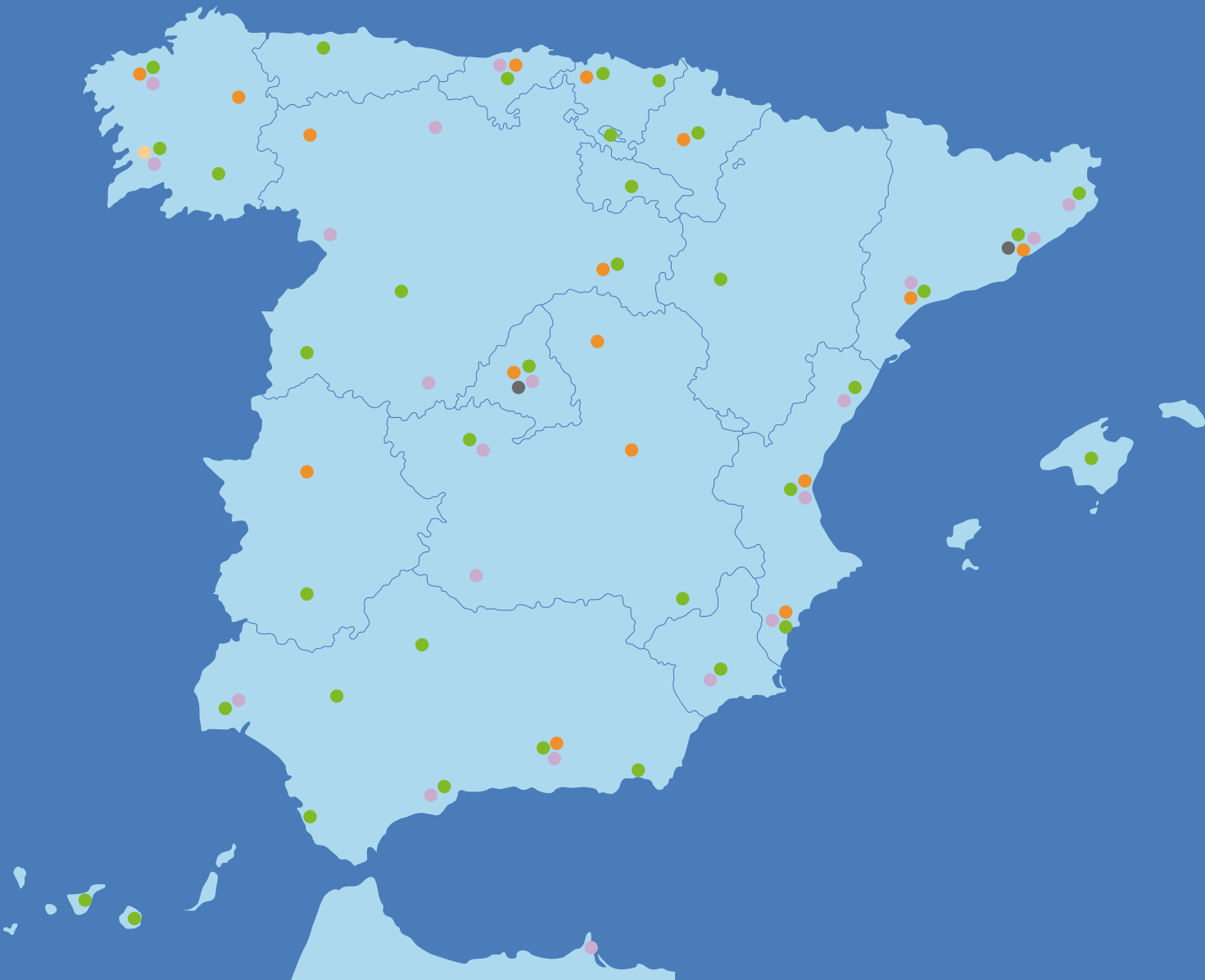
TIENDA FÍSICA	
TIENDA ONLINE	
PRODUCTOS	SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none"><li>● Baños</li><li>● Calefacción y climatización</li><li>● Cerámica</li><li>● Cocinas</li><li>● Construcción</li><li>● Decoración</li><li>● Electricidad y domótica</li><li>● Ferretería y seguridad</li><li>● Fontanería</li><li>● Herramientas</li><li>● Iluminación</li><li>● Jardín y terraza</li><li>● Madera</li><li>● Muebles, armarios y ordenación</li><li>● Pintura</li><li>● Puertas, ventanas y escaleras</li><li>● Suelos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Productos bajo pedido</li><li>● Entrega express</li><li>● Corte de Madera</li><li>● Puesta en marcha de maquinaria</li><li>● Productos a tu medida</li><li>● Enmarcado de láminas, cuadros y espejos</li><li>● Asesoramiento experto</li><li>● Instalaciones y reformas</li><li>● Alquiler de herramientas y vehículos</li><li>● Financiación y facilidad de formas de pago</li><li>● Extensión de garantía</li><li>● Transporte, Click &amp; Collect y envío a domicilio</li><li>● Servicio post venta</li><li>● RCO (Relación Cliente Omnicanal)</li><li>● Servicio Pro, específico para profesionales</li><li>● Servicio Grandes Cuentas, proyectos integrales</li></ul>



Nuestras tiendas, siempre cerca

En 2019, cada ciudadano tiene una tienda Leroy Merlin a menos de una hora de su hogar.\*

\*excepto para algunas zonas con una densidad media inferior a los 200 habitantes/ha.



- Tiendas Leroy Merlin
- Tiendas AKI
- Tiendas COMPACT
- Tiendas URBAN
- Tiendas PROJECT

A CORUÑA

AKI Ferrol  
COMPACT Oleiros  
A Coruña  
Santiago

ÁLAVA

Vitoria

ALBACETE

Albacete

ALICANTE

AKI Concentaina  
AKI Sant Joan d'Alacant  
AKI Torrevieja  
COMPACT Ondara  
Alicante  
Elche  
Finestrat Benidorm  
La Zenia

ALMERÍA

Almería  
Roquetas de Mar

ASTURIAS

Gijón  
Oviedo

ÁVILA

COMPACT Ávila

BADAJOS

Badajoz  
AKI Mérida  
AKI Villanueva de la Serena

BALEARES

Marratxi  
Palma Ciudad

BARCELONA

AKI Barberà del Vallès  
AKI Cabrera de Mar  
AKI Manresa  
AKI Sant Feliu de Llobregat  
COMPACT Vilanova  
COMPACT Vic  
Badalona  
La Maquinista  
Lliça d'Àmunt  
Sabadell  
Sant Boi  
Sant Cugat  
URBAN Barcelona

CÁCERES

AKI Cáceres  
AKI Plasencia

CÁDIZ

Bahía de Cádiz  
Jerez de la Frontera  
Los Barrios

CANTABRIA

AKI Santander  
Santander  
COMPACT Torrelavega

CASTELLÓN

Castellón  
COMPACT Vinaròs

CIUDAD REAL

COMPACT Ciudad Real  
COMPACT Valdepeñas

CUENCA

AKI Cuenca

CÓRDOBA

Córdoba

GIRONA

Girona  
COMPACT Platja d'Aro  
COMPACT Figueres

GRANADA

Granada  
AKI Pulianas  
COMPACT Motril

GUADALAJARA

AKI Guadalajara

GUIPÚZCOA

Oiartzun

HUELVA

Huelva  
Huelva Corrales  
COMPACT Lepe

LA RIOJA

Logroño

LAS PALMAS

Las Palmas  
Telde

LEÓN

AKI Ponferrada

LUGO

AKI Lugo

MADRID

AKI Alcobendas  
AKI López de Hoyos  
AKI Islazul  
COMPACT Torrejón  
Alcalá de Henares  
Alcorcón  
COMPACT Aranjuez  
COMPACT Colmenar  
Getafe  
Las Rozas  
Leganés  
Madrid Barajas  
Majadahonda  
Rivas  
San Sebastián de los Reyes  
URBAN Madrid

MÁLAGA

Málaga  
Marbella  
COMPACT Mijas

MELILLA

COMPACT Melilla

MURCIA

Cartagena  
Murcia  
Murcia Sur  
COMPACT San Pedro del Pinatar

NAVARRA

AKI Tudela  
Pamplona

OURENSE

Ourense

PALENCIA

COMPACT Palencia

PONTEVEDRA

COMPACT Mos  
PROJECT Vigo  
Vigo Navia

SALAMANCA

Salamanca

SEVILLA

Sevilla Alcalá  
Sevilla Tomares

SORIA

Soria  
AKI Soria

TARRAGONA

Tarragona  
AKI Tortosa  
COMPACT Roda de Berà

TENERIFE

La Laguna  
La Orotava

TOLEDO

COMPACT Talavera  
Toledo

VALENCIA

AKI Alzira  
COMPACT Xàtiva  
Alboraya  
Aldaia  
Burjassot  
Gandía  
La Pobla Vallbona  
Massanassa  
Sagunto

VALLADOLID

Valladolid

VIZCAYA

AKI Durango  
Artea  
Barakaldo

ZAMORA

COMPACT Zamora

ZARAGOZA

Puerto Venecia  
Utebo

Tiendas cerradas en 2019: AKI Altafulla (Tarragona), AKI Bravo Murillo (Madrid), AKI Calle Alcalá (Madrid), AKI Donosti (San Sebastián), AKI Granollers (Barcelona), AKI Orihuela (Alicante), AKI Parla (Madrid)



## Nuestro impacto en los entornos en los que estamos presentes

### Nuestro propósito

Despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor.

## Progreso social y económico Desarrollo sostenible

- ♥ Soluciones para el hogar
- ♥ Contribución tributaria
- ♥ Sensibilización ambiental
- ♥ Integración Laboral
- ♥ Apoyo Social
- ♥ Participación
- ♥ Formación
- ♥ Gestión de impactos ambientales
- ♥ Difusión de buenas prácticas
- ♥ Cocreación de productos
- ♥ Proveedores locales
- ♥ Gestión eficiente de recursos
- ♥ Prácticas éticas
- ♥ Conversación y diálogo

### Digitales

- Nuevas formas de comprar
- Calidad bajo control
- Colaboradores implicados
- Cumplimiento eficiente
- Cooperación para la innovación

### Rentables

- Oferta atractiva
- Marca Reconocida
- Normas y certificaciones
- Gestión ética y eficiente
- Mejora continua

### Sostenibles

- Variable social y ambiental en decisiones
- Equipos diversos
- Igualdad de oportunidades

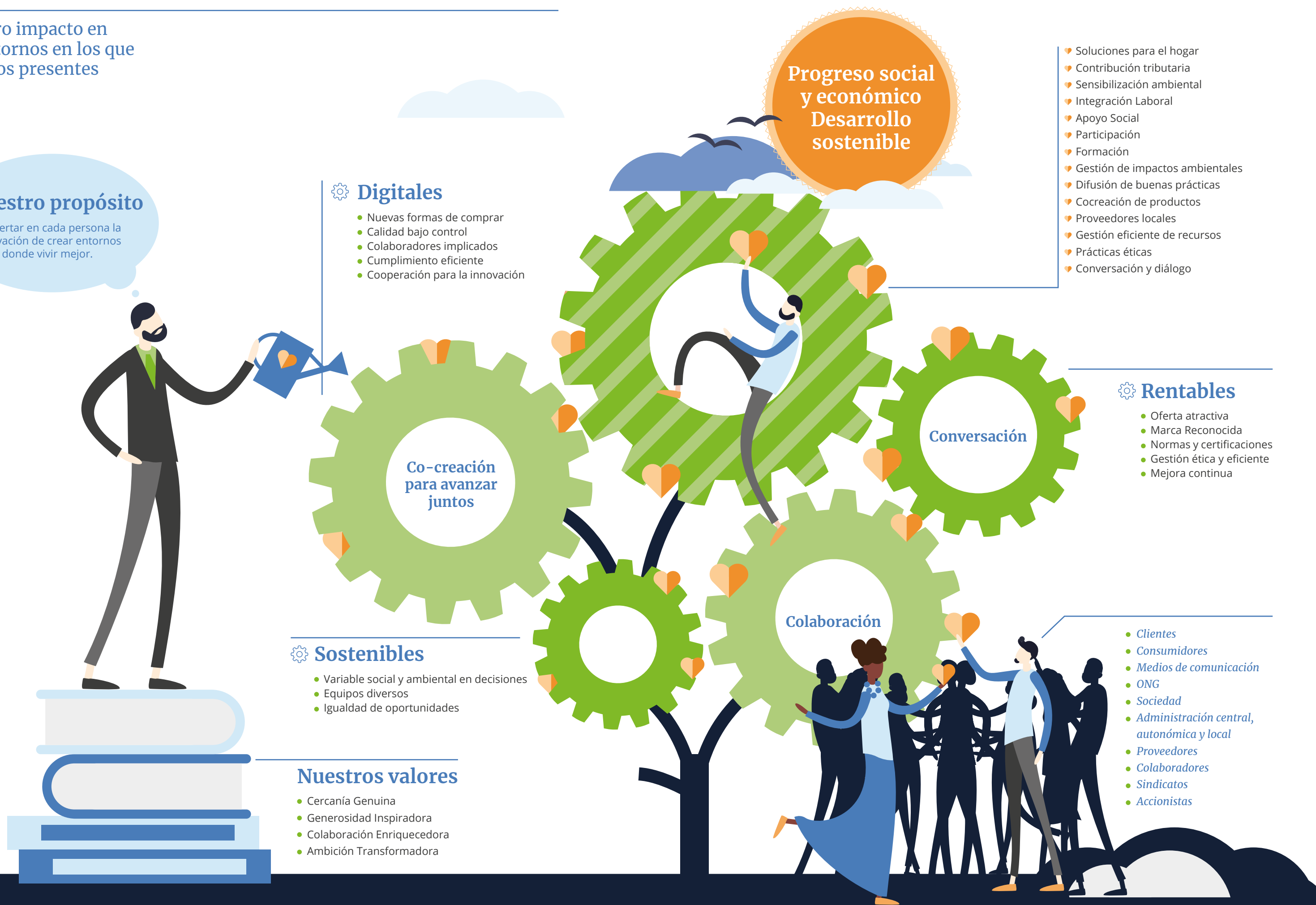
### Nuestros valores

- Cercanía Genuina
- Generosidad Inspiradora
- Colaboración Enriquecedora
- Ambición Transformadora

### Conversación

### Colaboración

### Co-creación para avanzar juntos





# Cifras 2019

Organización eficiente para el cambio constante

CIFRA DE VENTAS

Impuestos incluidos (millones de €)



EBIT CORRIENTE

(millones de €)



VOLUMEN DE INVERSIÓN

(millones de €)



Incluye inversiones IT, logística, construcción sostenible, apertura de nuevas tiendas y transformación

■ 2018  
■ 2019

COMPRAS TOTALES A PROVEEDORES

1.554,4M€

PAGOS POR TRIBUTOS EN ESPAÑA

315,1M€

FORMACIÓN EN DDHH / CÓDIGO ÉTICO

15.378 HORAS

PROVEEDORES ESPAÑOLES

72%

IMPULSO DEL PROGRAMA DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO EN 2019

Lanzamiento canal ético online Whisppli	Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables	Código de Conducta de Proveedores Compras Indirectas
Código Ético de Empleados	Política de Gestión de Incidentes (Privacidad y Seguridad)	Constitución de la Comisión de Auditoría
Constitución del Comité de Protección de Datos	Política de Medio Ambiente	Política de Compras Responsables de Productos de Madera

## Primer año UNI2

El proyecto de convergencia de AKI y Leroy Merlin (UNI2). Un reto apasionante: unir dos compañías con valores y cultura compartidos para convertirla en una empresa con tiendas multiformato en todos los rincones de España.



### MÁS VALOR PARA NUESTROS COLABORADORES

Tras la convergencia de AKI Bricolaje con Leroy Merlin, se realizó una encuesta del clima laboral a las tiendas AKI transformadas en Leroy Merlin COMPACT. Las tiendas de Colmenar, Figueres y Talavera se transformaron a Leroy Merlin COMPACT en el año 2018 y el resto en 2019. La encuesta clima muestra un buen clima laboral superior a 7 sobre 10 en todos los centros, y una mejora en dos de las tres tiendas transformadas el año pasado.

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA CLIMA REALIZADA

(puntuación sobre 10)

■ 2018  
■ 2019





Un equipo de 13.988 colaboradores



PLANTILLA (número)



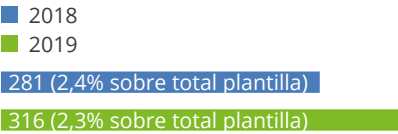
95,96%

DE COLABORADORES SON ACCIONISTAS

24,4M€

REPARTIDOS EN POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN EN 2019

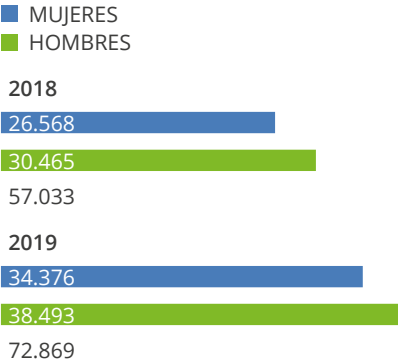
COLABORADORES CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA (número)



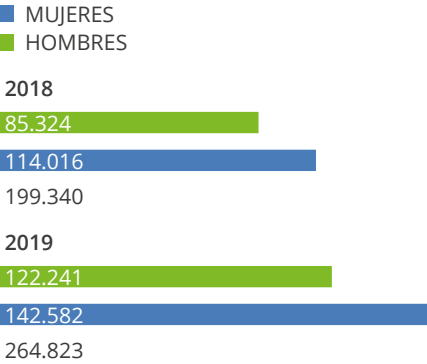
DISTRIBUCIÓN 2019



FORMACIÓN: PARTICIPANTES (número)



FORMACIÓN: HORAS (número)



PLAN DE IGUALDAD

91% Grado de implantación en 2019

SEGURIDAD Y SALUD

ÍNDICE DE FRECUENCIA

(Número de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas)

12,95  
(vs 16,18 en 2018)

ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA

(Tiempo medio de duración de las bajas por accidentes, en jornadas)

34,11  
(vs 22,74 en 2018)

ÍNDICE DE GRAVEDAD

(Número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas)

0,44  
(vs 0,37 en 2018)

Un modelo de negocio que aporta soluciones y relaciones con impacto

VISITAS A NUESTRAS TIENDAS (pasos por caja)



CLUB LEROY MERLIN

6.027.241 miembros

EN 2019

HEMOS RENOVADO EL

12,6%  
DE LA GAMA

32.425  
REFERENCIAS HAN BAJADO DE PRECIO

72%  
de proveedores

DE MERCANCÍAS SON NACIONALES (1.439 proveedores nacionales)

TOTAL DE REFERENCIAS (número)



PUNTOS DE VENTA EN ESPAÑA (número)



VENTAS DE ECO-OPCIONES (millones de euros)

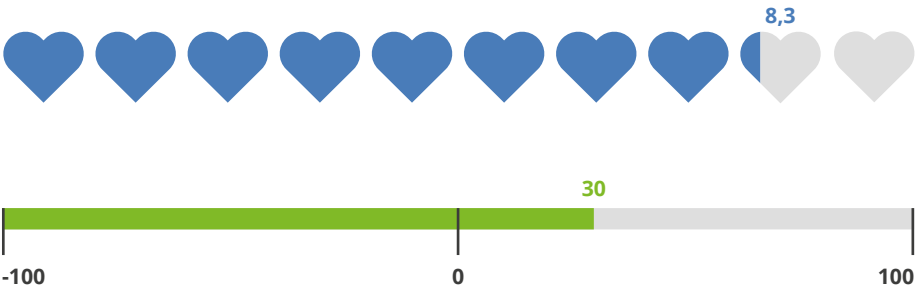


10 TIENDAS

100%  
accesibles

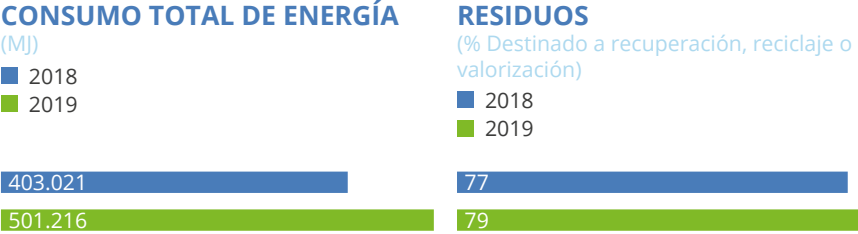
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Indicador de Satisfacción general con Leroy Merlin
- Net Promoter Score (NPS)





Medio ambiente:  
movilizados por el  
compromiso ambiental



PROGRAMA DE  
CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL  
INFANTIL HAZLO VERDE  
(Datos acumulados 3 ediciones  
2016-2019)



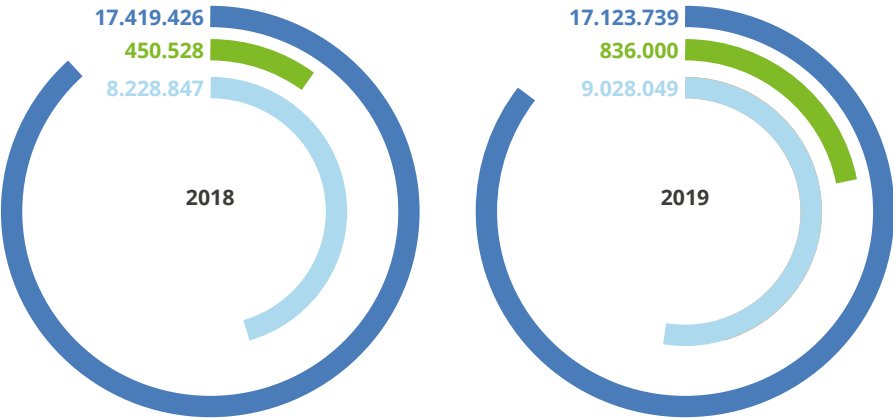
89% tiendas participantes  
en la 3ª edición (curso 2018-2019)

KM RECORRIDOS ENTRE  
NUESTROS CENTROS  
LOGÍSTICOS Y LAS TIENDAS  
(por tipo de transporte)

■ Carretera

■ Ferrocarril

■ Marítimo



REFORESTACIONES Y  
LIMPIEZAS DEL PLANETA 2019



Sociedad: sin dejar a  
nadie atrás



PERSONAS BENEFICIADAS POR  
EL PROGRAMA DE MEJORA DE  
HOGARES EN SITUACIÓN O  
RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL  
(número)

■ 2018

■ 2019



COLABORACIONES 2019:  
CON  
43 organizaciones  
DEL TERCER SECTOR

TALENTO JOVEN  
(total estudiantes participantes)

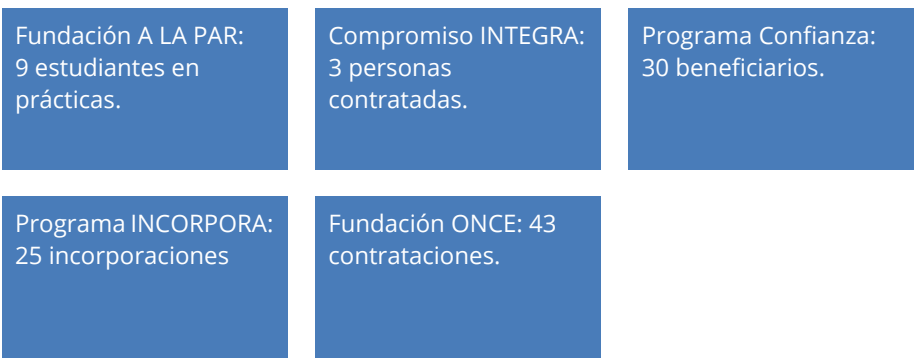
■ FP Dual

■ Graduados

■ Prácticas y becas



INTEGRACIÓN LABORAL:  
PARTICIPANTES



20 galardones  
y reconocimientos en 2019



# Logros 2019

## Febrero

- Leroy Merlin entra en el mercado de las energías renovables en el hogar.
- Inicio actividad del centro logístico de Meco especializado en B2C
- **Apertura tiendas transformadas en Leroy Merlin COMPACT: Ondara, Mos, Vilanova Mijas y Nuevo punto de venta COMPACT: Lepe**
- Nuevo punto de venta: Jardín Santiago
- Certificado Top Employer España 2019
- 76 vehículos de Car Sharing Corporativo para el servicio a domicilio de asistencia técnica

## Abril

- Política de Medio Ambiente
- Leroy Merlin inaugura su centro de formación de alto rendimiento CAMPUS
- Premios a las mejores prácticas del Observatorio de Comunicación Interna: "Mejor sistemática de canales, soportes y herramientas para la Comunicación Interna"
- **Apertura tiendas transformadas en Leroy Merlin COMPACT: Ávila, Torrelavega, Platja d'Aro y Motril**

## Junio

- Leroy Merlin cumple 30 años en España
- 1ª Edición Nacional de Evento PRO para profesionales de la reforma y construcción
- **Apertura tiendas transformadas en Leroy Merlin COMPACT: Zamora, Oleiros, Roda de Berà. Nuevo punto de venta gran superficie: Girona**
- Nuevo punto de venta COMPACT: Torrejón y Valdepeñas

## Septiembre

- Premio Foro Justicia y Discapacidad (categoría actuación empresarial)
- Leroy Merlin recoge 600kg de residuos en el World Clean Up Day
- Nuevo punto de venta gran superficie: Ourense

## Noviembre

- Premios Solidarios ONCE Comunidad de Madrid 2019 (categoría Empresa).
- Participamos en InteriHotel Barcelona, evento especializado en interiorismo de hoteles.
- Apertura tiendas transformadas en Leroy Merlin COMPACT: Vic y Ciudad Real
- Lanzamiento de la cuarta edición de Hazlo Verde: Misión #PlasticFree

## Enero

- Proyecto UNI2: Inicio de la Convergencia AKI y Leroy Merlin
- El proyecto madera Justa de Leroy Merlin y COPADE, ganador en la XXª edición de los Premios CODESPA en Innovación Social

## Marzo

- Mesa técnica de diálogo para el desarrollo de la Política de Compras Responsables de Productos de Madera
- **Apertura tiendas transformadas en Leroy Merlin COMPACT: Xàtiva**
- Leroy Merlin, la mejor empresa distribuidora para trabajar en España según Forbes

## Mayo

- Premios Fundación Randsstad 2019 (categoría "Inclusión laboral")
- **Apertura tiendas transformadas en Leroy Merlin COMPACT: Vinaròs**
- 6ª posición como retailer con mejor reputación corporativa de España (REPtrak 2019)

## Agosto

- El proyecto de hogar sostenible del grupo Azalea, respaldado por Leroy Merlin, premiado en el Solar Decathlon Europe 2019

## Julio

- Nuevo punto de venta COMPACT: Melilla

## Octubre

- **Apertura tiendas COMPACT: San Pedro del Pinatar y Palencia**
- Nuevo Punto de venta: Sabadell (construcción)
- Gran Fiesta de la Casa
- Lanzamiento de nuestra nueva web
- Premios Solidarios ONCE Comunidad de Extremadura 2019 (categoría Empresa)

## Diciembre

- Participación en la COP 25
- Leroy Merlin renueva su compromiso con el Charter de la Diversidad



# 04

Una organización para el cambio constante \_\_\_\_\_ 34

Un equipo de 13.988 líderes \_\_\_\_\_ 46

Un modelo que aporta soluciones y relaciones con impacto \_\_\_\_\_ 66

Movilizados por el medio ambiente \_\_\_\_\_ 84

Sin dejar a nadie atrás \_\_\_\_\_ 102

Entornos donde  
vivir mejor

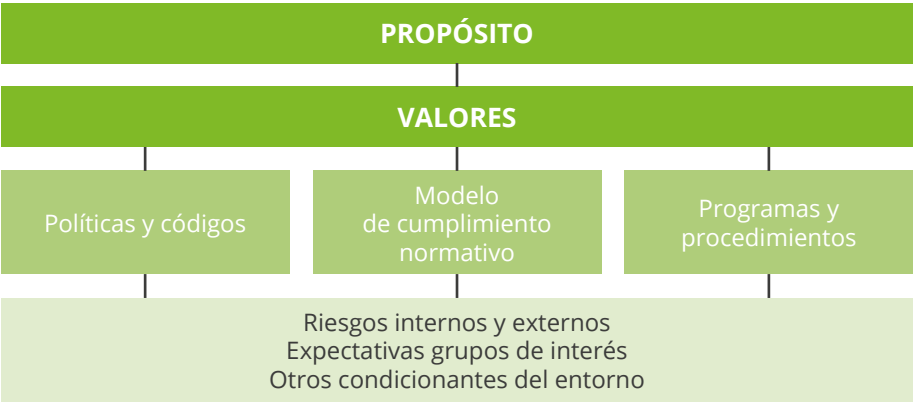


# Una organización para el cambio constante

## Más preparados para cambiar el mundo

Podemos cambiar el mundo si ayudamos a los demás a que cambien el suyo. Esta es la esencia que explica nuestro Propósito: “Despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor”. Para hacerlo posible contamos con nuestros valores, que aplicamos en el día a día, un conjunto de herramientas de gestión y control inter-

no que guían la toma de decisiones, nos permiten evaluar los resultados y proporcionan certidumbre y confianza a los grupos de interés con los que nos relacionamos. Todos ellos hacen posible que sigamos avanzando como empresa y contribuyendo al desarrollo sostenible del conjunto de la sociedad.



## Avanzamos en nuestro Propósito

En 2018 definimos nuestro Propósito, abriendo una nueva etapa que trasciende las paredes de la compañía para aspirar a un cambio en la sociedad en su conjunto.



En 2019 hemos llevado a cabo diferentes iniciativas encaminadas a su difusión y a incorporarlo a elementos como la marca y el desempeño de nuestros colaboradores, entre otros.

## EN EL ÁMBITO INTERNO



Hemos integrado los cuatro valores corporativos que nacen del Propósito dentro de nuestro modelo de evaluación del talento SER 365+: al proponer valoraciones basadas en el Propósito, hemos podido conocer mejor los comportamientos de nuestros colaboradores, cómo viven cada uno de los valores corporativos. Con esta información, seremos capaces de ir adaptando la herramienta a los cambios en el entorno, tanto laboral, como comercial o regulatorio, y podremos valorar en qué medida respondemos con eficacia a los nuevos retos. Durante el verano de 2019, las ideas y comportamientos recogidos fueron trabajados por las Células del Propósito, formadas por un total de

68 personas de todos los colectivos. A partir de 2020 se valorarán nuevos comportamientos con la herramienta SER 365+.

Además, en materia de difusión, este año se ha potenciado la comunicación en todos los canales internos (comunicación digital, cartelería, flyers...) y se han creado dos comunidades en nuestra Red Social Interna Yunity, la Comunidad Propósito LME y la Comunidad “Embajadores del Propósito”. En cada tienda, se ha designado un grupo de personas que anima el Propósito entre sus compañeros y se han creado espacios propósito, presentes también en los servicios centrales, donde reflexionar y compartir aquello que nos motiva.

## IMPACTO EXTERNO DEL PROPÓSITO



Como se puede comprobar, el Propósito es el eje central de la estrategia de Leroy Merlin y guía las decisiones de la compañía a todos los niveles. Hemos definido un modelo estratégico que tiene en cuenta las 3 dimensiones del Propósito, permitiendo su gestión y contemplando sus diferentes facetas. Gracias a ello podemos trabajar todos sus impactos de manera transversal:

MODELO ESTRATÉGICO DEL PROPÓSITO



En el centro están los **ingredientes clave**, que son aquellos aspectos básicos que debe de tener cualquier iniciativa o proyecto para poder formar parte del modelo:

- Con las personas en el centro.
- Los colaboradores, motores de cambio.
- Impacto social.

Un segundo nivel son los **entornos que nos ayudan a clasificar y ordenar los proyectos**:

- Entornos de bienestar y desarrollo personal (personales y familiares).
- Entornos de relación e interacción social.
- Entornos de crecimiento profesional individuales y colectivos.

El resultado son las **áreas de impacto**, los beneficiarios de una iniciativa o proyecto, cuya evolución se mide a través de 23 indicadores de desempeño específicos:

- NEGOCIO RESPONSABLE: impacto en la compañía (económico, reputacional, etc.).
- HABITANTE CONSCIENTE CON CONCIENCIA SOCIAL/AMBIENTAL: en los usuarios o beneficiarios.
- COLABORADOR ACTOR: en los colaboradores.
- MEDIO AMBIENTE PROTEGIDO: impacto ambiental de un proyecto.
- ALIANZAS POSITIVAS: en otros actores del proyecto con los que nos aliamos y colaboramos.

**CÉSAR COLADO**  
Chief Information Officer  
Leroy Merlin España

**“Creamos un amplio abanico de posibilidades para satisfacer las necesidades de los clientes, con hiperrelevancia de nuestra oferta e hiperdisponibilidad, para recoger en tiendas, recibirlo en casa y, todo ello, con transparencia e información para garantizar la inmediatez”.**

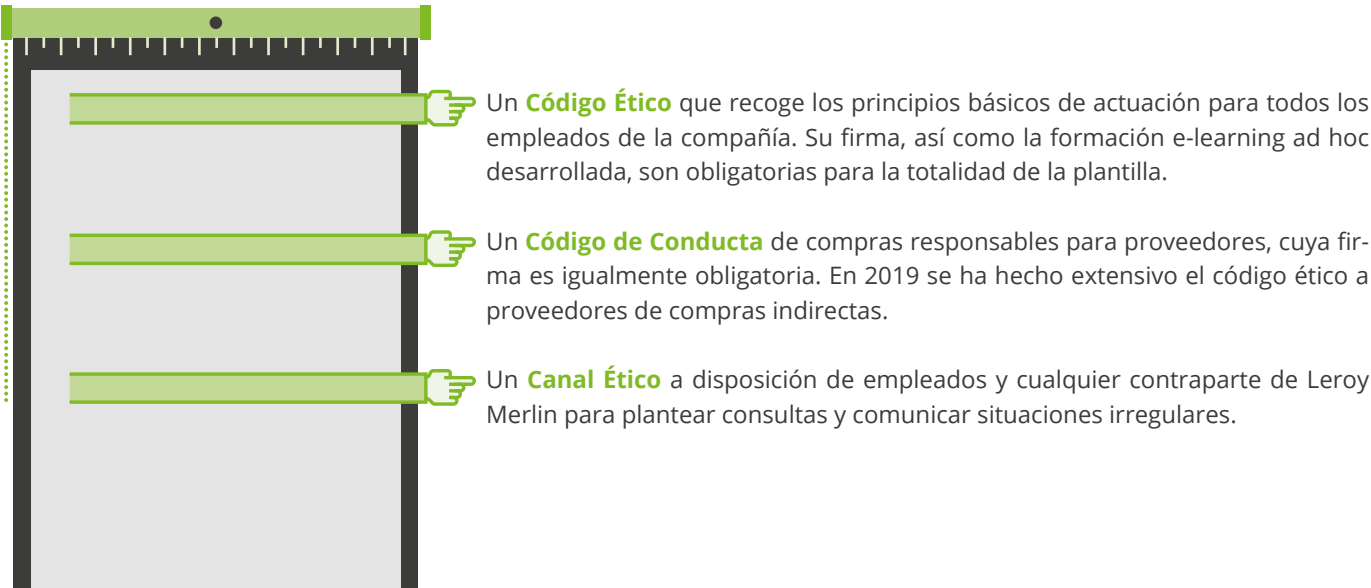
*Respondemos a los retos de un entorno exigente y cambiante*

Los objetivos que se aglutinan en nuestro Propósito van más allá del ámbito financiero y nos facilitan la gestión de la complejidad e incertidumbres del entorno actual incluyendo también elementos sociales, ambientales o regulatorios.



Además, desde 2019 contamos con un Comité de Riesgos que en 2020 pasará a ser un Comité de Auditoría, teniendo como funciones la supervisión de información financiera y no financiera, la gestión de riesgos y el control interno. Este modelo se complementa con un órgano de control interno específico para blanqueo de capitales y prevención de la corrupción que incluye auditorías anuales.

*Poseemos instrumentos sólidos de decisión y control*



Nuestro Programa de Buen Gobierno Corporativo está basado en los siguientes elementos:



Un **Comité Ético y de Cumplimiento**, encargado de promover el modelo y de gestionar las comunicaciones recibidas a través del canal ético. Dos de sus miembros son a su vez Referente Anticorrupción y Referente Antidiscriminación, es decir, son la referencia directa para los empleados en asuntos de cada materia.

**Formaciones** específicas para determinados colectivos de la organización (Comité de Dirección, Central de Compras y Expansión), entre las que se incluye la formación vinculada a la Ley Sapin II francesa, en materia de anticorrupción, soborno y estafa.

**Auditorías** periódicas del modelo y su grado de implantación.

**Identificación y análisis regular de las políticas, procedimientos y controles que se realizan dentro de cada área de la compañía por parte de los managers.**

Formación en **responsabilidad de la persona jurídica** para todos los colaboradores de la compañía.

Formación en **defensa de la competencia y competencia desleal** y formación en blanqueo de capitales para áreas sensibles de la compañía.

Matriz de riesgos penales.

Matriz específica anticorrupción en cumplimiento de la Ley Sapin II.

El marco de referencia de Leroy Merlin se complementa con el Marco RSE, la Política de Medio Ambiente y los programas y protocolos que permiten asegurar el cumplimiento de obligaciones y la gestión eficiente en áreas críticas para la compañía, como el programa de prevención de delitos societarios, entre otros.

En materia tributaria, la compañía se rige por la Política Fiscal publicada en 2019, en la cual se definen las estrategias y directrices para asuntos fiscales. Los tributos exigibles se liquidan de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y se realizan actuaciones de prevención y reducción de los riesgos fiscales

significativos para que la tributación guarde una relación adecuada con la estructura y ubicación de la actividad, así como para facilitar la información y documentación con trascendencia fiscal que soliciten las Administraciones competentes. Internamente se cuenta con procedimientos de revisión en materia tributaria respecto a la operativa empresarial, valorándose posibles riesgos tributarios con el fin de mitigarlos y eliminarlos.

Para más información, los distintos códigos y políticas de Leroy Merlin España están disponibles para su consulta en:

<https://spain.leroymerlin.com/es/documentos-corporativos>

Además, Leroy Merlin asume una serie de buenas prácticas tributarias como no utilizar estructuras de carácter artificioso ajenas a su actividad propia, evitar las estructuras

de carácter opaco con finalidades tributarias, así como actuar con total transparencia frente a la Administración Tributaria.

En 2019, la compañía destinó voluntariamente un porcentaje de su cuota del **Impuesto sobre Sociedades a colaboración con fines de interés social, contribuyendo a este fin con 195.730 euros.**



En el marco del Programa ético de la compañía, este año se ha actualizado el Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables y lanzado el Código de Conducta de Proveedores de Compras Indirectas. Asimismo, se ha llevado a cabo una auditoría parcial del sistema de prevención de delitos societarios, con el objetivo de realizar auditorías anuales para cubrir las posibles contingencias y todo el espectro de delitos en un periodo de tres a cuatro años.

También debemos destacar las iniciativas relacionadas con la seguridad de la información y la protección de datos, como la puesta en marcha de la plataforma Jaggaer para licitaciones y homologaciones de proveedores, la adaptación integral de Leroy Merlin al entorno digital con las administraciones públicas, la constitución del Comité de Protección de Datos, el análisis de riesgo en el entorno digital de la compañía (según requiere el RGPD) y la incorporación de todos los contratos a la firma digital.

## Más cohesión con el progreso de la convergencia

2019 ha sido un año de intenso trabajo con el desarrollo del proceso de convergencia entre AKI Bricolaje y Leroy Merlin. El llamado Proyecto UNI2, enfocado a la unión de dos empresas de ADEO con los mismos valores y cultura, nos ha transformado en una empresa con tiendas multiformato que llegan a todos los consumidores. Combinamos la agilidad y polivalencia de AKI con los medios, los recursos y la potencia de la marca y operaciones de Leroy Merlin.



1+1=3

UNA EXPERIENCIA TOTALMENTE ADAPTADA A LAS NECESIDADES DE CADA CONSUMIDOR

El planteamiento transversal ha sido esencial para el éxito del proceso. La convergencia ha potenciado el aprendizaje de todos los equipos, aprovechando el talento de ambas compañías y multiplicando su impacto. Hemos querido ir mucho más allá de la simple agregación de puntos de venta.

## ¿CÓMO LO HEMOS CONSEGUIDO?

### EL TRABAJO POR BINOMIOS

Responsables de ambas enseñanzas trabajaron juntos para definir los nuevos escenarios.

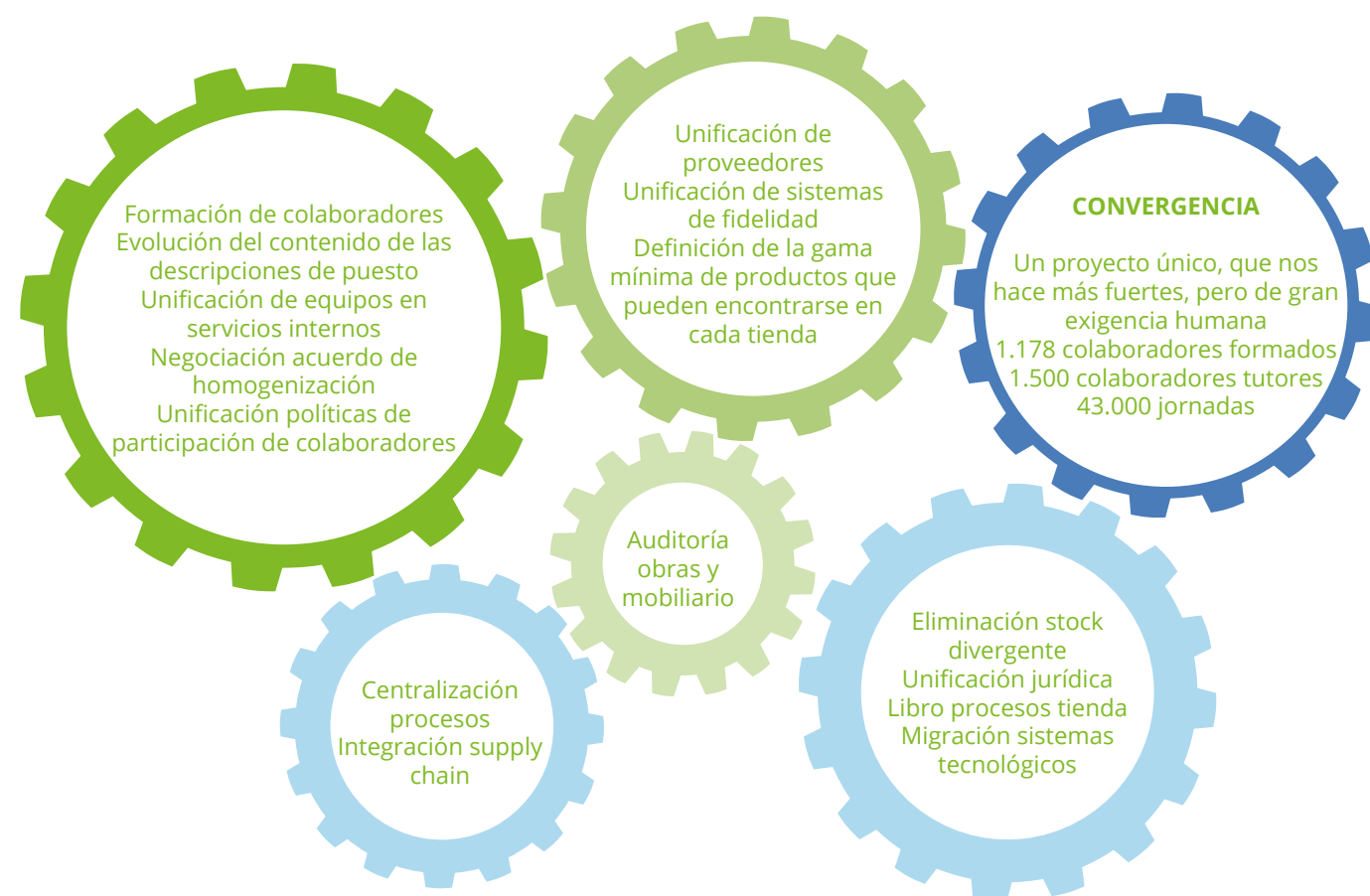
### LOS EQUIPOS TASK FORCE

Formados por especialistas de otras tiendas, que se desplazan a una tienda en transformación para dar apoyo en el proceso.



La transformación de las tiendas se ha acometido en fases sucesivas para aprovechar los aprendizajes de cada etapa y potenciar la eficiencia en la siguiente. Los equipos responsables de transformar cada tienda AKI se desplazaban previamente durante tres semanas a tiendas ya transformadas, donde recibían formación práctica de procesos, procedimientos y gestión, obteniendo un conocimiento muy práctico de una tienda a pleno funcionamiento.

La creación de valor también ha venido a través de los ahorros y la eficiencia asociados al proceso de integración, que se ha hecho realidad en todas las esferas de trabajo:



Los retos se han hecho extensivos a la gestión del stock de las dos compañías y a la complejidad que supone la integración de dos sistemas informáticos y logísticos diferentes. Con unas inversiones de 55,1 M€ en aperturas y 6 M€ en transformaciones, la convergencia en 2019 se ha materializado en el cierre de 7 tiendas, la transformación de 17 y 8 aperturas, donde garantizamos todos los estándares de calidad de Leroy Merlin. En 2020 tenemos previsto acometer la transformación de 4 tiendas más.

### FRANCISCO JAVIER GARCÍA

Director de Leroy Merlin Rivas

### FRANCISCO BARATO

Director de Leroy Merlin Ciudad Real (tienda transformada)

**“La transformación ha supuesto la oportunidad de fomentar el trabajo en equipo con otras tiendas de la Región Centro en el montaje y la tienda de Rivas. Se consigue así mayor especialización y conocimiento del producto, para ser más útiles dando mejores soluciones a los clientes”.**

## Más futuro a través de los datos y los equipos omnicanal

Durante 2019 hemos desarrollado más nuestro big data para que la intuición pase a ser un dato cada vez más automatizado e inteligente. Es un gran motor de crecimiento y aprendizaje que nos permite conocer mejor a nuestros clientes y nos facilita tomar las decisiones más oportunas en el momento que sea más adecuado.

Al configurar una organización líquida y ágil favorecemos la posibilidad de trabajar en equipos multidisciplinares, integrando a las personas de diferentes perfiles para garantizar que los proyectos se desarrollen.

Nuestro objetivo es contar con un equipo realmente digital, que cono-

ce y usa la tecnología de forma natural, para pasar de la producción de datos a la toma de decisiones y acciones basadas en el análisis de esos datos.

Los sistemas se convierten así en la base del cambio de nuestros procesos, esenciales para industrializar la actividad, tomar decisiones basadas en el dato y facilitar a los equipos para que aporten más valor a los consumidores.

**Queremos construir un equipo omnicanal que genera valor para cualquier perfil de consumidor y que toma las decisiones más eficientes basadas en los datos.**

### ADOLFO GONZÁLEZ

CTO Leroy Merlin España

### ÁNGEL LÓPEZ

Chief Data Officer Leroy Merlin España

**“Del dato como información al dato como conocimiento, reducimos el esfuerzo en la búsqueda de información, procesamiento de los datos o el análisis de los mismos y construimos sistemas que ofrecen acciones inteligentes basadas en datos”.**



OBJETIVOS



Con estos ingredientes, invitamos a todos a proponer ideas que transformen la compañía con autonomía, sin miedo al error y con la fuerza necesaria para hacerlas realidad. Ideas que sean simples, escalables y aplicables a todos los canales y formatos de tienda. Para ello, nos guiamos por los siguientes principios:

- 1 *Test and learn*: probamos y aprendemos.
- 2 Automatización frente a la intervención de personas en decisiones cargadas de datos, o recurrentes.
- 3 *User Centric*: el usuario en el centro del proceso frente a concepciones más antiguas.
- 4 Escalabilidad y flexibilidad. Lo que funciona en un sitio lo implantamos en toda la empresa. Desarrollo de pilotos, que se puedan implantar en toda la empresa si resultan exitosos.
- 5 Libertad, responsabilidad y trazabilidad frente a opiniones o intuiciones. El dato "manda".
- 6 Cooperación frente a unilateralidad.
- 7 Menos es más. Cuanto más simple, mejor.

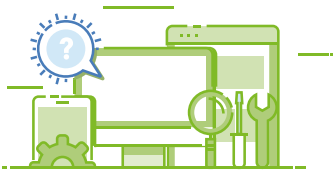
La estrategia de innovación de Leroy Merlin pasa también por apoyar el desarrollo de tecnologías transformadoras en ámbitos relacionados con la mejora del hogar. No se trata únicamente de facilitar el proceso de compra con herramientas como la página web o la app para dispositivos móviles. Lo que buscamos es hacer realidad nuestro Propósito poniendo a disposición de los consumidores sistemas que puedan desarrollar con éxito sus proyectos de acondicionamiento del hogar. La plataforma de diseño digital o la comunidad Leroy Merlin son buenos ejemplos de ello.

Más compromiso con los grupos de interés y el desarrollo sostenible

Para poder ayudar a cambiar el mundo entre todos necesitamos comprometernos de manera sincera, transparente y firme con los distintos grupos con los que nos relacionamos y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Naciones Unidas. Nuestro Marco RSE es la mejor guía que tenemos para lograrlo.

Colaboración permanente con los grupos de interés

Nuestro camino para convertirnos en una empresa cada vez más responsable y sostenible se ha ido perfilando con los años, adquiriendo un cariz más estratégico y conectado con todas nuestras actividades. En esa evolución, ha sido determinante el papel de la colaboración con nuestros grupos de interés, todos aquellos que están relacionados con nuestras actividades y a los que nuestras acciones y decisiones influyen de algún modo. También contamos con aquellos cuyos comportamientos tienen relevancia en lo que hacemos.



**ADEO** es nuestro accionista mayoritario, líder mundial en acondicionamiento del hogar. Estamos sujetos a la aplicación de sus políticas y a sus requerimientos de reporting. También compartimos sinergias y grupos de trabajo conjuntos.

Nuestros **COLABORADORES** son los pilares del negocio. Para ellos hemos diseñado nuestra red social interna Younity, la app Come In, y la intranet LME.net. Nuestra filosofía de Recursos Humanos está basada en el management participativo, participación en resultados, Café in - encuentros con el equipo directivo a iniciativa de los centros-, comités de progreso trimestrales y diferentes iniciativas de formación y comunicación interna, además de distintos grupos de trabajo. Un 96% de nuestros colaboradores son también accionistas.

Cooperamos con nuestros **PROVEEDORES** en busca de valor compartido. Desarrollamos estrategias compartidas e iniciativas conjuntas para maximizar la creación de valor, que salvaguardamos mediante el Código de Conducta de Compras Responsables. Favorecemos su internacionalización a otras enseñas de ADEO y nos comunicamos con ellos principalmente a través de la Extranet y la Convención anual para proveedores.

Mantenemos un diálogo y escucha permanente con nuestros **CLIENTES Y CONSUMIDORES** para encontrar, de forma conjunta, soluciones que les ayuden a crear entornos donde vivir mejor. Estos clientes son en su mayoría particulares que buscan en nuestras tiendas soluciones para su hogar, aunque también contamos con un número creciente de clientes pro, clientes profesionales dedicados al mundo de la decoración, de la construcción, del interiorismo o de las reformas. Pueden encontrarlas en nuestras tiendas físicas y en el canal de compra online, junto con servicios de valor añadido. A ellos destinamos los videos y talleres pedagógicos que difundimos, nuestra publicidad, nuestras publicaciones en medios de comunicación y redes sociales, los talleres formativos, las guías y fichas consejo, o el blog [unhabitatmejor.leroymerlin.es](https://unhabitatmejor.leroymerlin.es). Pueden comunicarse con nosotros también a través de la App Leroy Merlin, el Servicio omnicanal de atención al cliente, Club de fidelidad del cliente y la Comunidad de Leroy Merlin. Sus opiniones sobre nuestros productos, vertidas en la página web y nuestros estudios y canales de atención al cliente, nos permiten identificar oportunidades de mejora y adaptarnos mejor a necesidades específicas.

El tercer sector, **MEDIOS DE COMUNICACIÓN, SINDICATOS, SOCIEDAD Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** son nuestros aliados en iniciativas para la mejora global. El compromiso es permanente gracias a lugares de encuentro e incidencia como en el caso de las asociaciones a las que pertenecemos (ver cap. 4e). También colaboramos con ellos en foros, talleres y otras plataformas institucionales, a las que se suman las acciones de comunicación que realizamos, las RRSS corporativas, el sitio web corporativo o el blog [unhabitatmejor.leroymerlin.es](https://unhabitatmejor.leroymerlin.es).



Marco RSE: nuestra mejor guía

Nuestro Marco RSE se orienta directamente a nuestro Propósito, a motivar a todos los grupos de interés para crear entornos donde vivir mejor, donde trabajar mejor, donde favorecer el progreso económico, social y ambiental, que no es posible sin sólidos fundamentos éticos. El Marco RSE 2017-2021 se articula en cuatro ejes de trabajo,

bajo la premisa “Demos Vida a un Hábitat Mejor” y cuyo objetivo es aportar más valor y cumplir las expectativas de sus grupos de interés. A finales de 2019 empezamos ya a trabajar en la actualización de nuestro Marco RSE, para el que contaremos con la participación activa de todos nuestros grupos de interés.



Contribución al desarrollo sostenible

Hoy, la comunidad empresarial, los gobiernos, las organizaciones y los ciudadanos promueven de manera explícita valores sociales y ambientales. Muchos agentes han hecho suyo el discurso y ven la responsabilidad social como una fuente de oportunidad para la mejora de su ámbito de actividad.

\*Informe Forética 2018 sobre la evolución de la RSE y Sostenibilidad. La recompensa del optimista

En Leroy Merlin pensamos que la responsabilidad social y ambiental están implícitas en la búsqueda de la sostenibilidad económica. Una empresa comprometida y enfocada hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es una empresa rentable. Por eso, desde 2015, los diez Principios del Pacto Mundial y los objetivos de desarrollo sostenible recogidos en la Agenda 2030 forman parte de nuestras políticas y motivaciones, encaminados a hacer del mundo un lugar mejor para las generaciones presentes y futuras.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



Nuestra contribución más significativa se localiza en el área de producción y consumo responsable, seguida del trabajo decente y crecimiento económico, la energía asequible y no contaminante, la acción por el clima, la vida de ecosistemas terrestres y las alianzas para lograr los objetivos.





## Un equipo de 13.988 líderes



Los colaboradores, nuestros empleados, son un pilar fundamental de la compañía. Todos ellos comparten liderazgo, autonomía, compromiso y un alto sentimiento de orgullo de pertenencia. En una organización ágil, líquida y con ambición transformadora como es Leroy Merlin, estos atributos adquieren gran importancia y convierten al colaborador en el mejor embajador de nuestra marca para un entorno de permanente cambio.

Nuestra compañía quiere retener todo este talento con la solidez que

aporta tener una cultura basada en las personas y que siempre aspira a crear vínculos emocionales. Queremos cambiar el mundo con ellos y, como sintetiza nuestro Propósito, despertarles la motivación de crear entornos donde vivir mejor. Para ello, les ofrecemos oportunidades de desarrollo abiertas, integradoras y flexibles, evaluándoles cada vez más por competencias y no por resultados, lo que ha permitido consolidarnos como una de las mejores empresas para trabajar en España.

## Un modelo humano con la persona en el centro

### CICLO EXPERIENCIA DEL EMPLEADO



La política de Recursos Humanos de Leroy Merlin se basa en un modelo que pone a las personas en el centro de todo. Una filosofía que se materializa desde el mismo proceso de atracción y selección del talento e incluye todas las fases de su crecimiento, con el objetivo de transmitir cercanía y apoyo a los actuales y futuros colaboradores.



## Selección: Atraemos talento

Estamos en constante búsqueda de nuevo talento que nos permita seguir mejorando. Personas que aporten valor, potencien el desarrollo de forma abierta, que cuenten con flexibilidad y competencias variadas y, sobre todo, que enfoquen su actividad a la búsqueda de un entorno mejor para todos.

En 2019 hemos publicado 2.650 ofertas de empleo (vs. 1.631 en 2018), para las que hemos recibido 564.339 candidaturas.

	2018	2019
Ofertas activas	1.631	2.650
Candidatos inscritos	227.475	564.339
Inscripciones gestionadas	141.082	375.911
% inscripciones consultadas vs. inscritos	62%	67%

## LA DIGITALIZACIÓN, CLAVE EN LA BÚSQUEDA Y GESTIÓN DEL TALENTO

Desde el área de Atracción, Aprendizaje y Desarrollo del Talento, aprovechamos el potencial que nos ofrecen las herramientas digitales para las tareas de reclutamiento y gestión de nuevos colaboradores. Contamos con diferentes aplicaciones y con las funcionalidades que nos ofrece la tecnología, que nos permiten darnos a conocer como empresa, estar más cerca de los candidatos, conocer sus expectativas y, sobre todo, ser más accesibles a todos ellos.

### TALENT CLUE

En 2019 hemos impulsado la función de trabajo colaborativo incluida en nuestra herramienta de reclutamiento. Con ella, nuestros colaboradores pueden acceder a las diferentes candidaturas disponibles, y ampliar así las oportunidades de desarrollo.

### GOOGLE JOBS

Todas las ofertas publicadas en los diferentes portales de empleo con los que trabajamos se recogen en la plataforma Google Jobs de forma automática y con posiciones geolocalizadas de forma precisa facilitando la labor de búsqueda a los candidatos y su experiencia.

## ATRAER EL TALENTO DE LOS ESPECIALISTAS

Nuestro modelo de gestión del talento, unido a nuestros diferentes programas dirigidos a colaboradores, nos han permitido ser reconocidos en 2019 por Merco Talento y Forbes como una de las mejores empresas para trabajar en España. Además, recibimos la certificación Top Employer España 2019.

La mejor imagen de marca se construye con cada contacto de nuestros profesionales con el cliente. Por eso en Leroy Merlin creamos equipos de expertos con grandes conocimientos de los productos y servicios que ofrece la compañía. De tal manera que puedan ayudar a nuestros clientes a encontrar las soluciones que necesitan para el desarrollo de sus proyectos.

En 2019 se cumplió un año de nuestro programa Especialistas. Una iniciativa que tiene como objetivo incorporar personas con pa-

sión por el comercio y que tengan un amplio conocimiento de su oficio y de nuestros productos. Para ello, contamos con un espacio en nuestra web de empleo en el que publicamos las candidaturas por especialidades, de tal forma que los candidatos pueden acceder a aquellas que se ajusten a su formación y experiencia. Nuestro objetivo en 2022 es llegar al 70% de especialistas, un 20% de personas con grandes habilidades comerciales y un 10% de graduados y otros perfiles con potencial.

“YO TE APUNTO”, PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA ATRACCIÓN DE TALENTO

Creemos que nadie conoce mejor que nuestros propios colaboradores cómo es trabajar en Leroy Merlin y qué necesitamos para afrontar nuestros retos. Por eso lanzamos el programa “Yo te apunto”, en el que cualquier colaborador puede participar activamente en la captación del mejor talento para la compañía, animando a sus amigos, familiares, excompañeros de trabajo y conocidos a apuntarse en nuestras ofer-

tas de empleo y formar parte de nuestros procesos de selección. Desde “Yo te apunto”, se pueden referenciar personas para las ofertas de empleo que tenemos activas y, en caso de que se inscriban en la oferta, conocer el estado de su candidatura en tiempo real. El colaborador recibirá además puntos por ello.

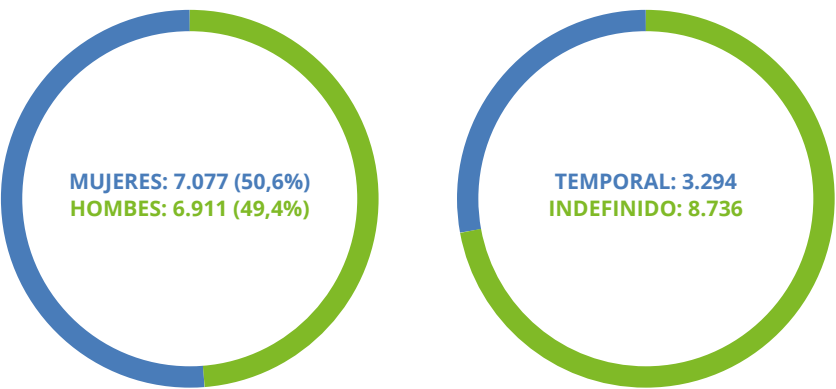
SILVIA MARCOS  
Asesora de ventas sanitario Leroy Merlin Urban Barcelona

“Muchas veces me preguntan “¿qué puedo hacer para entrar a trabajar en Leroy Merlin?” y ahora con el programa “Yo te apunto” tengo la opción de ayudar a alguien que lo necesita, y al mismo tiempo, a la empresa a cubrir una vacante. ¡Me parece una herramienta fantástica!”.

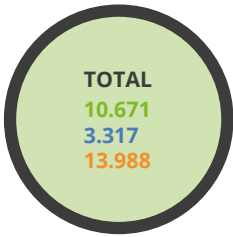
Contratos estables en todo el territorio nacional

Estamos comprometidos con el empleo estable y de calidad. El 76,28% de nuestra plantilla cuenta con un contrato indefinido, por encima del 75,06% en 2018. Tras la convergencia con AKI, hemos incrementado la plantilla hasta los 13.988 colaboradores.

PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE (número)  
■ 2018  
■ 2019



Datos a 31.12.2019  
■ Indefinido  
■ Temporal  
■ Total

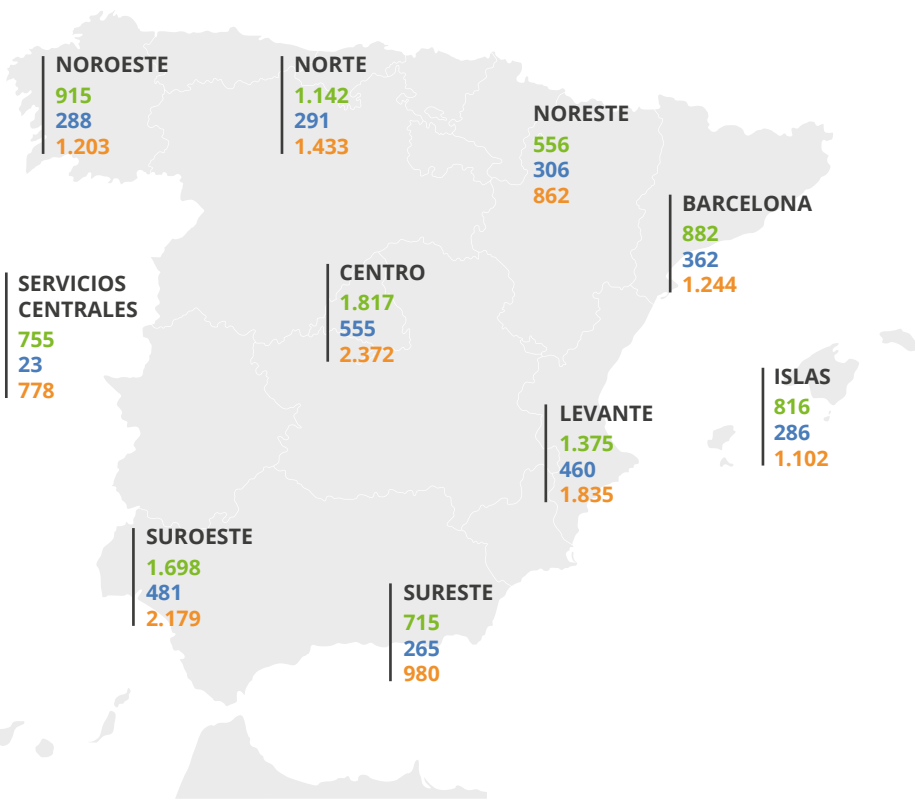


La tasa de rotación de colaboradores se situó en 2019 en el 4,12%

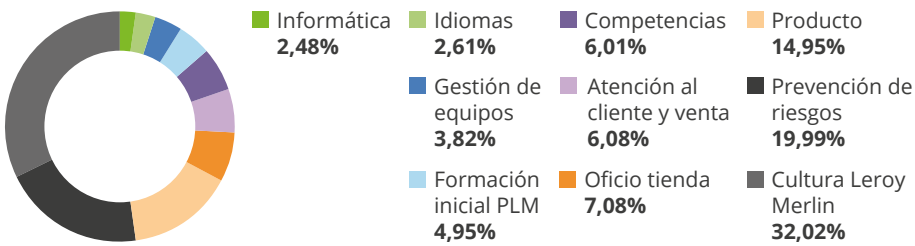
La formación como pilar de desarrollo y mejora

En 2019 se han invertido 3,4 millones de euros en formación, un 23,4% más que el año anterior

REPARTO FORMACIÓN 2019 (%)



Mejorar cada día para seguir siendo referentes de cara a nuestros clientes, colaboradores y proveedores es uno de nuestros grandes retos. Por ello, dedicamos grandes esfuerzos a impulsar la formación de nuestros equipos para adaptarnos a las exigencias y necesidades de un mercado en constante cambio. En 2019 se han impartido un total de 264.823 horas de formación, un 23,5% más que el año anterior.



También ofrecemos formación a nuestros colaboradores en materia ética. Sobre estas temáticas se han impartido 15.378 horas de formación en las que ha participado el 54,9% de nuestros equipos.





### CAMPUS, NUESTRO NUEVO CENTRO DE FORMACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO

En 2019 inauguramos nuestro nuevo Campus, un espacio de aprendizaje y desarrollo del talento de más de 1.000 m<sup>2</sup> ubicado junto a la sede central de Leroy Merlin en Alcobendas. Se trata de unas instalaciones diseñadas para reforzar el liderazgo y la diferenciación en el desarrollo de ecosistemas de alto rendimiento. Estos ecosistemas se caracterizan por culturas ágiles que facilitan la anticipación para afrontar con éxito el proceso de cambio, en entornos cada vez más dinámicos. Campus es una puerta abierta al desarrollo de los colaboradores de la compañía, con espíritu multidisciplinar y que busca el intercambio de ideas.

Cuenta con 12 aulas polivalentes donde se pone a disposición de los equipos todo tipo de facilidades

### COMPETENCIAS DIGITALES

Nuestra apuesta por el entorno omnicanal hace cada vez más relevante contar con perfiles profesionales que cuenten con habilidades digitales. Una realidad que afecta tanto al entorno interno de la compañía como a la relación con nuestros clientes.

Con esta finalidad, contamos con programas formativos sobre transformación digital, así como plata-

para aprender y evolucionar profesionalmente, convirtiéndose en punto de encuentro para el intercambio de conocimientos, el trabajo en equipo y la creación de nuevas ideas y estrategias. Además, se han recuperado las aulas-taller para el aprendizaje de oficios y se han establecido sinergias con proveedores para hacer el mejor uso de ellas.

Entre las formaciones que se imparten destacan las destinadas a ampliar conocimiento sobre características de gamas y productos, herramientas de información al cliente, venta phygital y habilidades de gestión, entre otras.

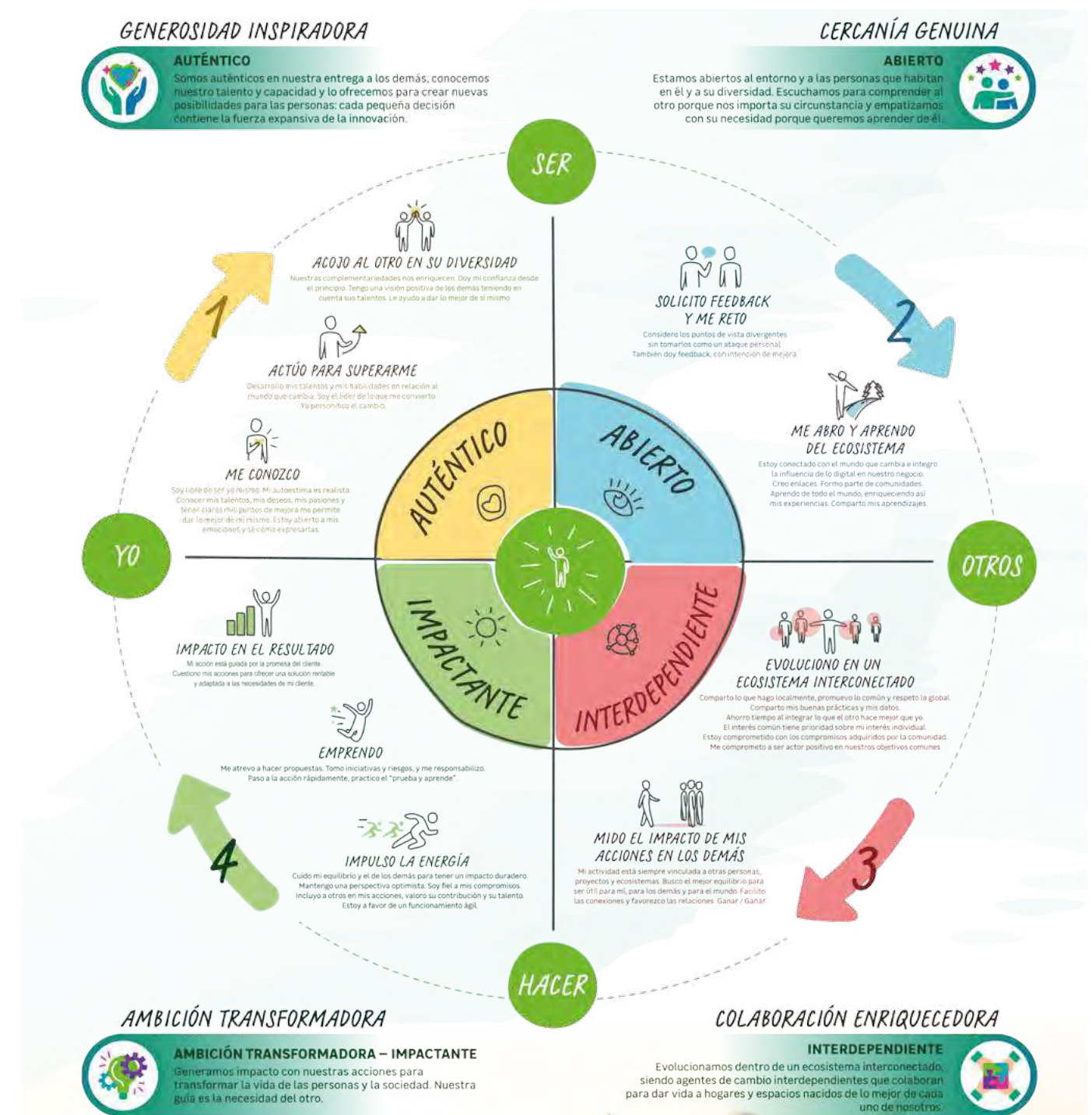
formas donde promovemos una cultura de co-creación, colaboración y conversación entre nuestros colaboradores, a la vez que reforzamos nuestros canales de comunicación. Además, cada colaborador cuenta con un itinerario formativo personalizado adaptado a su misión, que le permite desarrollarse a través de un proceso de aprendizaje presencial y online.

### Desarrollo y liderazgo abierto y colaborativo

En 2019 se han redefinido algunos puestos y funciones para establecer planes de desarrollo para el éxito de nuestros colaboradores con equipos multidisciplinares y métodos de trabajo más abiertos y colaborativos. Esto nos ha permitido simplificar estructuras y ser más flexibles, para centrarnos en el cliente en un entorno de mercado cada vez más competitivo, a través del liderazgo y la especialización.

### NUEVO MODELO DE LIDERAZGO

Establecer procesos para el desarrollo del liderazgo entre nuestros colaboradores es una de las palancas de cambio en las que hemos trabajado en 2019. A lo largo de este año hemos diseñado un nuevo modelo de liderazgo, que tangibiliza los valores de la compañía y empodera a los profesionales para ser líderes de su propio desarrollo. La implantación del modelo se iniciará en 2020.





CELIA CISNEROS

Directora de Atracción y Desarrollo de Talento Leroy Merlin España

“Globalmente somos más de 100.000 líderes. Damos vida a nuestros valores y cultura, animando a cada persona a convertirse en su mejor versión, a través del conocimiento de uno mismo y de los demás, estableciendo interconexiones e impactando positivamente en los otros”.

En este proceso, y teniendo en cuenta la evolución de nuestras tiendas hacia un espacio comercial para el cliente, tanto en lo que se refiere a la oferta de productos como al servicio prestado por nuestros colaboradores, hemos reenfocado las responsabilidades de los equipos de tienda, creando cuatro figuras de liderazgo:

NUEVOS PUESTOS EN TIENDA



LÍDER DE EFICIENCIA OPERACIONAL

Trabaja en proximidad con los equipos operacionales a través de una estrategia homogénea de animación comercial, disponibilidad de producto y desarrollo de los circuitos de preparación y entrega.



LÍDER DE LOGÍSTICA DE TIENDA

Responsable de la correcta organización de movimientos y flujos de mercancía en tienda, para dar respuesta a las necesidades de los clientes.



LÍDER DE RELACIÓN CLIENTE

Garantiza una mejor experiencia de cliente en su paso por tienda y en los diversos canales de comunicación existentes a través de una oferta completa de servicios personalizados de alto nivel.



LÍDER DE INSTALACIONES

Asegura unos niveles óptimos en la ejecución y el resultado de las reformas e instalaciones que los clientes contratan en tienda.

ENTORNOS COLABORATIVOS DIGITALES PARA EL DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Contamos con espacios donde compartir información y estar conectados con nuestros colaboradores de forma continuada a través de distintos canales digitales.



LME.NET

Es nuestra plataforma de trabajo interna en la que nuestros colaboradores pueden encontrar herramientas, ofertas de empleo internas, cursos de formación e información corporativa sobre nuestra actividad. Cuenta además con acceso directo a las redes sociales colaborativas, internas y externas.



App Come In

Cuenta con dos funcionalidades: en primer lugar como herramienta de bienvenida y guía para los nuevos colaboradores, que posteriormente se transforma en un soporte de comunicación interna de acceso para todos los colaboradores con calendarios de actividades y enlace a los principales canales de comunicación de la compañía



Younity

Nuestra red social corporativa, en la que nuestros colaboradores pueden encontrar, publicar y compartir información adaptada a cada rol.



Ser+ 365

Nuestra herramienta de Evaluación del Talento, disponible en formato web y móvil.

EMBAJADORES DE MARCA

Los colaboradores son los mejores embajadores de marca con los que puede contar una compañía. Es por ello que contamos con el programa ‘Embajadores de Marca’ en el que participaron 100 colaboradores en 2019 que narran a través de sus propias redes sociales el día a día en nuestra compañía, reflejando nuestros hitos y valores.

De esta manera, generamos una estrategia de comunicación digital en la que nuestros colaboradores se posicionan como referentes en los asuntos que lideramos y difunden los proyectos ilusionantes que impulsamos.





## Evaluación del talento: SER+ 365

# 22.822

COMPORTAMIENTOS RECIBIDOS  
ASOCIADOS CON CADA UNO DE  
NUESTROS VALORES

# 450

IDEAS DE MEJORA RECOPIADAS PARA  
HACER REALIDAD EL PROPÓSITO

### CERCANÍA GENUINA

**6.366** COMPORTAMIENTOS

**44%** PARTICIPACIÓN

### GENEROSIDAD INSPIRADORA

**7.139** COMPORTAMIENTOS

**49%** PARTICIPACIÓN

### AMBICIÓN TRANSFORMADORA

**5.414** COMPORTAMIENTOS

**37,3%** PARTICIPACIÓN

### COLABORACIÓN ENRIQUECEDORA

**3.903** COMPORTAMIENTOS

**27%** PARTICIPACIÓN

En 2019 renovamos nuestro modelo de evaluación de desempeño, Ser+ 365, transformándolo en una herramienta de evaluación del talento. Un cambio que pretende reforzar no solo los resultados alcanzados sino también el camino recorrido para ello, en línea con nuestro Propósito. Así, el modelo evalúa las competencias vinculadas a los valores corporativos: generosidad inspiradora, ambición transformadora, colaboración enriquecedora, cercanía genuina.

Durante este año hemos llevado a cabo un amplio despliegue interno del Propósito de Leroy Merlin y sus 4 valores, realizando una fuerte campaña de comunicación y dinámica de recogida de comportamientos: acciones concretas y verbalizadas por los propios colaboradores, que reflejan su vivencia de los valores y el Propósito en su día a día. Estos comportamientos se han sintetizado y han sido incorporados en la herramienta de Desarrollo del Talento Ser+ 365.

**Ser+ 365 es una herramienta de reconocimiento que ayuda a identificar fortalezas y lograr una cultura corporativa exitosa, evaluando funciones realizadas, competencias, objetivos asignados y el potencial de desarrollo y crecimiento de cada colaborador. Impulsando también la gamificación entre compañeros. Esta evaluación se realiza a todos los colaboradores que llevan más de seis meses en la compañía.**

También se han incorporado mejoras en el funcionamiento de la herramienta optimizando y agilizando la experiencia de usuario, así como nuevas funcionalidades como encuestas a los managers o procesos de seguimiento continuados.

Además de evaluar el talento, esta plataforma permite a los colaboradores reconocer el trabajo de los demás otorgándoles medallas, así como aprender de sus compañeros, compartir su estado de ánimo e interactuar.

**Las medallas forman parte de la cultura de la excelencia. Este año nuestros colaboradores han otorgado 47.500 medallas a 13.000 compañeros.**

### ISABEL SÁNCHEZ

Oficial Administrativo AKI Torreveja y colaboradora con más medallas en 2019

**“Creo que el sistema de medallas nos ayuda a ser mejores profesionales. Cuando doy una medalla a un compañero estoy poniendo en valor que hizo más allá de lo exigido y cuando recibo una medalla, me aporta un extra de energía y motivación para seguir mejorando”.**

## Un entorno donde trabajar mejor

Nos importa la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Queremos que el entorno laboral en Leroy Merlin favorezca el intercambio entre equipos y motive a todos para seguir mejorando, para que elijan quedarse con nosotros.

## Trabajamos para mejorar la experiencia del colaborador

Conocer la opinión de nuestros colaboradores y saber su percepción sobre la compañía es muy importante para nosotros, ya que nos permite identificar puntos de mejora que nos ayuden a seguir creciendo de la mano de nuestro equipo humano.

AKI transformadas a Leroy Merlin COMPACT, para conocer su percepción del cambio, realizando a un total de 16 tiendas la Encuesta de Clima interno, que suponen 914 colaboradores/as encuestados, con una participación media del 83%.

A través del indicador eNPS(\*) medimos la acogida de las iniciativas que desarrollamos para potenciar la experiencia de empleado, nuestro desempeño como marca empleadora, en un ejercicio similar al que hacemos con los clientes en nuestras tiendas. Un conocimiento que impulsa la mejora y evoluciona con nuestros equipos.

Los resultados han sido altamente satisfactorios habiendo recibido una nota media global de las encuestas de un 8,03 sobre 10 y un eNPS\* de 45 en una escala del -100 a 100.

Además, a lo largo de 2019 hemos pulsado la opinión de nuestros colaboradores con iniciativas específicas como la encuesta TASK FORCE: realizada a 300 personas de los equipos Task Force formados para la transformación o migración de las tiendas AKI. La valoración media global obtenida en esta encuesta ha sido de **8,6**.

Durante 2019 se han realizado diferentes iniciativas de escucha a un total de 6.192 colaboradores con una participación media del 51%. Se ha prestado especial atención al clima en las tiendas

\*eNPS: índice de satisfacción y compromiso de los colaboradores con una puntuación de entre 0 y 100





## Involucramos a nuestros colaboradores

Tenemos la suerte de contar con equipos muy comprometidos. Tratamos de fomentar que se sientan parte activa de la compañía para que puedan crecer en lo profesional y lo personal.



\*Incluye cargas sociales

\*\*Accionistas de ADEO. Porcentaje sobre el número de contratos indefinidos a diciembre de 2019

## RETRIBUCIÓN FLEXIBLE Y BENEFICIOS

Todos nuestros colaboradores cuentan con una política de retribución flexible, a través de la que pueden optar a comprar acciones de ADEO, y tener acceso a beneficios sociales:



Por otro lado, aquellas personas que prestan sus servicios en la sede central en Madrid, pueden disfrutar de los 'Días sin cole' en aquellos días no lectivos que no sean festivos, donde organizamos para los pequeños de la casa una variedad de actividades subvencionadas al 50%.

Además, contamos con un espacio web "porserleroymerlin" que acumula descuentos en productos que ofrecen otras compañías (viajes, ocio, gimnasio, moda, ocasiones, alimentación, etc.). Este servicio se ofrece a todos los empleados y es extensivo hasta a 5 familiares o amigos. Actualmente 6.292 colaboradores utilizan activamente este servicio. La compañía no dispone de planes de pensiones como beneficio para sus empleados.

En el acuerdo de Empresa suscrito en 2018 se hizo referencia a la desconexión digital. Actualmente la empresa está negociando con la Representación Legal de los Trabajadores la Política de Uso de Medios Tecnológicos, en la que estará incluida la desconexión digital. Estamos trabajando para que esta política se apruebe en el año 2020.

**Todos nuestros colaboradores tienen acceso a un 10% de descuento en todas sus compras de productos de Leroy Merlin y a diversas ofertas y descuentos de consumo, ocio, bienestar, servicios o tecnología.**

## GRAN FIESTA DE LA CASA

Cada año celebramos la "Gran fiesta de la casa", una acción comercial que organizamos en todas nuestras tiendas, ofreciendo a nuestros clientes una propuesta única de productos y actividades con una gran puesta en escena.

Este gran evento reconoce la labor de nuestros colaboradores y su compromiso en la dinamización de las tiendas. Durante estos días cada sección (sanitario, jardín, cocinas, etc.) tiene que llegar a unos objetivos y realizar distintas actividades, que además fomentan la colaboración y el espíritu de equipo.

Además, en cada tienda cada sección forma un equipo que compite con sus homólogos de otras tiendas en un concurso. Tras el concurso, resulta ganador un equipo de tienda por cada una de las doce secciones de Leroy Merlin.

En total, en 2019, hubo 210 ganadores de distintas tiendas y servicios internos, quienes disfrutarán de un viaje muy especial a Alicante en 2020.



## RECONOCIMIENTO A NUESTROS PIONEROS

**En la Convención Nacional de 2019 se vivió un momento muy especial durante el reconocimiento a los pioneros de Leroy Merlin España, 10 personas que hace 30 años iniciaron el camino para construir la empresa que somos hoy. Como reconocimiento a su esfuerzo, implicación y compromiso durante este tiempo, se les regaló una Tablet S y un bono de viaje por valor de 1.000€ para que realizaran uno de sus sueños sin cumplir.**



Diversidad e inclusión para crecer como compañía

COMPROMETIDOS CON LA IGUALDAD

Nuestra empresa aspira a construir una sociedad más justa a e igualitaria. Por eso innovamos continuamente a través de proyectos de inclusión que nos hagan crecer como compañía, con equipos cada día más motivados y diversos.

Cada año reforzamos nuestro compromiso de establecer una igualdad efectiva dentro de la compañía. Así, en 2019 el 49% de las nuevas contrataciones han sido mujeres, alcanzando una cifra total de 7.077, el 50,6% de la plantilla. Actualmente contamos con un equipo directivo de 700 personas (top 700) en el que el 26,4% son mujeres.

En 2019 se han cumplido 10 años desde la implantación de nuestro Protocolo contra el acoso sexual para la prevención y tratamiento de este tipo de casos en el puesto de trabajo.

El Plan de Igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres en Leroy Merlin vigente desarrolla las 108 medidas acordadas que fomentan el desarrollo profesional y de oportunidades de hombres y mujeres por igual, así como la integración de personas en situación y/o riesgo de exclusión social.

La compañía cuenta con diferentes medidas de conciliación que van más allá de lo exigido por la normativa vigente, recogidas en el Plan de Igualdad como, por ejemplo:

- 1 Preferencia en la movilidad geográfica voluntaria y solicitud de cambio de centro, cuando la solicitud sea por motivos de cuidados de hijos menores de 8 años de edad y familiares hasta el primer grado de consanguinidad que, por razones de edad, accidente enfermedad o discapacidad, no puedan valerse por sí mismos y no desempeñen actividad retribuida.
- 2 Aumento de dos a tres años el tiempo de excedencia que se puede solicitar para el cuidado de familiares, hasta el segundo grado de consanguineidad o afinidad que, por razones de edad, accidente enfermedad o discapacidad no puedan valerse por sí mismos.
- 3 Permisos no retribuidos por el tiempo necesario para las trabajadoras en tratamiento de técnicas de reproducción asistida, cuando no puedan tener lugar fuera de la jornada de trabajo.

Este plan se ha implantado en un 91% y todavía están pendientes de implantación algunas medidas, como la revisión del protocolo de actuación por riesgo de lactancia natural. También la revisión de la carta de reclutamiento desde la perspectiva de género para incorporar el Principio de Igualdad en toda su estructura o la puesta en marcha de un programa de organización del trabajo que facilite la conciliación de la vida personal, familiar y laboral para puestos directivos.

Se realizó una formación sobre igualdad al 100% de los colaboradores además de una específica para mandos. Además, la formación sobre igualdad se encuentra dentro de las formaciones de acogida que realizan los nuevos colaboradores cuando comienzan a trabajar en nuestra compañía.

Contamos también con una guía de estilo para divulgar un lenguaje inclusivo. En el nuevo Plan de Igualdad, que está en preparación, se ha presentado una propuesta de medidas de conciliación, que nos ayudarán a crear una experiencia del empleado que nos permita atraer y fidelizar el talento.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE IGUALDAD Y TRATO DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LEROY MERLIN:



- Sensibilización y formación en igualdad y diversidad
- Igualdad de oportunidades en procesos de selección
- Representación equilibrada de hombres y mujeres
- Facilitar la conciliación
- Criterios claros y abiertos de promoción
- Fomentar la corresponsabilidad
- Protocolos contra el acoso

APUESTA POR LA DIVERSIDAD

En el caso concreto de personas con discapacidad, Leroy Merlin impulsa su inserción laboral directa y participa en programas de formación específicos para contribuir a su desarrollo profesional. En 2019 cerramos el año con 316 colaboradores con discapacidad, lo que supone un 2,3% de la plantilla a 31 de diciembre, superando así el mínimo exigido por la Ley General de Discapacidad (LGD).

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA (número)

- MUJERES
- HOMBRES



MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ POZO  
Asesor de Servicio al Cliente, Leroy Merlin Madrid Barajas

“Para Leroy Merlin la diversidad, la igualdad de oportunidades y el desarrollo del talento son pilares fundamentales. Como persona con un 72% de discapacidad física y más de 12 años de pertenencia, no tengo duda de que es una compañía inclusiva de la que me siento orgulloso, porque trabaja cada día para crear una sociedad más justa e igualitaria, para tod@s”.

Relaciones laborales articuladas a través del diálogo

El diálogo social colectivo se lleva a cabo en el marco de la asociación ANGED, integrante de la patronal de Grandes Almacenes, junto con el Comité Intercentros de Leroy Merlin España. En el 95% de nuestros centros de trabajo existe representación legal de los trabajadores. Los Comités de Empresa y Delegados de Personal son elegidos por los

propios empleados, como establece la legislación en vigor. El 100% de los trabajadores están representados sindicalmente a través del Comité Intercentros. De los 132 centros de trabajo de LM, el 91,33% tiene comité de empresa o delegados de personal.

COMITÉ INTERCENTROS DE LEROY MERLIN ESPAÑA

“Trabajamos para garantizar un modelo de empresa con grandes medidas sociales y medioambientales, además de espacios de trabajo seguros para las personas trabajadoras, poniendo en el centro de nuestros objetivos la defensa de los derechos de los trabajadores y trabajadoras”.

Salud y bienestar por encima de todo

Integramos la prevención de riesgos laborales, la salud y el bienestar en nuestro modelo de desarrollo como empresa. Todo ello con el fin de impulsar un buen entorno de trabajo, hábitos de vida saludables e identificar los riesgos para la seguridad de las personas, de tal manera que podamos prevenirlos. Queremos una compañía que sea un entorno seguro y que fomente prácticas saludables. Por ello, integramos la prevención de riesgos en todas las áreas y procesos de la compañía siguiendo nuestro

Plan de Prevención, lo que nos ha permitido renovar este año la certificación OHSAS 18001. Además, hemos reducido todos los índices de siniestralidad respecto al año anterior y nos mantenemos por debajo de los índices de incidencia de nuestro sector de actividad. En 2019, el Índice de frecuencia y gravedad de Leroy Merlin España se ha situado por debajo de la media del conjunto de ADEO. El resultado se ha visto plasmado en que tres tiendas han logrado estar más de 1.000 días sin accidentes, 10 más de 750 días y 16 de ellas, más de 365 días.

1.000 DÍAS SIN ACCIDENTES EN LEROY MERLIN

- AKI Lugo
- COMPACT Ciudad Real
- Sevilla Alcalá

750 DÍAS SIN ACCIDENTES EN LEROY MERLIN

- |                     |                            |                       |
|---------------------|----------------------------|-----------------------|
| ● AKI Alcobendas    | ● AKI Plasencia            | ● COMPACT Oleiros     |
| ● AKI Alzira        | ● AKI Ponferrada           | ● COMPACT Torrelavega |
| ● AKI Baricentro    | ● AKI San Juan de Alicante |                       |
| ● AKI Bravo Murillo | ● AKI Sant Feliu           |                       |

365 DÍAS SIN ACCIDENTES EN LEROY MERLIN

- |                        |                        |                            |
|------------------------|------------------------|----------------------------|
| ● AKI Islazul          | ● COMPACT Vilanova     | ● Las Palmas - Tamaraceite |
| ● AKI Cuenca           | ● COMPACT Zamora       | ● PROJECT Vigo             |
| ● AKI Torre vieja      | ● Huelva               | ● URBAN Madrid             |
| ● AKI Tortosa          | ● Granada (materiales) | ● Valladolid               |
| ● COMPACT Aranjuez     | ● Guadalajara          |                            |
| ● COMPACT Roda de Berà | ● Murcia Sur           |                            |

El sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de Leroy Merlin está basado en la Ley 31/97 y en la normativa internacional OHSAS 18001, que abarca a todos los trabajadores de la organización y a los colaboradores externos que desempeñan su actividad en nuestros centros, a través de la coordinación de actividades empresariales.

EL ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD MÁS BAJO DE NUESTRA HISTORIA

En 2019 hemos reducido todos los índices de siniestralidad, manteniéndonos por debajo de los índices de incidencia marcados para nuestro sector de actividad. El índice de siniestralidad laboral (sin in itinere) se ha reducido un 11,7%.

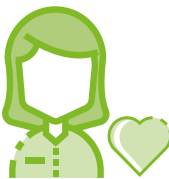
MARCO DE ACTUACIÓN



Todas las tiendas implicadas

En cada centro existe una evaluación de riesgos, así como controles periódicos que se realizan en el propio espacio. A esto se suman auditorías anuales por parte del departamento de Bienestar, Salud y PRL.

El 100% de nuestras tiendas también cuentan con desfibriladores semiautomáticos (DESA).



Vigilamos la salud de nuestros colaboradores

En Leroy Merlin contamos con un contrato de vigilancia de la salud para realizar reconocimientos médicos iniciales y periódicos. En caso de accidente los colaboradores deben acudir al centro asistencial de la mutua de accidentes.

De manera complementaria, en modo copago, se ofrece a los colaboradores un programa de fisioterapia. Este programa se incluye dentro del marco de Plan de Empresa Saludable. Su objetivo es reducir los dolores musculoesqueléticos, reducir las bajas e impulsar la cultura preventiva entre los empleados. Actualmente 10 tiendas están adheridas al programa de fisioterapia.



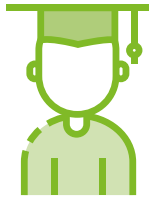


Comité y comisión de Seguridad y Salud

El comité de seguridad y salud está integrado por 3 personas por la parte de la empresa y 3 delegados de prevención representantes de los colaboradores. Se reúne trimestralmente para tratar las inquietudes, dudas y sugerencias en materia de seguridad y salud de los colaboradores, que trasladan los delegados de prevención.

Trimestralmente también celebramos la Comisión de Seguridad y Salud en todos nuestros centros, en la que están representados los sindicatos mayoritarios y los responsables del área de Bienestar y Salud, con el objeto de tratar los temas que trascienden a los centros y afectan de manera global a la compañía. Esta Comisión forma parte del Comité Intercentros en la que todos los colaboradores están representados

Además, nuestros centros de trabajo cuentan con delegados de prevención que trasladan las inquietudes, dudas y sugerencias en materia de seguridad y salud a dicho Comité.



Colaboradores informados y formados

Reforzamos la comunicación en materia de prevención de riesgos laborales a través de reuniones de tienda, nuestros managers, tableros informativos y herramientas varias (Younity, correo electrónico, etc.)

Además, impulsamos la formación a través de un plan definido por nuestro departamento de Bienestar, Salud y PRL en 3 grandes bloques:

- Formaciones de emergencias.
- Formaciones de máquinas.
- Formaciones sobre los riesgos del puesto.

En total se han impartido 52.949 horas de formación en materia de salud y seguridad laboral, en las que han participado 8.897 personas, equivalentes a 3,79 horas por trabajador y año.

PRINCIPALES INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD 2018-2019(\*)

	2018	2019
Índice de siniestralidad laboral (sin itinere) <sup>(*)</sup>	2,30	2,03
Absentismo	5,48%	5,33%
Días de absentismo por accidente de trabajo <sup>(nº)</sup>	6.415	10.575
Número de accidentes de trabajo	266	308

(\*) Utilizamos como referencia el Índice de Incidencia exigido por la autoridad laboral según el CNAE de la empresa: 2,42- Además señalar que de los 266 accidentes producidos en 2019, 202 fueron de hombres y 106 de mujeres.

ADOLFO DE LA CALLE  
Director de tienda Leroy Merlin  
Sevilla Alcalá

“La Seguridad y Salud de los colaboradores que componemos el equipo de tienda es responsabilidad de todos, y especialmente prioritario y relevante es el grado de concienciación del Comité de Dirección de la tienda y cómo se traslada a todos los equipos”.

SEMANA NACIONAL DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El día 28 de abril se conmemora el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. En este marco, en Leroy Merlin celebramos cada año la Semana Nacional de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL). Una iniciativa en la que involucramos a todos los colaboradores de la compañía y que tiene el objetivo de impulsar la cultura preventiva.

Esta celebración, incluye múltiples actividades prácticas y didácticas para promover los principios preventivos en el lugar de trabajo como talleres y stands. Este año contamos con un espacio de fisioterapia y otro de nutrición con el fin de impulsar hábitos posturales y alimentarios saludables.



E-HEALTH CHALLENGE



E-Health Challenge es una olimpiada internacional online interempresas, que en 2019 celebró su tercera edición. Una iniciativa que persigue unir el trabajo con la vida activa y cuyos participantes compiten midiendo la energía que cada empresa es capaz de generar mediante la práctica deportiva, con el objetivo de acumular kilómetros.

Un innovador concepto de competición que fomenta la salud, la vida activa y el trabajo en equipo. En 2019 el reto se dividió en cinco disciplinas deportivas: running, walking, cycling, swimming y activity.

POSICIÓN DE LEROY MERLIN ENTRE TODAS LAS EMPRESAS PARTICIPANTES:

	POS.
KM TOTALES EN ACTIVITY: 21.287	9
KM TOTALES EN WALKING: 4.953	13
KM TOTALES EN RUNNING: 9.220	8
KM TOTALES EN CYCLING: 14.887	12
KM TOTALES EN SWIMMING: 52	18



## La convergencia: un equipo integrado

2019 ha sido un año de gran relevancia para nosotros y nuestros colaboradores, con la convergencia de Leroy Merlin y AKI Bricolaje como hito destacado. Dos empresas ADEO se han unido para coger lo mejor de cada una de ellas y formar una nueva compañía. Todo ello acompañado por un nuevo modelo más humano y que nos ha permitido impulsar una organización más ágil y líquida.

Más allá de la gestión de cada proyecto, la convergencia con AKI nos planteó el gran reto de construir una cultura común que integrara a los dos equipos bajo el mismo Propósito.

Para iniciar esta integración, en 2019 se formó a más de 831 colaboradores provenientes de las tiendas AKI, en un proceso en el que han participado más de 1.000 colaboradores de Leroy Merlin, organizados en equipos de Task Force – responsables de la transformación de las tiendas - que han sido los responsables de realizar las implantaciones en las 17 tiendas que se han remodelado, así como en las 8 aperturas. Cada equipo, integrado por especialistas en las distintas secciones, productos y servicios, ha trabajado de manera sucesiva en

las remodelaciones de diferentes tiendas. En total, se han contratado 390 colaboradores que se han incorporado a las nuevas tiendas.

Hemos empleado más de 64.000 horas formativas con el fin de alinear a todos nuestros colaboradores hacia una única cultura y un objetivo común que reforzara nuestro Propósito “Despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor” y nuestros valores.

El proceso de convergencia ha sido una gran oportunidad para buscar sinergias, simplificar nuestros procesos internos y adaptar el formato de tiendas COMPACT, pero también para reflexionar sobre cómo estábamos trabajando en el resto de tiendas de Leroy Merlin e identificar oportunidades de mejora. Así, en 2019 hemos rediseñado y simplificado los procesos operacionales del área de Administración de Personal eliminando de las tiendas toda la carga administrativa. Esta se centralizará en el nuevo Centro de Servicios Compartidos (operativo desde enero de 2020) y las tiendas podrán enfocarse en otros proyectos de valor añadido.

Los equipos Task Force, responsables de la transformación de las tiendas, han sido un referente de motivación y compromiso. Gracias a ellos, el proceso de convergencia entre AKI y Leroy Merlin se ha realizado en tiempo record y han sido una fuente de aprendizaje constante para el resto de colaboradores.

### FASES DEL PROCESO FORMATIVO



1

**FORMACIÓN TEÓRICA**  
Aprendizaje de sistemas y operativa de herramientas informáticas

2

**FORMACIÓN PRÁCTICA**  
Aprendizaje de procesos, procedimientos y gestión de una tienda

3

**EQUIPO DE APOYO**  
Incorporación de un equipo de apoyo a las ventas durante el periodo de formación

4

**ACOMPANIAMIENTO**  
Acompañamiento en tienda a los puestos clave y que ayudan a consolidar el conocimiento

**ELOY DEL MORAL**  
Director de Personas de  
Leroy Merlin España

**“Despertar la motivación de crear entornos donde vivir mejor marca nuestro compromiso con la Sociedad y es la razón de ser para 14.000 líderes, 14.000 colaboradores expertos y apasionados, que ayudan a nuestros clientes a hacer realidad cada proyecto para la mejora de sus hogares.”.**





# Un modelo que aporta soluciones y relaciones con impacto

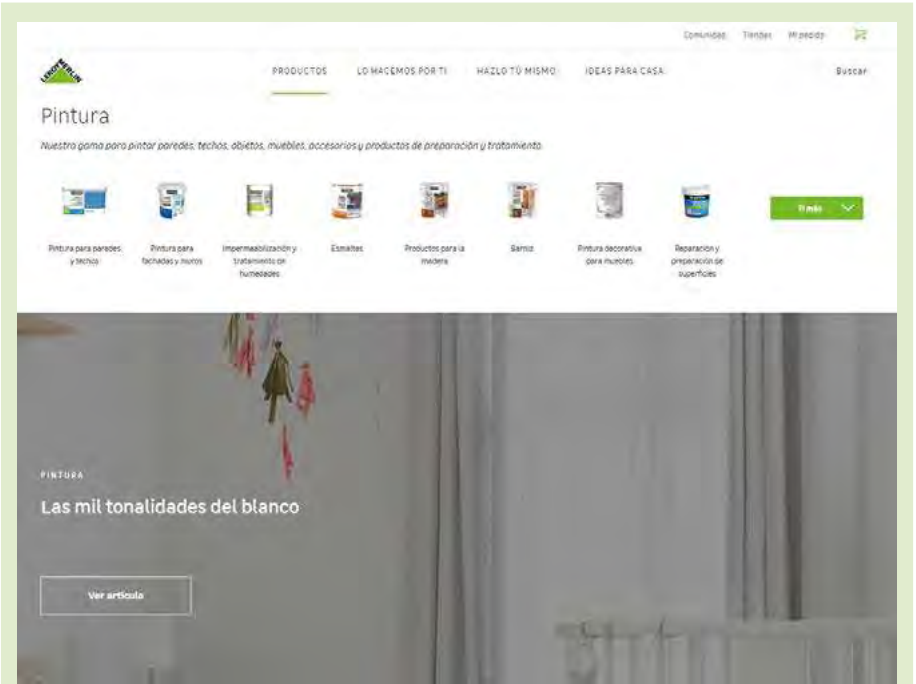
## Un modelo omnicanal para un cliente hiperconectado

Leroy Merlin ha ido transformando sus equipos y procesos para generar valor con cada tipología de cliente. La meta es garantizar una experiencia uniforme y, para ello, estamos haciendo que nuestra forma de operar sea simple, escalable y aplicable a todos los formatos de tienda y canales. Trabajamos con la mirada puesta en el habitante,

nuestra forma de denominar al cliente, con el objetivo de ofrecerle un servicio ágil, rápido y omnicanal. Una apuesta que nos permite responder a las necesidades de un consumidor hiperconectado al que queremos motivar en todo momento para crear entornos donde vivir mejor.

## Un ecosistema 360º

Este modelo omnicanal crea un ecosistema de 360º en torno a nuestros clientes, un conjunto de herramientas y canales que se renueva cada año en forma y contenido, lo que nos asegura atender sus demandas en tiempo real. En 2019 hemos lanzado una nueva app móvil y hemos rediseñado nuestra página web como respuesta a nuestra continua voluntad por integrar el cambio en nuestro día a día, entre las dos este año hemos registrado 152 millones de sesiones.



En octubre presentamos la nueva plataforma digital [www.leroymerlin.es](http://www.leroymerlin.es), más útil y comprensible para el cliente, que puede usarse en diferentes dispositivos y que incorpora un potente buscador con múltiples posibilidades. Este lanzamiento ha sido fruto de un gran equipo transversal de muchos departamentos y tiendas, que, con metodologías agile, han ido construyendo un resultado excelente.



La **nueva app para dispositivos móviles**, que se lanzó en el mes de noviembre, quiere ofrecer la mejor experiencia de catálogo de producto y venta online, mejorar la experiencia en tienda, y ser el principal canal digital del Club. Entre sus funcionalidades, incluye la tarjeta del Club Leroy Merlin y los cheques listos para ser usados en caja, el catálogo de productos, la posibilidad de comprar online o el escaneo de precios dentro de las tiendas.

### TIENDA ONLINE

**+58,9M€**

EN VENTAS (+18% CON RESPECTO A 2018), LO QUE SUPONE UN 2,2% DEL TOTAL DE FACTURACIÓN

**+150.000**

REFERENCIAS EN NUESTRA WEB (+28% CON RESPECTO A 2018)

### APP MÓVIL

**+1,1millones**

DE DESCARGAS

### COMUNIDAD LEROY MERLIN

**+11,6millones**

DE VISITAS

### CLUB LEROY MERLIN

**6.027.241**

DE MIEMBROS EN 2019

Nuestras tiendas, cada vez más cerca



Uniendo las fortalezas de AKI y de Leroy Merlin hemos multiplicado el valor que aportamos al cliente impulsando nuestra cercanía. Nuestra apuesta por tiendas multiformato se ha consolidado en 2019 y alcanza los 132 puntos de venta en el mercado español, con la transformación de tiendas AKI en espacios Leroy Merlin COMPACT, que culminará en 2021, y la apertura de 8 nuevos puntos de venta. Además, hemos mejorado la disponibilidad de productos y servicios de Leroy Merlin en todos nuestros formatos.



#### GRAN SUPERFICIE

(En torno a los 11.000 m<sup>2</sup>)

Son nuestras tiendas de referencia y representan la esencia de la compañía: espacios motivadores donde se combina una amplia oferta con la atención personalizada.

#### LEROY MERLIN COMPACT

(Entre 2.000 y 4.000 m<sup>2</sup>)

Nuevo formato tras la remodelación de las tiendas AKI. Son tiendas de proximidad que ofrecen un servicio personalizado y acceso al catálogo de referencias al completo.

#### LEROY MERLIN URBAN

(En torno a los 2.000 m<sup>2</sup>)

Espacios ubicados en el centro de las ciudades que sirven como hub inspirador para proyectos del hogar. Además de la venta de productos, cuentan con zonas de exposición y herramientas digitales.

#### LEROY MERLIN PROJECT

Nuestra apuesta por el desarrollo de proyectos en el hogar. Se trata de tiendas especializadas que ofrecen los servicios necesarios para llevar a cabo cualquier acondicionamiento.



Nuevos formatos de web y app móvil disponibles 24/7

EN 2019...



## SERVICIOS

Todas las remodelaciones y aperturas que realizamos tienen muy presente que la mejor imagen de marca se construye en cada contacto con el habitante. Para ello, la especialización es clave y tratamos de tener a los mejores colaboradores en cada área de responsabilidad. Seguimos mejorando nuestras estructuras de forma que haya el mayor número de empleados disponibles para la atención al cliente. Por eso, todas nuestras tiendas cuentan con servicios especializados llave en mano con los que ayudamos a nuestros clientes a hacer realidad sus proyectos de hogar.



#### SERVICIOS B2B

- Organización especializada
- Acondicionamiento de hoteles
- Edificios comerciales
- Mantenimiento



#### SERVICIOS PRO

- Atención profesional a clientes del sector interiorismo y reforma
- Servicio global de asesoramiento y acompañamiento al cliente en todas las fases de las obras
- Financiación PRO y empresas



#### SERVICIOS CLIENTE

- Instaladores homologados
- Financiación en 3 meses sin intereses, y financiación especial en proyectos y reformas
- Entrega express
- Alquiler de furgoneta
- Coordinador de proyecto en tienda para asesorar y acompañar al cliente en todas las fases de su reforma
- Puesta en marcha de maquinaria
- Alquiler de herramientas
- Ayuda para llevar una compra pesada al coche
- Aviso de llegada de stock
- Corte personalizado de encimeras, moquetas, madera
- Otros (consultar [www.leroymerlin.es](http://www.leroymerlin.es))





Soluciones para un hogar cada día más sostenible

Eco Opciones

Este año hemos continuado ampliando nuestra oferta de productos respetuosos con el medio ambiente para que ayuden a nuestros clientes a consumir de forma más responsable, hacer más sostenible su hogar y, en definitiva, crear hábitats donde puedan vivir mejor.

En Leroy Merlin ofrecemos a nuestros clientes una gama de productos sostenibles que les permiten ahorrar agua y energía, tener un hogar más saludable, aprovechar las energías renovables y conservar los bosques. Toda la gama de Eco Opciones ha sido validada por ECODES (Fundación Ecología y Desarrollo) y dispone de certificaciones ambientales como FSC, PEFC o Madera Justa para los productos de madera, así como Ecolabel y Made In Green para otro tipo de productos. En 2019, esta gama supuso el 17,79% de las ventas lo que refleja la gran aceptación que tienen entre nuestros clientes.



AHORRO DE AGUA

Un consumo responsable de agua es clave para mantener nuestros recursos hídricos. Si hacemos más eficiente nuestro gasto mejoraremos nuestro entorno mientras reducimos la factura.



HOGAR SANO

Te ayudamos a proteger tu hogar creando entornos saludables a través de productos pensados para mejorar la calidad del aire, el agua y el jardín.



AHORRO DE ENERGÍA

Reducir nuestro consumo de energía contribuye a mantener un aire más limpio y mitigar nuestra huella ambiental, mientras ahorramos en nuestra factura.



BOSQUE SOSTENIBLE

Cuidar y mantener nuestros bosques es esencial para nuestro planeta. Por ello, contamos con madera procedente de bosques gestionados de manera responsable.

Madera certificada



En este marco, la madera juega un papel esencial en nuestra oferta de productos, una materia prima cuya correcta gestión es fundamental para la conservación de los bosques y la biodiversidad de todo el planeta.

Trabajamos para que, en 2020, el 100% de los productos de Leroy Merlin que contienen madera cuenten con una garantía que certifique la gestión sostenible de los bosques de donde proceden. A cierre de 2019, el 77,8% de nuestros productos con madera, un total de 56.687 referencias, ya cumplía ese compromiso formando parte de la categoría 'Bosque Sostenible' de nuestra gama de Eco Opciones.

NUEVA POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES DE PRODUCTOS DE MADERA



PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES DE PRODUCTOS DE MADERA

Esta política busca incorporar criterios de sostenibilidad social y ambiental en los procesos de compra de productos con madera. Para poder responder a todas las expectativas de nuestros grupos de interés, en su elaboración se realizó una mesa técnica de definición de líneas estratégicas en las que participaron proveedores (Carpintería Mecánica Hijos de Celedonio Moya, Componentes Losán, FINSA, Kronospan, Pricosa) referentes ambientales y expertos (FSC, Madera Justa, NepCOM, PEFC, SGS, Sintala y WWF) asociaciones sectoriales y locales (AIDIMME y Adesgam) además de expertos de Leroy Merlin.



APLICACIÓN

A todos los productos que contienen madera comercializados en las tiendas de LME.

PRINCIPALES COMPROMISOS DE LME

- Productos certificados
- Sistema para evaluar y mitigar el riesgo de que la madera aprovechada fuera de la Unión Europea proceda de tala ilegal
- Verificación de origen
- Respeto de todos los principios establecidos por nuestro Código Ético de Proveedores

COMPROMISOS PROVEEDORES

- Respeto de la normativa
- Acreditar la trazabilidad
- Compromiso de adhesión
- Contribución al desarrollo sostenible de las comunidades productoras

SEGUIMIENTO

- Compromiso de documentación e información (proveedores)
- Diligencia debida
- Documentación del sistema
- Sanciones en caso de incumplimiento

Tras la presentación de la Política en 2019, se iniciará su implantación en 2020, momento en que se incorporará a los contratos con proveedores. Además, se reforzará la importancia de los bosques y su gestión responsable entre clientes y colaboradores y se dará preferencia a la madera que además de garantía de origen responsable provenga del comercio justo.

ANA BELÉN NORIEGA BRAVO  
Secretaría General de PEFC España

“Poniendo a disposición del consumidor cada vez más productos certificados PEFC procedentes de bosques gestionados de forma responsable, Leroy Merlin ayuda a cuidar nuestros bosques, frenar el cambio climático, mejorar el empleo rural y a promover el consumo de proximidad”.



### *Pinturas eco más saludables*

Nuestro firme compromiso con el medio ambiente y con la salud nos empuja a impulsar iniciativas y productos con menos impacto ambiental, cada vez más respetuosos con el entorno, que ayuden a nuestros clientes a elegir productos con los que crear espacios saludables en sus hogares.

Con este foco hemos impulsado las pinturas con etiqueta ecológica europea ECOLABEL, que garantizan una emisión por debajo del 5% de compuestos orgánicos volátiles, y ponemos a disposición de nuestros clientes todas las soluciones de pintura en base agua, incluso en pinturas que tradicionalmente eran al disolvente, siendo más respetuosas con el medio ambiente y reduciendo los olores.

**CRISTINA BARRERA**  
Jefe de Producto Pintura  
Leroy Merlin España

**“Desde mi misión, el desafío ha sido poner a disposición de nuestros clientes pinturas ecológicas de calidad para que puedan disfrutar de hogares más sanos, a un precio ajustado y con múltiples posibilidades decorativas. En definitiva: aunar sostenibilidad, precio, calidad y personalización”.**

### *Relaciones encaminadas a la satisfacción del cliente y a la mejora del entorno*

Quienes formamos parte de Leroy Merlin hacemos progresar a la organización y, sumados a unos proveedores cada día más comprometidos con la ética y la sostenibilidad, podemos lograr un mayor impacto en la satisfacción de nuestros clientes y en nuestro entorno.

### *Proveedores más locales y comprometidos*

#### **APOYAMOS LA ECONOMÍA LOCAL**

Nuestro compromiso con la sociedad española tiene un componente fundamental en nuestros proveedores, motivados cada día para potenciar el progreso en sus comunidades, en sus entornos. En 2019 hemos realizado compras a proveedores nacionales por un valor superior en un 18,6% a las efectuadas en 2018, un crecimiento similar al experimentado en el conjunto de compras de la compañía (el 19,7%).

**FREDERIC MAYAUD**  
Director Central de Compras  
Leroy Merlin España

**“En Leroy Merlin, tenemos el compromiso de aportar y crear valor impulsando las compras de productos fabricados en España y otros países de Europa. Esta cercanía nos permite desarrollar relaciones de confianza a largo plazo con nuestros fabricantes. Además, también promovemos que los proveedores españoles exporten sus productos a nivel internacional a las demás compañías de ADEO”.**

#### **COMPRAS A PROVEEDORES NACIONALES DE MERCANCÍAS EN 2019**







RUFINO HERNÁNDEZ  
Director Director Plataforma Calidad Iberia

“El Sistema de Gestión de la Calidad ha supuesto la industrialización de todos los procesos relacionados con la legalidad, seguridad y trazabilidad de productos y proveedores, aportando a nuestra cadena de suministro la herramienta necesaria para construir la mejor gama posible”.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE  
PROVEEDORES DE COMPRAS  
RESPONSABLES



Nuestra Política de Compras vela para que nuestros proveedores desarrollen su actividad de forma responsable y bajo una ética empresarial acorde a los principios de Leroy Merlin. Para ello, nuestros proveedores deben adherirse al Código Ético de la compañía, que toma como referencia nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. El 100% de nuestros proveedores de mercancías han firmado y aceptado este código.

Para garantizar el cumplimiento de los principios recogidos en el código evaluamos a nuestros proveedores de manera sistemática y se les realizan auto-evaluaciones éticas desde el año 2013. En 2020, se lanzará para todos los proveedores de la compañía, una nueva herramienta de autoevaluación técnica, ética, social y ambiental. En el mismo año

se comenzarán a realizar auditorías sociales y ambientales.

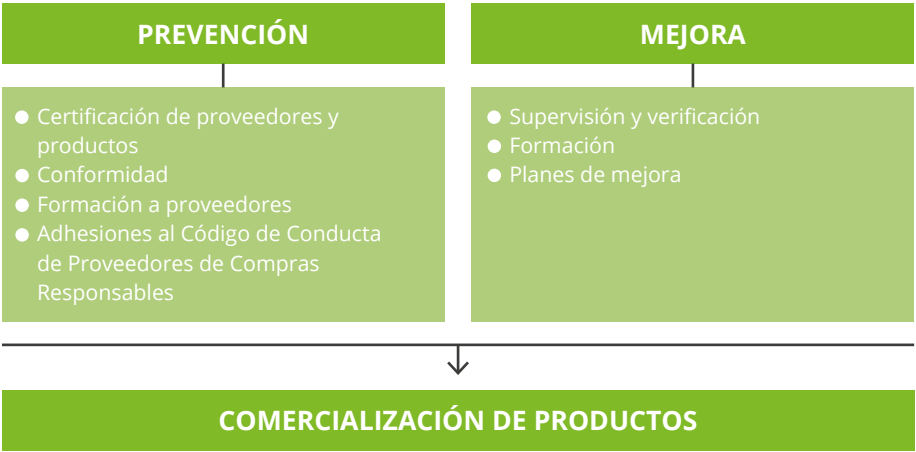
Toda la gestión de consultas de los proveedores referentes al cumplimiento de este código se realiza a través de <https://App.whispli.fr/adeo-suppliers-others-responsible-purchasing-code>.

NUESTRO FOCO: IMPULSAR LA CALIDAD Y CUIDAR NUESTRO ENTORNO

Ante las crecientes exigencias del entorno, trabajamos para mejorar nuestros sistemas de gestión de calidad, reforzando nuestro compromiso de garantía de producto, agilidad y seguridad. A finales de 2018 implementamos la herramienta Quality Management System (QMS) con el objetivo de mejorar el control de la trazabilidad, integrando requi-

sitos ambientales y sociales como exigencias indispensables para la certificación de cada producto. No solo es una base de datos: gracias a su uso estamos impulsando la digitalización de las operaciones y haciendo más eficiente la trazabilidad de los productos, integrando la perspectiva de calidad en las diferentes áreas del negocio.

LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN LEROY MERLIN



Productos con impacto social

SUMAMOS SOSTENIBILIDAD Y COMERCIO JUSTO PARA EL JARDÍN



Por noveno año consecutivo, desarrollamos el Proyecto Madera Justa junto con la Fundación Comercio para el Desarrollo (COPADE), con la que comercializamos una línea de productos de acondicionamiento de jardín fabricados por comunidades forestales ubicadas en la Reserva de la Biosfera Maya, en del departamento de Petén (Guatemala), y que cuentan con la certificación forestal FSC y cumplen los criterios del Comercio Justo. Los productores han recibido formación sobre las especificaciones de control de calidad, logística y etiquetado directamente de los colaboradores especializados en jardín de Leroy Merlin.



Este proyecto, reconocido por la Fundación Biodiversidad y la Fundación Codespa, nace con el fin de ayudar a las comunidades forestales de Guatemala a salir de la pobreza mediante un modelo basado en la explotación sostenible de sus bosques y los principios del Comercio Justo.

PANTALLAS DE LÁMPARAS CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL



En colaboración con la empresa social SouLEM comercializamos una línea de pantallas para luminarias sostenibles elaboradas de forma artesanal por mujeres que han sufrido exclusión social o explotación sexual. En concreto, contamos con tres modelos respetuosos con el medio ambiente que incorporan elementos orgánicos y reciclados y que se han bautizado con nombres de mujeres luchadoras referentes: Frida, Hipatia y Chimamanda. Las ventas en 2019 se han situado en

177 unidades, por un valor de 4.669 euros.

Con este proyecto damos una segunda oportunidad a las mujeres que forman parte de la iniciativa, garantizando que reciben atención integral y acompañamiento en la adquisición de nuevas competencias profesionales. En 2020, estas pantallas, estarán disponibles en todas nuestras tiendas.

REVESTIMIENTOS CERÁMICOS PARA LA INSERCIÓN LABORAL



EcoMallas cumplió en 2019 cuatro años desde su puesta en marcha. Con este proyecto promovemos la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, a través de la producción artesanal de revestimientos porcelánicos, que posteriormente se comercializan en nuestras tiendas. En colaboración con la empresa Ecoceramic, 500 empleados desarrollaron sus capacidades profesionales y el trabajo en equipo en diferentes centros.



EDUARD CABALLER  
Gerente de Ecoceramic,  
empresa proveedora de Ecomallas

“El proyecto Ecomallas nace para contribuir al desarrollo de capacidades en personas con discapacidad física o intelectual, mejorando su calidad de vida y la de sus familias. Para ello, el impulso de Leroy Merlin en este tipo de proyectos es muy importante”.

Comenzamos y terminamos en el cliente

Queremos construir una organización que comience y termine en el cliente. Por eso conectamos con ellos creando diferentes espacios adaptados a su realidad. Aspiramos a superar sus expectativas, facilitamos sus procesos de compra y trascendemos la mera venta de producto. Hemos evolucionado hacia al asesoramiento energético, a la instalación llave en mano y ya no solo nos dirigimos a clientes particulares sino también a empresas procedentes de sectores muy diversos.

Contamos con un modelo omnicanal orientado a clientes y consumidores como centro de nuestra estrategia



La cercanía con nuestros clientes y nuestro afán por mejorar cada día nuestro servicio de atención al público es una de las claves de nuestro éxito. Por eso hemos implementado diferentes herramientas de escucha activa que nos permitan conocer de primera mano su nivel de satisfacción y nuestros puntos de mejora.

NUESTROS CLIENTES OPINAN

Como novedad, en 2019 se han incorporado dos sistemas de valoración. Por un lado, en nuestra página web los clientes pueden valorar los productos que han adquirido, ya que hemos incorporado un sistema de puntuación que refleja su grado de satisfacción junto a la ficha de cada referencia. En apenas tres meses se han obtenido un total de 50.000 valoraciones que hemos publicado en [www.leroymerlin.es](http://www.leroymerlin.es) es con una puntuación media de 4,1 sobre 5.

Por otro lado, tomamos el pulso de sus experiencias con nuestros equipos de venta en las tiendas físicas a través del sistema NPS (Net Promoter Score). Un indicador internacional que mide la fidelidad de los clientes y los clasifica según su grado de satisfacción, lo que nos ha permitido saber nuestro nivel real de calidad en el servicio al cliente y nos guía para trabajar nuevos productos, disponibilidades reales o calidad de los servicios.

NIVEL DE PUNTUACIÓN NPS\*  
(\*) Fuente: ACC NPS 2019 . Metrixlab



FRANCISCO JAVIER PÉREZ  
Líder Relación Cliente Leroy Merlin Almería

“Mantener la satisfacción por nuestros productos debe ser una prioridad. La herramienta NPS nos permite optimizar la experiencia del cliente y controlar, responder y mejorar de manera sencilla todos los momentos clave, e incorporar su opinión en cada decisión de Leroy Merlin”.

LOS CLIENTES NOS AVALAN\*  
(\*) Fuente: Estudio clientela tiendas anual Nielsen 2019. Base muestral 13.746 encuestas. Este estudio también se realiza para nuestra web tanto para los clientes que compran a través de este canal como para los que solo se informan a través de la misma.

■ 2019  
■ 2018

INDICADOR DE SATISFACCIÓN GENERAL\* CON LEROY MERLIN



INDICADOR DE FIDELIDAD (Cambio de establecimiento por menor precio)



INDICADOR DE RECOMENDACIÓN



INDICADOR DE COMPROMISO CON SUS CLIENTES



INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD



INDICADOR DE ATENCIÓN EN TIENDA ADECUADA





Apuesta por la transición energética y nuevos perfiles de cliente

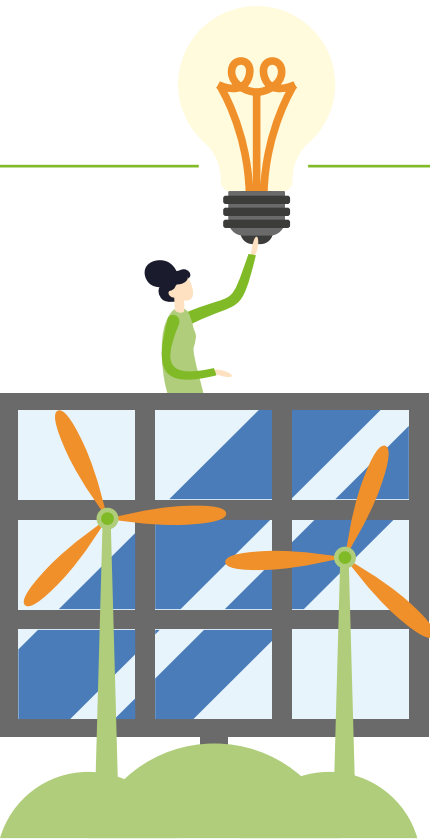
SOLUCIONES INTEGRALES PARA LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

El sol y el viento nos proporcionan una energía limpia, ecológica, gratuita y sobre todo inagotable. España es un país privilegiado para la generación y obtención de energía eólica y solar. Las horas de sol superan de media las 2.500 al año, según el Instituto Nacional de Estadística. Si tenemos en cuenta que las actuales reservas de no renovables, como el petróleo, aseguran el suministro solo para los próximos 120 años, las energías renovables no solo se postulan como el relevo energético lógico sino también como la apuesta de futuro más firme de las que existen actualmente. Este tipo de fuentes ilimitadas se conocen también como energías verdes porque no dejan residuos ni emiten gases contaminantes.

Por cada kW de energía eléctrica producida con paneles solares o aerogeneradores se ahorran 800 kg de emisiones de dióxido de carbono al año. Más allá de sus beneficios medioambientales, los aerogeneradores y paneles fotovoltaicos suponen una solución cómoda y sencilla para garantizar el suministro eléctrico en zonas aisladas o poco accesibles a las que no llega la red eléctrica como áreas rurales poco pobladas, embarcaciones o caravanas. El autoabastecimiento, además, implica una inversión mucho menor que la que exige hacer llegar la línea eléctrica al emplazamiento. La resistencia y durabilidad es otra de las principales ventajas de estos equipos cuya vida útil supera los 25 años.

CARLOS FERNÁNDEZ  
Director de Mercado Electricidad, Fontanería y Confort  
PILAR PÉREZ  
Jefe de producto Energías Renovables

“Queremos ayudar a todos los hogares españoles a ser más eficientes, más sostenibles, más respetuosos con el medio ambiente para poder luchar contra el cambio climático y contribuir a que los hogares reduzcan su factura energética”.



Por eso en 2019 Leroy Merlin ha impulsado una gama de soluciones de energía renovable en el hogar, incluida tanto la producción de electricidad (energía solar fotovoltaica) como la calefacción, la climatización para el hogar y la producción de agua caliente (energía solar térmica, aerotermia y geotermia, principalmente), así como la categoría asociada de movilidad sostenible que incluye soluciones de cargadores de vehículos eléctricos.

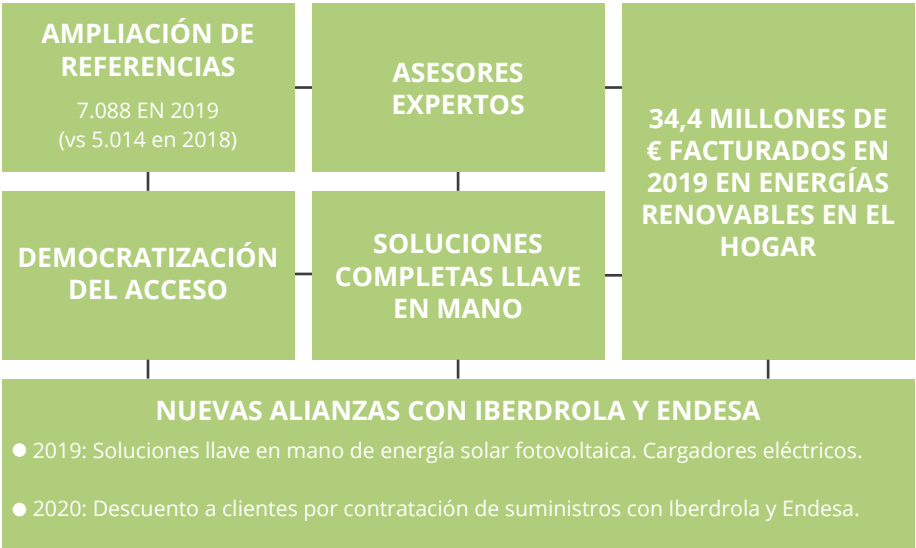
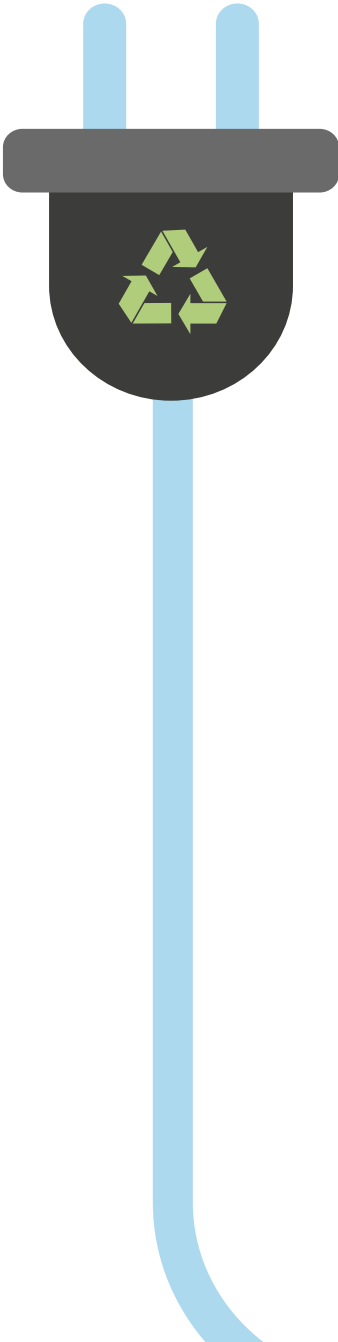
Ofrecemos en la actualidad un amplio portfolio de productos y soluciones llave en mano, que se complementa con un equipo de

asesores energéticos especializados. El servicio comprende tanto soluciones que permiten producir agua caliente, calentar y refrigerar la vivienda así como aprovechar la electricidad gratuita generada por los paneles solares, de esta forma se obtienen importantes ahorros en la factura energética del hogar y por tanto una mejora de la eficiencia energética del mismo.

Tras la creación de un equipo de ventas con formación específica, en 2019 se comenzó gradualmente a ofrecer este servicio que en 2020 se prestará a nivel nacional.

ENERGÍAS RENOVABLES EN LEROY MERLIN

Contamos con más de 7.000 referencias de energía renovable para hacer más sostenibles los hogares



Nuestras soluciones de energías renovables para el hogar incluyen soluciones de calefacción por biomasa, producción de agua caliente por energía solar, sistemas de calefacción, refrigeración y agua caliente renovable con aerotermia o geotermia, así como producción de electricidad con energía solar fotovoltaica. Ofrecemos desde la venta de equipos y componentes - para clientes profesionales / con experiencia en instalación - a soluciones completas llave en mano incluyendo suministro de equipos, instalación, tramitación y legalización - para clientes particulares-.

Para ello hemos creado un equipo de expertos a nivel nacional que asesoran a los clientes y preparan las propuestas y ofertas personalizadas y ajustadas a las necesidades de cada uno.

Se trata de integrar las soluciones de energías renovables como parte de la mejora de la eficiencia energética del hogar: hogares más sostenibles, con consumos de energía casi nulos, con buenos aislamientos y cerramientos, con sistemas de ventilación con recuperación de calor. Nuestro objetivo es dar una respuesta integral al cliente, para ayudarle a ser el piloto de su propia transición hacia un consumo de energía más optimizado y sostenible. <https://www.leroymerlin.es/electricidad/energias-renovables>

ENERGÍAS RENOVABLES



## POTENCIAMOS NUESTRA RELACIÓN CON EL CLIENTE PROFESIONAL



La mejora continua de la atención profesional a clientes del sector interiorismo, construcción, decoración y reformas es otro de nuestros retos. En 2019 hemos ampliado nuestro servicio de atención profesional a este tipo de clientes, los clientes PRO, con un servicio integrado de acompañamiento en todas las fases de las obras. Un asesoramiento realizado por nuestros asesores PRO, profesionales de Leroy Merlin altamente especializados en las diferentes disciplinas y que entienden las necesidades concretas del cliente experto.

Contamos asimismo con el Club PRO donde los profesionales pue-

den acceder a bonificaciones mensuales por compras, asesoramiento personalizado en la gestión, preparación y transporte de pedidos y fórmulas de financiación personalizadas.

Como hito cabe destacar la organización de la primera edición nacional del Evento PRO, el mayor evento de Leroy Merlin para los profesionales de la reforma y la construcción con la participación de más de 100 stands de proveedores nacionales e internacionales. Evento PRO se celebró en IFEMA durante toda una jornada y dispuso de 5.000 m² con más de 100 stands con proveedores nacionales e internacionales.

### FERNANDO MARTÍNEZ

Director de Obras y Mantenimiento de la cadena de hoteles Petit Palace

**“Mi experiencia con Leroy Empresas es muy positiva. Se nota la mejora en la profesionalización de procesos y la calidad de la ejecución. Otro punto fuerte es la diversificación de materiales y la calidad humana de los responsables de cada región que se hacen cargo del proceso”.**

## GRANDES CUENTAS Y PROYECTOS LLAVE EN MANO



Nuestro servicio de reformas integrales para empresas nace con la vocación de llegar a nuevos clientes, con sus propias expectativas y necesidades, para ayudarlos en los proyectos de adecuación, rehabilitación y reforma de espacios.

La compañía está potenciando la atención profesional a clientes del sector construcción y reformas con un servicio integrado de acompañamiento en todas las fases de las obras. Para ello, hemos creado equipos técnicos multidisciplinares que acompañan a los usuarios en todas las fases del proyecto con el fin de proponer las mejores soluciones a la hora de hacer realidad sus ideas de acondicionamiento.

Iniciamos este servicio en Madrid y Valencia y en 2019 lo extendimos a

todo el territorio nacional. Ya trabajamos con grandes clientes de todo tipo de sectores como el hotelero, hospitalario o sedes empresariales y esperamos poder ofrecer el servicio a las Administraciones Públicas en el futuro próximo.

Ofrecemos un innovador servicio de reformas integrales con un equipo técnico multidisciplinar y proyectos llave en mano para los Grandes Proyectos, ofreciendo todo lo necesario para crear, mejorar o ampliar cualquier negocio o nuevo proyecto. Asimismo, gestionamos las propuestas de los particulares para sus viviendas, ofreciendo asesoramiento desde la planificación inicial hasta la ejecución final de la obra, mediante un servicio y seguimiento personalizado.

## TIENDAS INCLUSIVAS Y ACCESIBLES

Desde 2016 trabajamos para que la experiencia de compra en nuestras tiendas sea confortable y óptima para todos, incluidos los clientes con algún tipo de discapacidad.

Por ello, colaboramos con ILUNION Tecnología y Accesibilidad, entidad perteneciente al grupo social ONCE, para crear espacios inclusivos que faciliten el acceso a cualquier persona. Hoy contamos con colaboradores formados en atención a clientes con discapacidad en 9 tiendas que incorporan criterios de accesibilidad en:

**2016:** MADRID A2    **2017:** MURCIA SUR    **2018:** CASTELLÓN, SAGUNTO, ALMERÍA, LLIÇA D'AMUNT, URBAN MADRID    **2019:** GIRONA, OURENSE

Estas tiendas incorporan elementos de comunicación y señalización sobre accesibilidad física, así como información y comunicación auditiva y táctil. En todo el entorno de las tiendas se pueden encontrar distintos mecanismos para facilitar a todos la experiencia de compra, como pasillos y accesos con anchura suficiente, rampas, ascensores y escaleras adaptados, sistemas de alerta auditivos y ópticos, aseos con mobiliario específico, etc.



### PILAR SORET LAFRAYA

Directora Comercial de ILUNION Tecnología y Accesibilidad

**“La mejoras en la accesibilidad de las tiendas de Leroy Merlin permite que personas con discapacidad puedan hacer sus compras con total autonomía. Es un paso muy importante en la normalización y desde ILUNION nos enorgullece que Leroy Merlin haya contado con nosotros”.**



## Siempre cercanos al cliente

### LA COMUNIDAD DE LEROY MERLIN, APRENDIZAJE E INTERCAMBIO

12.068.474

VISITAS A LA COMUNIDAD

216.581

Nº REGISTRADOS A LA COMUNIDAD

218

Nº DE ANIMADORES

4.756

Nº DE TALLERES (NACIONALES + LOCALES)

### TALLERES Y DEMOSTRACIONES

Un total de 6.731 personas participaron en nuestra ya tradicional noche de los talleres que se celebró en 59 tiendas Leroy Merlin de forma simultánea. En esta edición las familias asistentes pudieron disfrutar participando en divertidos proyectos DIY dejando volar su creatividad, haciendo manualidades y aprendiendo en los 566 talleres que se celebraron.

La Comunidad Leroy Merlin es un espacio digital, que cumple ya cinco años y sigue creciendo en vistas y usuarios, donde los clientes y usuarios comparten su conocimiento, experiencias y proyectos con nuestros colaboradores.



La celebración en nuestras tiendas de talleres temáticos dirigidos a guiar a nuestros clientes para animarles a emprender sus propios proyectos de decoración y acondicionamiento del hogar son ya una actividad tradicional, especialmente ligada a nuestro propósito y valores corporativos. En 2019 hemos llevado a cabo un total de 4.756 talleres en todas las tiendas de España.



### MARÍA FERNÁNDEZ

Community Manager Leroy Merlin España

**“Con 5 años de vida y más de 200.000 usuarios, la Comunidad de Leroy Merlin se consolida como una de las más grandes de España en el mundo del bricolaje. ¡Gracias a los colaboradores, en especial a los animadores, a la hora de enriquecer este proyecto con sus conocimientos y expertise!”.**

## INNOVANDO JUNTOS

Contamos con más de 40 proyectos en marcha que estamos desarrollando de la mano de nuestros proveedores y clientes. Destaca especialmente el desarrollo del **mortero gel**, un cemento aditivado que sirve para pegar cerámica casi en cualquier tipo de superficie. Es una de las referencias más vendida en Leroy Merlin y exclusivo de nuestra oferta.

Para su desarrollo, a partir de los test iniciales en los que participaron clientes particulares y profesionales, trabajamos de cerca con el proveedor para mejorar la comunicación de su packaging y que fuese más accesible a todos los clientes. Hoy seguimos trabajando con este mismo proveedor para ampliar la gama y seguir ofreciendo a nuestros clientes soluciones eficaces y sostenibles.



### BENEFICIOS DEL MORTERO GEL

#### PARA EL CLIENTE:

- Reducción de polvo en emisión
- Valoración web de cliente 4,2/5

#### PARA EL MEDIO AMBIENTE:

- 15% menos en la emisión de CO<sub>2</sub> durante la producción que productos de su misma categoría.
- Gracias a su mayor rendimiento, se transportan menos kilos de producto, con un ahorro estimado de 8.400 litros de combustible al año.

# Movilizados por el medio ambiente

## Una Política de Medio Ambiente con objetivos claros

En Leroy Merlin la sostenibilidad es la manera en la que entendemos nuestro modelo de negocio responsable y el medio ambiente es uno de sus pilares. De ahí que sea uno de los cuatro ejes de nuestro Marco de Responsabilidad Social “Demos Vida a un Hábitat Mejor”. En 2019 hemos reforzado nuestro compromiso en esta materia con la creación e implementación de la Política de Medio Ambiente, que recoge nuestros principales retos en el entorno actual y se alinea con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Contar con la visión de todas nuestras áreas de negocio es clave para nosotros. Para ello, desarrollamos un proceso colaborativo en el que participaron todos los departamentos y tiendas de Leroy Merlin, identificando aspectos de mejora que nos permitieron establecer las bases de nuestra nueva Política de Medio Ambiente.

**1 Compromiso de velar por el cumplimiento riguroso de la legislación medioambiental**

Establecemos un control permanente en nuestros centros y una verificación periódica de nuestras actividades y las de nuestros proveedores. Además, estamos en constante identificación y valoración de tendencias que minimicen riesgos ambientales.

**2 Impulso del compromiso ambiental de nuestros centros**

Contamos con un Estándar de Construcción Sostenible para nuestras tiendas.

**3 Lucha contra el cambio climático**

Promovemos iniciativas que minimizan el impacto sobre el cambio climático dentro y fuera de nuestra compañía (reducción de la huella de carbono, disminución del consumo de combustibles fósiles, impulso de energías renovables, incremento de la eficiencia energética...).

**4 Promoción de hábitos de economía circular**

Incorporamos la economía circular en todos nuestros procesos, minimizando el consumo de recursos; fomentando el uso de materiales con componentes reciclados y/o reutilizados; actualizando y cumpliendo nuestra Estrategia de Gestión de Residuos; y potenciando un packaging sostenible.

**7 Reducción del impacto sobre los recursos hídricos**

Racionalizamos nuestro consumo de agua mejorando la eficiencia de nuestros centros; abasteciéndonos de fuentes de agua alternativas; y reutilizando recursos hídricos.

**5 Fomento de logística sostenible**

Participamos con terceros en iniciativas empresariales para establecer buenas prácticas contra la emisión de gases de efecto invernadero; reducimos el impacto de nuestros vehículos; minimizamos los viajes en vacío; y fomentamos el transporte intermodal y alternativas por carretera, entre otras medidas.

**8 Cadena de suministro responsable y comprometida**

Transmitimos nuestros principios ambientales a todos nuestros proveedores y exigimos su cumplimiento a través del Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables de Leroy Merlin y nuestro Código de Conducta de Proveedores de Compras Indirectas.

**10 Involucración de nuestros colaboradores**

Para alcanzar estos objetivos, impulsamos la formación interna; desarrollamos canales bidireccionales de comunicación; promovimos la adopción de buenas prácticas ambientales fuera de los centros de trabajo; y fomentamos una movilidad más sostenible.

**6 Protección de la biodiversidad y los ecosistemas**

Reducimos el consumo de recursos naturales; priorizamos la compra de materiales respetuosos con el entorno, así como aquellos certificados bajo criterios de protección de ecosistemas; potenciamos el uso de alternativas sostenibles y acciones sociales en espacios naturales cercanos a nuestros centros.

**9 Compromiso con nuestros clientes**

Nos comprometemos a mejorar la calidad de los hogares a través de la comercialización de soluciones sostenibles y con el menor impacto ambiental posible, promoviendo el consumo responsable.

**11 Comunicación y transparencia de nuestro desempeño**

Generamos una relación transparente y fluida con nuestros grupos de interés comunicando nuestros objetivos ambientales, haciéndoles partícipes e informando sobre los resultados obtenidos.

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La Política de Medio Ambiente establece los principios de actuación de Leroy Merlin para el fomento de la protección y respeto del medio ambiente, así como las actuaciones encaminadas a minimizar los riesgos ambientales y los impactos negativos sobre el entorno.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En Leroy Merlin hemos establecido tres áreas de trabajo en las que nos hemos fijado una serie de objetivos a cumplir en 2025.

  
**ECONOMÍA CIRCULAR**  
Reducir un 20% el plástico no reciclable

Impulsar la eficiencia de los recursos naturales, reduciendo el uso de plástico no reciclable, eliminando las bolsas de plástico y fomentando el reciclaje y la economía circular.

  
**CAMBIO CLIMÁTICO**  
Reducir un 10% huella de carbono

Actuar contra el cambio climático a través de la energía renovable y la reducción de nuestras emisiones involucrando a nuestros grupos de interés.

  
**CONSUMO RESPONSABLE**  
Incluir el consumo responsable en el 100% de las comunicaciones a clientes

Incluir el compromiso ambiental en nuestra manera de trabajar y fomentar el consumo responsable entre nuestros clientes y la sociedad en general.



Caminamos con nuestros grupos de interés hacia la economía circular



Fuente: Ecolec

Los recursos naturales de nuestro planeta son limitados por lo que cada vez es más urgente cuidar nuestro entorno y establecer un nuevo modelo que se aleje del actual sistema de “usar y tirar”.

Como respuesta ante este modelo insostenible aparece otra forma de hacer las cosas: la economía circular, que busca que los recursos y productos utilizados no acaben en el vertedero, sino que se puedan reparar, reutilizar o reaprovechar como materiales para fabricar otros nuevos.

En Leroy Merlin estamos comprometidos con este salto hacia una economía circular, que nos per-

mita contribuir a los objetivos de la Agenda 2030, fomentando una cultura de la reparación, la conservación de los productos, el uso eficiente de recursos y la reutilización.

Es el único camino posible para lograr una economía verde que no desaproveche los recursos disponibles en nuestro entorno. Esta convicción nos ha llevado a un proceso de sensibilización y pedagogía interna y externa que implique y movilice a todos hacia este objetivo. Todos nuestros puntos de venta y grupos de interés (colaboradores, proveedores, clientes y otras organizaciones) colaboramos para contribuir a la transición hacia el modelo de economía circular.



Objetivo 2025:  
Reducir un 20% el plástico no reciclable en Leroy Merlin



Packaging sostenible y Ecodiseño

ENVASES ECOLÓGICOS DESDE SU CONCEPCIÓN

Para abordar estos retos, en 2019 llevamos a cabo un estudio junto al Centro Tecnológico GAIKER, con el objetivo de identificar potenciales medidas de ecodiseño y áreas de trabajo para reducir el plástico de los envases de los productos Leroy Merlin. Además, hemos iniciado

una guía práctica que, a través de árboles de decisión, guiará de forma ágil a nuestros colaboradores y proveedores para que puedan impulsar la sostenibilidad de los envases. Esta guía se presentará en nuestra convención de proveedores de 2020.

Al ser una empresa de distribución y no de fabricación, implicar a los proveedores es clave para alcanzar nuestros objetivos para conseguir un packaging más sostenible, por eso hemos llevado a cabo diferentes sesiones de trabajo con nuestros proveedores con las que buscamos establecer un diálogo que impulse soluciones más sostenibles.

Destacar, la **Jornada sobre envases sostenibles de pintura** que se convocó con el fin de establecer un diálogo entre toda la cadena de valor de la pintura para trabajar hacia soluciones más sostenibles en sus envases. De manera conjunta, se identificaron algunas barreras que dificultan la generalización del uso de envases más sostenibles y se pusieron de manifiesto diferentes aspectos a tener en cuenta a la hora de su mejora, adaptándo-



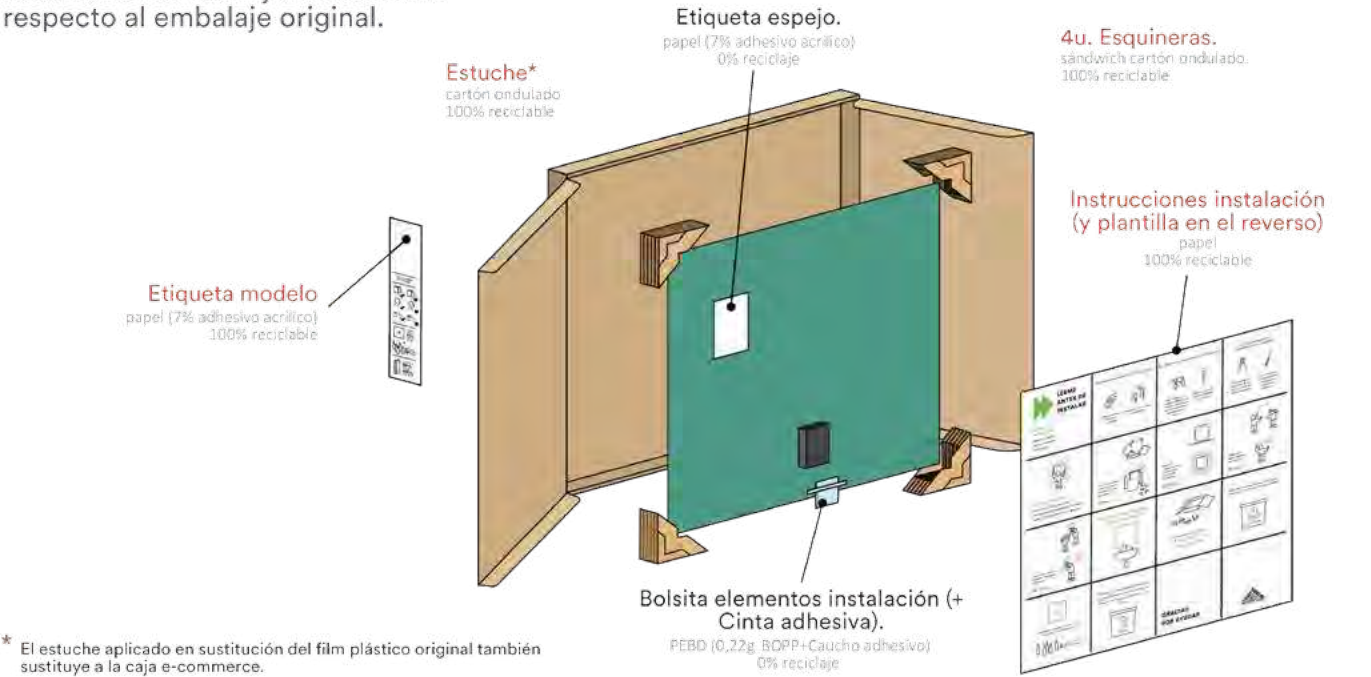
se a las demandas del consumidor, donde destaca asimismo la necesidad de proporcionar mayor y mejor información a los destinatarios finales.

Desde Leroy Merlin apostamos por incorporar el plástico reciclado en los envases de las soluciones de pintura. La pintura interior blanca de marca propia ya cuenta con envases de plástico reciclado y el objetivo a 2020 es que el 100% de los envases de pintura interior decorativa lisa también lo sean.

Otro ejemplo de colaboración exitosa es el **proyecto de packaging sostenible desarrollado para nuestro espejo Push**. Tras el mismo en 2020 se desarrollará un proyecto piloto en el que se probará un innovador packaging que es 99% cartón y mejora la protección del espejo e incluye una plantilla de instalación que mejora la experiencia cliente.

Ecodiseño embalaje

Resaltados en naranja los cambios respecto al embalaje original.



\* El estuche aplicado en sustitución del film plástico original también sustituye a la caja e-commerce.

- Mejora de la usabilidad con una plantilla clara y sintética en página única, que incluye las instrucciones de instalación.
- Estuche de cartón ondulado 100% reciclable.
- Etiqueta 100% reciclable, en papel y adhesivo acrílico.
- Nuevas esquinas protectoras de cartón ondulado 100% reciclables.
- Indicación de los beneficios ambientales en el etiquetado.
- Reducción del impacto ambiental del espejo (hasta 46% en tienda online y 20% tienda física).

JUAN CLIMENT GIL  
Gerente en Manufacturas Porta Celi S.A.

“Manufacturas Porta Celi ha seleccionado siempre materiales de embalaje reciclables y que cumplieran con eficacia su cometido. Ahora, gracias al grupo de trabajo multidisciplinar liderado por Leroy Merlin hemos diseñado un nuevo embalaje de espejos respetuoso con el medio ambiente”.

BOLSAS SIN PLÁSTICO

Se ha creado un grupo de trabajo para sustituir las actuales bolsas de plástico por soluciones más sostenibles (papel y algodón certificados). Los resultados de esta iniciativa se verán en 2020 y esperamos que sean muy positivos, tanto en reducción de peso como en mayor sostenibilidad del material de las bolsas.



Residuos y reciclaje

NUEVO PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN DE RESIDUOS 2019-2022

Leroy Merlin España, ya cuenta con un modelo de gestión de residuos implantado para la segregación de residuos en tienda. Para ello, contamos con un responsable en cada tienda, una coordinadora de residuos y con el apoyo de una Oficina técnica de residuos (externa) que nos ayuda en la gestión e incidencias del día a día con los gestores y las administraciones.

En 2019 hemos trabajado en la redacción y puesta en marcha de una nueva Estrategia de Gestión de Residuos para el periodo 2019-2022, con líneas de actuación basadas en la jerarquía de tratamiento de residuos: prevención, reutilización, reciclado, valorización y eliminación. En 2020, la prioridad será mejorar la trazabilidad de los materiales, mejorar la segregación en tienda y definir acciones que impulsen la economía circular.

PLAN DE ACCIÓN EN GESTIÓN DE RESIDUOS 2019-2022



Un plan que nos permitirá, entre otros logros, conocer la trazabilidad del residuo, transformar en recursos los residuos al convertirlos en nuevos productos reciclados y crear sinergias con otras empresas, formando un ecosistema de inteligencia colectiva.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LEROY MERLIN

**CONSUMIDOR**

Indicaciones para un correcto reciclaje de envases y productos.

**VISITANTES PUNTOS DE VENTA**

Puntos de recogida de residuos especiales:  
o Lámparas y fluorescentes.  
o Pilas.  
o Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

**COMPAÑÍA**

Estrategia de Gestión de Residuos en tiendas y centros logísticos, con objetivos de mejora en la gestión de residuos por materiales, incluyendo costes económicos y evaluación de los resultados.

TIPOLOGÍA DE RESIDUOS GENERADOS

NO PELIGROSOS	INERTES	PELIGROSOS
Cartón Plástico Madera Soportes logísticos (pallets madera) Chatarra	Residuos de construcción y demolición	Aparatos eléctricos Bombillas fluorescentes Pilas Aerosoles Envases de plástico contaminados Residuos de adhesivos, colas y sellantes peligrosos Residuos de pintura Trapos y absorbentes

MEDIOS APORTADOS

INSTALACIONES

- Punto Verde para residuos peligrosos.
- Punto Limpio o Multicontenedor para pequeños aparatos eléctricos y electrónicos, pilas, lámparas y luminarias.
- Punto Limpio para RAEEs generados en tienda.
- Punto Limpio para residuos no peligrosos e inertes.

GESTIÓN

- Oficina Técnica de Residuos a través de la cual se digitalizan, controlan y verifican servicios, toneladas y facturas.
- Gestores de residuos contratados para el alquiler, transporte y tratamiento de las diferentes tipologías de residuos.

Logística inversa de cartón, plástico y pallets de madera

5.756  
TONELADAS DE CARTÓN RECUPERADAS

742  
TONELADAS DE PLÁSTICO RECUPERADAS

Las tiendas retornan por logística inversa los soportes de madera en buen estado para su reutilización. En 2019, se reutilizaron 24.611 t, alargando así su ciclo de vida útil.

En paralelo, un total de 56 tiendas de Gran Superficie en todas las regiones (excepto Centro y Noroeste) cuentan con prensas que compactan los residuos de cartón y plástico en balas. Estas agrupaciones de residuos se convierten así en subproductos de valor que vuelven al mercado a través de su venta a gestores autorizados de residuos, evitando su vertido. Para su traslado, aprovechamos los trayectos de vuelta de nuestros camiones, junto con los soportes de madera, lo que nos permite reducir nuestra huella de carbono.

En 2019 hemos iniciado un proyecto piloto con este sistema en las tiendas Leroy Merlin COMPACT Aranjuez y Colmenar con el objetivo de extender la iniciativa al resto de tiendas COMPACT a lo largo de 2020. Esto nos permitirá incrementar las toneladas de residuos recuperados, mejorando la segregación en origen y evitando su destino en vertedero.

**CADA AÑO RECICLAMOS MÁS Y MEJOR\***

550,6 toneladas de residuos generados en cada punto de venta: un 26,6% menos que en 2018.

248 toneladas recicladas en cada punto de venta.

Tasa de recuperación (residuos recuperados, reciclados y valorizados) 79% (77% en 2018).

Tasa de residuos producidos/ facturación: 18,1% (vs. 19,4% en 2018).

Tasa de recuperación de residuos / facturación: 12,34% (vs. 16,3% en 2018).

(\*) Los resultados en materia de gestión de residuos y su desglose por tipologías se recogen en el Anexo Estadístico.



Nuevos productos con materiales de origen reciclado

CORTINA DOLOMITI



Ya estamos poniendo en práctica los principios de la economía circular en el diseño de algunos de nuestros productos. Al utilizar materiales de origen reciclado les damos una segunda vida que contribuye al desarrollo sostenible.

Elaborada a partir de hilo 100% reciclado fabricado a partir de botellas de plástico esta cortina cuenta con el sello Global Recycled Standard (GRS), un certificado internacional que fija requisitos para la certificación por parte de terceros de contenido reciclado, prácticas sociales, medioambientales y restricciones químicas.

NUEVA CORTINA RECICLADA DOLOMITI

1 CORTINA DOLOMITI ES IGUAL A:



AISLANTE GEOPANEL

Producto reciclado para el aislamiento acústico y térmico del hogar que, a su vez, es entre un 85% y un 100% reciclable. Es un producto que cumple con todos los requisitos para casas sostenibles, como aislante ecológico, ofreciendo además un rendimiento muy superior a otros materiales.



**RICARDO SERRANO**  
Jefe de Sección Materiales,  
Leroy Merlin Burjassot

**“Debemos vivir en entornos más sostenibles para dejar un futuro mejor y nuestro equipo lo tiene claro: siempre que podemos, derivamos al cliente hacia materiales como GEOPANEL, un reciclado de textil de grandísima calidad. Así ayudamos al medioambiente y a nuestros clientes”.**

PRODUCTOS DE JARDÍN

En nuestra sección de jardín contamos con mesas, tumbonas y sillas compuestas por un mínimo de 50% de plástico reciclado, pudiendo llegar incluso a un 100% en algunos productos..



Impulsamos la lucha contra el cambio climático

La comunidad científica ha puesto el foco en la velocidad con la que se está produciendo el cambio climático. Un hecho al que debemos hacer frente desde todos los países del mundo, colaborando desde todos los ámbitos (social, empresarial e institucional) para reducir la emisión de los gases de efecto invernadero y frenar así el calentamiento que está sufriendo nuestro planeta.

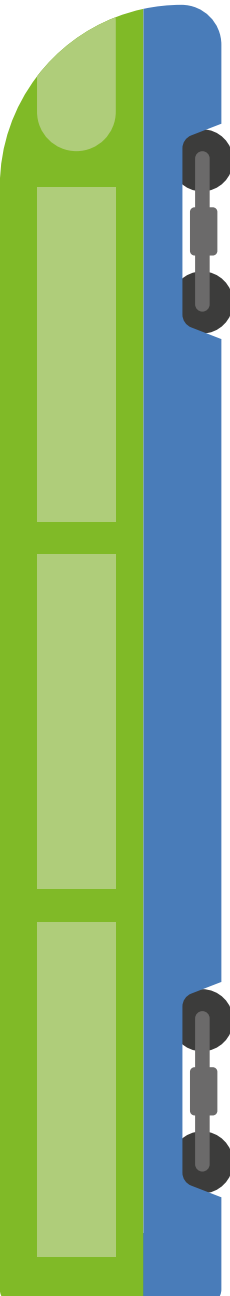
UN RETO AL QUE URGE HACER FRENTE

**La emergencia climática ya es una realidad que se expresa a través del ascenso de las temperaturas medias, la subida del nivel del mar, el deshielo en el Ártico o el aumento de los fenómenos meteorológicos extremos. La previsión de los expertos indica que entre los años 2030 y 2052, la temperatura media global podría aumentar hasta 1,5° C, una temperatura que ya se ha incrementado un grado desde el siglo XIX a la actualidad. Así se puso de manifiesto en la Cumbre Mundial del Clima celebrada en Madrid en diciembre de 2019 (COP25), en la que estuvimos presentes, y que instó a cumplir los compromisos firmados en el Acuerdo de París de 2015. Concretamente, las emisiones de gases de efecto invernadero deben reducirse entre un 40% y un 70% entre 2010 y 2050 para evitar los peores efectos del cambio climático.**

En Leroy Merlin estamos plenamente comprometidos con este reto global al que nos hemos sumado con un objetivo propio: reducir un 10% nuestra huella de carbono en 2025. Por ello, hemos impulsado nuevos proyectos de energía renovable, mejoramos la eficiencia energética de nuestras tiendas e incorporamos medidas para reducir el impacto de nuestra logística. También trabajamos por impulsar la energía renovable entre nuestros clientes incrementando nuestra gama de soluciones, acompañándoles con asesores expertos y democratizando su acceso.



Logística sostenible



KM TOTALES RECORRIDOS ENTRE NUESTROS CENTROS LOGÍSTICOS A TIENDAS (Por tipo de transporte)

- MARÍTIMO
- CARRETERA
- FERROCARRIL



La reducción de nuestra huella de carbono pasa principalmente por la optimización de nuestra cadena logística, ya que al ser una empresa de Gran Distribución es dónde se concentran una gran parte de nuestras emisiones. Para conseguirlo estamos trabajando en:

OPTIMIZAR RUTAS Y FLUJOS:

Incrementando los puntos de consolidación hemos conseguido reducir el número de viajes y kilómetros por carretera, a la vez que crecemos en agilidad. Gracias a nuestro nuevo centro logístico de Ribarroja (Valencia), en 2020 lograremos una reducción del 73% de los km recorridos por camión en la región Levante.

IMPULSAR VEHÍCULOS MÁS ECOLÓGICOS

En 2019 hemos incrementado nuestros flujos por ferrocarril para reducir el transporte por carretera (más contaminante) y en 2020 lanzaremos un proyecto piloto con camiones bajos en emisiones que utilizan el gas como combustible.

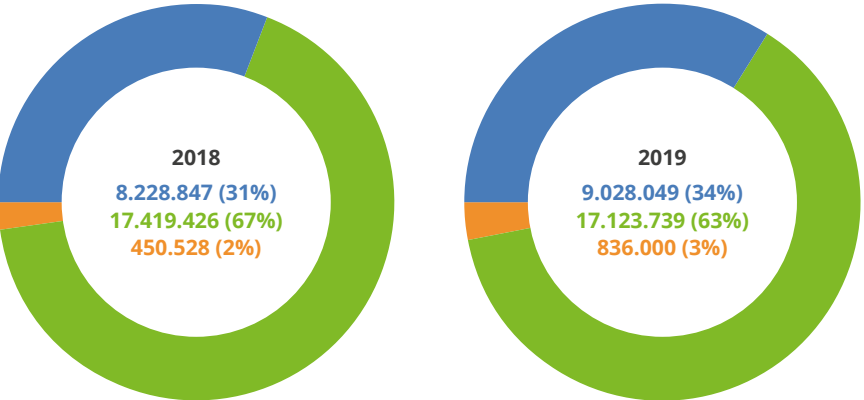
CAMBIAR SOPORTES LOGÍSTICOS:

En 2019 trabajamos en un proyecto que se desarrollará en 2020 basado en la implantación de jaulas, cajas y palés reutilizables que nos permitirán reducir en gran medida nuestra producción de residuos.

Además, en 2019 hemos incorporado 50 tiendas más de menor tamaño, lo que implica en principio más rutas y dificulta la optimización. Pese a ello, hemos logrado:

- Reducir un 2% los kilómetros recorridos por carretera, por cierre almacén Ontígola y consolidación de mercancía en otras operaciones.
- Aumentar el 86% en kilómetros de tren, de los cuales 400.000 se hacían por carretera.
- Aumentar el 10% en kilómetros en marítimo, en línea con el incremento en CV. Todos estos ahorros hay que tenerlos en cuenta en el contexto de integración de 50 tiendas nuevas más pequeñas (aumento de rutas, con menor optimización).
- Abrir en septiembre un nuevo centro en Ribarroja (Valencia), con un gran ahorro en viajes que anteriormente se hacían desde Torija (Guadalajara).
- Cumplir con la Obligación contemplada en concurso con transportistas Distribución B2B en tráilers Euro VI.

Otra de las iniciativas en marcha es la sustitución progresiva de nuestra flota de empresa por vehículos con menores emisiones con el objetivo de que en 2025 toda la flota de empresa sea 100% híbrida enchufable.



El incremento del número total de kilómetros recorridos se debe al aumento del número de tiendas de 2018 a 2019. Por otro lado, se impulsan preferentemente los medios de transporte menos contaminantes.

MIGUEL ÁNGEL GARCÍA  
Director Logística de Proximidad  
Leroy Merlin España

“El transporte genera gran parte de las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero. Por eso nos esforzamos en reducir el impacto ambiental de nuestra cadena logística impulsando soluciones cada vez más sostenibles y eficientes”.

NUEVA PLATAFORMA LOGÍSTICA MECO

En 2019 inauguramos nuestra nueva plataforma logística ubicada en la comunidad de Madrid que cuenta con la certificación LEED Platinum, el máximo reconocimiento internacional para edificios sostenibles. Unas instalaciones de 60.000 m² que nos permiten ser más sostenibles, más rápidos y más flexibles en el transporte de pedidos de nuestro canal online y tienda física a casa de nuestros clientes. El objetivo es conseguir entregas en 24h/48h en toda la Península o en el mismo día en Madrid. Este centro estará 100% operativo en abril de 2020.



LEAN & GREEN



Formamos parte de la iniciativa Lean & Green desde 2017. Un proyecto internacional e interprofesional, impulsado en nuestro país por la Asociación de Fabricantes y Proveedores (AECOC), cuyo objetivo es ayudar a las empresas a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero a través de la puesta en común de buenas prácticas.

En este marco, en Leroy Merlin nos hemos comprometido a reducir un 20% las emisiones de nuestra cadena logística en un periodo de cinco años a partir de 2019.



Gestión energética eficiente

Un uso eficiente de la energía puede contribuir de forma decisiva en la lucha contra el cambio climático. Por eso en Leroy Merlin contamos con un estándar de Construcción Sostenible que aplicamos en todas las tiendas construidas desde 2008, y que actualizamos cada año para incorporar tecnologías y técnicas innovadoras que nos permitan seguir mejorando en esta materia.

Este estándar tiene en cuenta aspectos como la disminución de consumo energético y los recursos hídricos, elección de materiales sostenibles o la elección de técnicas de construcción eficientes. En 2019 se ha aplicado este estándar en su totalidad en las tiendas de Girona y Ourense y las tiendas COMPACT transformadas cuentan también con medidas de eficiencia como la iluminación LED.



El ahorro energético en nuestras instalaciones ha aumentado un 6,4% en 2019

IBON URRUTIKOETXEA  
Responsable de Obras  
Leroy Merlin España

“Construimos tiendas que cumplen todas nuestras necesidades, pero además debemos optimizar el consumo de recursos y respetar los principios ecológicos, evitando emisiones innecesarias”.

INDICADORES AMBIENTALES

(1) Datos procedentes de la facturación. En el caso de faltar alguna factura, se utiliza la metodología que define ADEO para estimar ese dato. No se dispone de datos de las tiendas en autoconsumo.  
(2) Para el gas, el paso de m³ a kWh se utilizan los factores de conversión facilitados por la entidad comercializadora. Los únicos centros que consumen gas para calefacción son la sede y la tienda de San Sebastián de los Reyes.  
(3) Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente. Datos obtenidos mediante el mix energético 2018 proporcionado por el MITECO.  
(4) Procedente de la red pública de distribución en el 100%. No se computa el agua recuperada.  
(5) En 2019 no se consume energía con Garantía de Origen, sin embargo las tiendas de Ourense, Plaça Catalunya, Lliça d'Amunt y Girona autoconsumen la energía fotovoltaica que producen (información de la cantidad de energía consumida no disponible).  
(6) Teniendo en cuenta zonas con estrés hídrico extremadamente alto indicadas en el mapa del World Resources Institute.

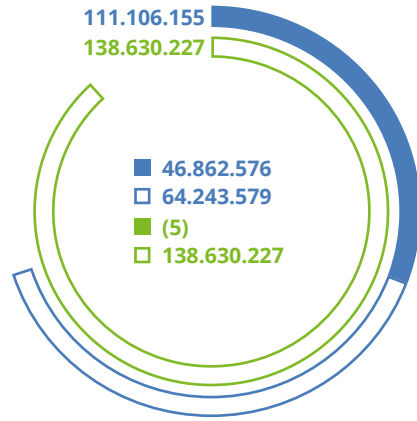
En el año 2018 Leroy Merlin contaba con 82 puntos de venta en España y en 2019 con 132 por lo que los datos no son comparables entre sí.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (GJ) <sup>(1)</sup>



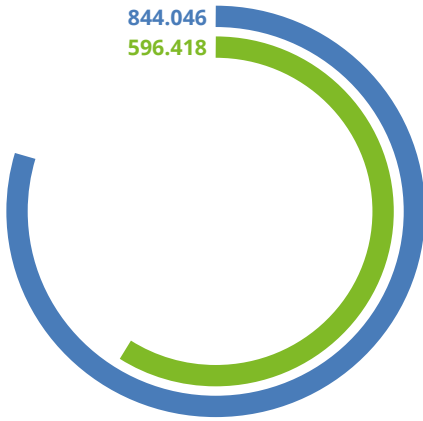
CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh)

■ 2018 ■ DE FUENTES RENOVABLES  
■ 2019 □ DE FUENTES NO RENOVABLES



CONSUMO DE GAS PARA CALEFACCIÓN (kWh) <sup>(2)</sup>

■ 2018 ■ 2019



EMISIONES INDIRECTAS DE GEI RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMPAÑÍA (t eq CO<sub>2</sub>) <sup>(3)</sup>

■ 2018 ■ 2019



CONSUMO DE AGUA EN LOS PUNTOS DE VENTA (m³) Procede íntegramente de suministros municipales<sup>(4)</sup>

■ 2018 ■ 2019



Nº DE PUNTOS DE VENTA CON PRODUCCIÓN DE ELECTRICIDAD MEDIANTE ENERGÍA SOLAR

■ 2019



Nº DE PUNTOS DE VENTA CON PRODUCCIÓN DE AGUA CALIENTE MEDIANTE ENERGÍA SOLAR

■ 2019



CONSUMO TOTAL DE AGUA (m³)

■ 2019



CONSUMO TOTAL DE AGUA DE TODAS LAS ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO (megalitros) <sup>(6)</sup>

■ 2019



Huella de carbono

¿QUÉ ES LA HUELLA DE CARBONO?

La huella de carbono es el conjunto de emisiones de gases con efecto invernadero que pueden asociarse a las actividades de una organización, así como a las producidas durante el ciclo de vida de sus productos, desde la extracción de las materias primas, pasando por el procesado y fabricación y distribución, hasta la etapa de uso y final de la vida útil (depósito, valorización, reutilización o reciclado). Su medición se realiza en base a toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas.

¿CÓMO SE CALCULA?

Para determinar este dato se miden tres aspectos:

1

**ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS** (originadas por la empresa)

Comprende las emisiones originadas por la empresa, por fuentes de su propiedad, como el sistema de climatización de las tiendas.

En Leroy Merlin analizamos el consumo de gases fluorados (aire acondicionado) de nuestras tiendas y el consumo de gas de nuestra calefacción.

2

**ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS** (consumo eléctrico)

Emisiones producidas por la generación de la electricidad que la empresa consume.

3

**ALCANCE 3: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS** (actividades no sujetas a control directo)

Agrupar las emisiones indirectas relacionadas con la actividad de la empresa, pero que no están sujetas a su control directo.

En Leroy Merlin incluimos en este campo las emisiones de:

- Viajes de trabajo
- Transporte de mercancías de proveedores externos
- Tratamiento de residuos
- Consumibles (film, folletos...)



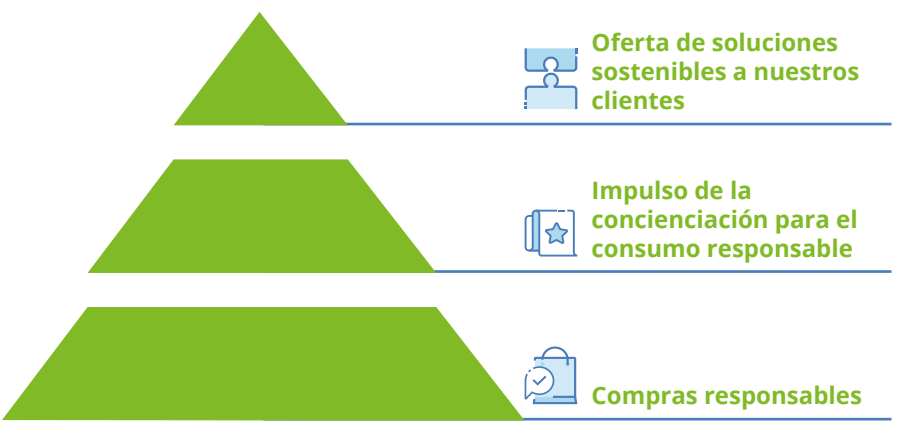
\* En 2019 nuestro alcance 1 es de 121 tCO<sub>2</sub> y alcance 2 es de 32.702,83 tCO<sub>2</sub>. Cálculos realizados según las recomendaciones del GHG Protocol. En proceso el alcance 3 de 2019, las fuentes utilizadas para el alcance 3 de 2018 son DEFRA y Carbone 4 entre otros.



Fomentamos el consumo responsable y la sensibilización

Nuestro compromiso con el cuidado del entorno, no solo se hace visible en nuestra manera de trabajar, sino también con actuaciones que llevamos a cabo para fomentar el consumo responsable y la concienciación medioambiental entre nuestros clientes y la sociedad en general. Por ello, nos hemos propuesto impulsar el consumo responsable integrándolo en nuestras comunicaciones, con la finalidad de dotar a clientes y consumidores de herramientas para que tomen las mejores decisiones en su día a día.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



Escaparaté #Por el clima

En Leroy Merlin nos hemos movilizado junto a otras compañías para promover hábitos de vida sostenibles entre la ciudadanía, a través de la Comunidad #Por el clima. En este marco, somos uno de los principales impulsores del escaparate [www.porelclima.com](http://www.porelclima.com), liderado por ECODES. Un portal en el que se reúnen productos y servicios responsables con el medio ambiente y que tiene como fin facilitar su localización a los consumidores que quieran adquirir productos y servicios sostenibles. Una tendencia cada vez más asentada en la sociedad y que reclaman ciudadanos concienciados con el cambio climático.

Estos productos y servicios se presentan divididos en 13 sectores, con criterios comparativos que ayudan a los visitantes a tomar sus decisiones de compra en el mismo espacio o bien en las propias páginas web de las empresas implicadas.





Hazlo Verde, educación ambiental infantil

El programa “Hazlo Verde” proporciona a los alumnos información y herramientas para integrar en su día a día comportamientos respetuosos con el medio ambiente, en línea con nuestro Propósito de “Despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor”.

La educación desde la infancia es clave a la hora de fomentar hábitos de vida respetuosos con el medio ambiente. Queremos ayudar a construir un futuro donde los ciudadanos del mañana cuenten con una conciencia social basada en la sostenibilidad.

Con este objetivo creamos hace tres años el programa de educación ambiental “Hazlo Verde”. Un proyecto innovador dirigido a alumnos de segundo y tercer ciclo de primaria con el que difundir entre ellos y sus familias valores sobre el desarrollo sostenible y el cuidado de nuestro planeta. En definitiva, damos herramientas para empoderar a los más pequeños de la casa convirtiéndolos en embajadores del medio ambiente. En las tres primeras ediciones de “Hazlo Verde” han participado 386.541 niños y niñas.



PILARES DEL PROGRAMA



MATERIALES DIDÁCTICOS

Ponemos a disposición de profesores y centros escolares materiales educativos evaluables basados en la gamificación, las inteligencias múltiples y el trabajo en equipo. Todos los materiales están desarrollados por pedagogos y están disponibles con acceso libre en la web [www.hazloverde.es](http://www.hazloverde.es)



TALLERES DE SOSTENIBILIDAD

Los talleres “Hazlo Verde” nos permiten sensibilizar a los más pequeños de una forma práctica, didáctica y lúdica para que adquieran conductas sostenibles y respetuosas con el medioambiente y son impartidos por nuestros colaboradores voluntarios



CONCURSO ESCOLAR “HAZLO VERDE”

Un concurso con tres categorías A (alumnos de 3º y 4º de Primaria), B (alumnos de 5º y 6º de Primaria) y C (alumnos de Proyectos Internivel) en el que cada grupo-aula presenta un trabajo con propuestas de mejora relacionadas con el medio ambiente sobre la temática concreta que se establezca en cada edición. Se trata de una actividad que se desarrolla dentro y fuera del aula, donde se combina el servicio a la comunidad con el aprendizaje curricular

III EDICIÓN DE “HAZLO VERDE”

En el curso escolar 2018/2019 celebramos la tercera edición de este programa, titulada “Misión #SomosLaRaíz”. En esta ocasión se centró en potenciar entre los más pequeños una conciencia medioambiental y la adopción de compromisos de actuación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con el medio ambiente, reforzando la participación ciudadana. En esta tercera edición participaron 153.375 niños y niñas de 3º a 6º de primaria de 1.018 centros educativos y se presentaron 321 proyectos al concurso.

RESULTADOS DE LA TERCERA EDICIÓN



	TALLERES DE SOSTENIBILIDAD	CONCURSO “HAZLO VERDE”
Nº de alumnos	7.863	153.375
Nº de aulas	362	1.018
Nº de centros escolares	118	1.094
Nº de colaboradores voluntarios	1.086	321

A través de sus participantes, este programa tiene un alcance potencial de más de 400.000 personas.

CONCURSO ESCOLAR

El Concurso Escolar Nacional Hazlo Verde tiene como objetivo promover la generación de ideas para crear un hábitat más sostenible. Se recibieron un total de 321 proyectos que fueron evaluados por los colaboradores de Leroy Merlin en base a unos criterios de evaluación que giran en torno a cinco ejes:

**HAZLO SOSTENIBLE**

Se valoran soluciones realmente sostenibles.

**HAZLO CON TUS MANOS**

Evalúa la capacidad de los alumnos de crear y trabajar con sus propias manos.

**HAZLO SOCIAL**

Aquellos proyectos que trasciendan los límites del aula y busquen ayudar y/o involucrar a otras personas de su entorno.

**HAZLO CREATIVO**

Donde se valora la originalidad y creatividad a la hora de buscar soluciones sostenibles.

**HAZLO CON CALIDAD**

Donde el jurado valora la calidad de la presentación del trabajo.

La votación final fue realizada por un jurado compuesto por Elvira Carles, Directora de la Fundación Empresa y Clima; Jordi Jaumà, Director de Diario Responsable; Cristina Monge, Asesora Ejecutiva de ECODES; Laura Prieto, Directora Alianza 2030 en Radio 5 todo noticias y Radio Exterior de España; Jaime Silos, Director de Desarrollo Corporativo de Forética; Susana Posada, Responsable de Comunicación Institucional y Negocio Responsable de Leroy Merlin; Guilherme Ribeiro, Regional RRHH Suroeste de Leroy Merlin, y Ricardo Tejero, Director de Eficiencia y Gestión del Cambio en Leroy Merlin.

GANADORES DEL CONCURSO

- CATEGORÍA A:**

Alumnos de 3º de Primaria del colegio Vicente Mortes (Paterna, Valencia), que concienciaron a sus compañeros y familias en la reducción del uso de aluminio utilizado en los almuerzos sustituyéndolo por envases sostenibles.
- CATEGORÍA B:**

Alumnos de 5º de primaria del colegio Francesc de Borja Moll (Palma de Mallorca), con su iniciativa “¡Un turista, un superhéroe!” en la que prepararon trípticos informativos y salieron a concienciar a los turistas de su ciudad para que cuidaran del entorno.
- CATEGORÍA C:**

En 2019 estrenamos esta categoría en la que ganaron los alumnos del colegio Ribera del Duero (Quintanilla de Onésimo, Valladolid) de internivel A con su proyecto para proteger los murciélagos de su región.

LANZAMOS LA 4ª EDICIÓN DE “HAZLO VERDE” MISIÓN #PLASTICFREE

En 2019 se inició la cuarta edición del programa con el comienzo del curso escolar 2019/2020. En esta ocasión los contenidos buscan que el alumnado adquiera conciencia sobre la reducción del consumo de plástico, profundizando en conceptos como el ecodiseño y la economía circular. Junto a los materiales didácticos, talleres y concurso, proponemos a los alumnos retos para reducir el plástico en su día a día.

Como novedad en la cuarta edición, creamos una nueva categoría en el concurso para alumnos de secundaria, con el fin de involucrar a los jóvenes de 1º a 4º de la ESO en hábitos de vida más sostenibles.

**RODRIGO PÉREZ BARRERO**  
CEIP Giner de los Ríos  
Villarrobledo Albacete.

“Llevamos más de tres años participando en el concurso Hazlo Verde de Leroy Merlin y considero que los materiales son de gran calidad, están muy actualizados y sirven para concienciar a nuestros/as alumnos/as en temas de cambio climático y cuidado del planeta”.



Acción y sensibilización ambiental



REFORESTACIONES

Cada año la superficie de espacios forestales va menguando poco a poco, lo que supone un importante impacto negativo para los ecosistemas y su biodiversidad, incrementando los efectos del calentamiento global.

Con el objetivo de mitigar esta situación en Leroy Merlin ponemos cada año en marcha acciones de reforestación ecológica en las que se implican nuestros clientes y sus familias, así como colaboradores voluntarios, para repoblar áreas de su entorno más cercano con especies autóctonas. De esta forma conseguimos impactar a nivel local, devolviendo la riqueza y la diversidad invirtiendo en futuros bosques que servirán además de hogar para distintas especies animales. En 2019, los más de 570 voluntarios que han participado en estas actividades han logrado sumar 1.460 árboles plantados. Se calcula que gracias a estas reforestaciones las absorciones totales, para un período de 30 años serán de 345,17 toneladas de CO<sub>2</sub>.

ACCIONES DE REFORESTACIÓN EN 2019

- VOLUNTARIOS
- HORAS DE VOLUNTARIADO
- ÁRBOLES PLANTADOS



LADY JOHANNA ARANGO  
Asistente de Ventas Sanitario,  
Leroy Merlin Palma Marratxí

“He participado activamente en dos jornadas ambientales, donde aprendemos al lado de nuestras familias que todos podemos aportar nuestro granito de arena para conseguir un hábitat mejor y ayudar a su conservación”.

RECOGIDA DE PLÁSTICOS EN ESPACIOS NATURALES

(1) [https://www.wwf.es/nuestro\\_trabajo/naturaleza\\_sin\\_plasticos/](https://www.wwf.es/nuestro_trabajo/naturaleza_sin_plasticos/)

El abandono de residuos en entornos naturales como bosques, ríos o mares es un problema mundial que supone la destrucción de la biodiversidad que habita en esos lugares. Según datos de la ONG WWF cada año se vierten a la naturaleza 100 millones de toneladas de residuos de plástico<sup>(1)</sup>, de los que una décima parte van a parar al mar, convirtiéndose en una de las principales amenazas para la salud, el medio ambiente y las economías del mundo.

En nuestro compromiso por crear entornos donde vivir mejor, integrado en nuestro Marco de Responsabilidad Social, en 2019 nos sumamos una vez más al World CleanUp Day, una jornada internacional dirigida a combatir el problema mundial del abandono de residuos en la naturaleza, incluidos los plásticos marinos. Así, un total de 351 clientes y colaboradores voluntarios realizaron acciones de limpieza en playas, ríos y espacios.

Nuestra labor se centró en ocho espacios naturales, con un importante valor medioambiental, repartidos por toda la geografía española, como el humedal costero de la Ribera de la Algaida en Almería, el Río Henares en Madrid, las playas de Arrika en Getxo y la del Levante en el Parque Natural Bahía de Cádiz, la playa del Bocabarranco de Gran Canaria, la playa del Serradal en Castellón y el Parque Natural de Collserola en Barcelona. Un total de 1.593 kilos de basura fueron recogidos por nuestros voluntarios.



EFICIENCIA ENERGÉTICA Y LUCHA CONTRA INCENDIOS

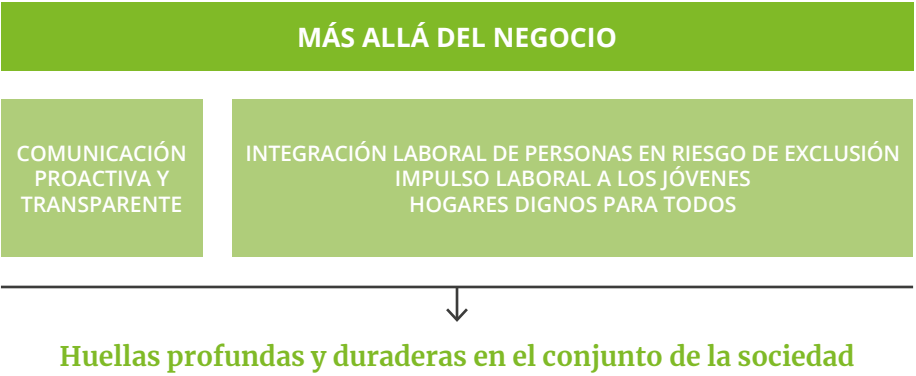
Por otro lado, junto con WWF hemos participado en la Hora del Planeta apagando los rótulos de las fachadas de nuestras tiendas y contribuyendo a la comunicación relacionada con esta fecha. Asimismo, durante los meses de verano hemos albergado en nuestras tiendas la campaña contra incendios de WWF enfocada a sensibilizar a los consumidores sobre este problema y las formas de prevenir su aparición.



Sin dejar a nadie atrás

Como empresa responsable y consciente, nuestro modelo de negocio integra el compromiso social como base de nuestras relaciones. Para que nuestro trabajo nos ayude a construir una sociedad mejor entendemos que es necesario estar presentes de forma transparente y ética en las comunidades de las que formamos parte y responder con solvencia a las expectativas de todos aquellos que, con nosotros, quieren transformar su entorno en beneficio de todos.

Este Propósito es el que nos mueve en todas nuestras acciones y nos motiva a dar un gran salto fuera de nuestras tiendas y oficinas, desarrollando acciones que impulsan el empleo joven, la integración de personas con discapacidad y la ayuda a las personas con menos recursos para que tengan un hogar digno, animando a otros a la acción con la participación en iniciativas conjuntas y la difusión de buenas prácticas.



Comunicamos para motivar

Impulsamos con todos nuestros públicos la creación de un diálogo abierto basado en la transparencia. Con el objetivo de compartir nuestra experiencia y aprender de forma conjunta, nos servimos de la comunicación y la creación de alianzas con diferentes organizaciones, generando así impactos positivos, sustentados en relaciones de confianza y a largo plazo, fruto de una suma de esfuerzos que nos permiten avanzar hacia una sociedad sostenible, inclusiva, abierta y colaborativa.

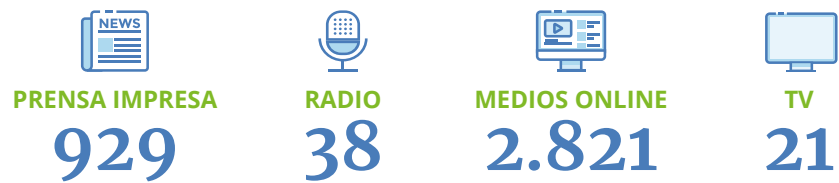
Lo contamos

La comunicación juega un papel clave para alcanzar nuestros objetivos, para despertar motivaciones generando empatía, dando ideas o proponiendo retos, a través de diferentes canales.

Por un lado, nuestros perfiles en redes sociales, con los que realizamos una escucha activa y fomentamos el diálogo. Por otro, con una estrecha relación con los medios de comunicación, con los que compartimos nuestra actividad a través de diferentes comunicados, y anualmente celebramos una rueda de prensa para presentar nuestros resultados y proyectos.

RESULTADOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

(Apariciones)



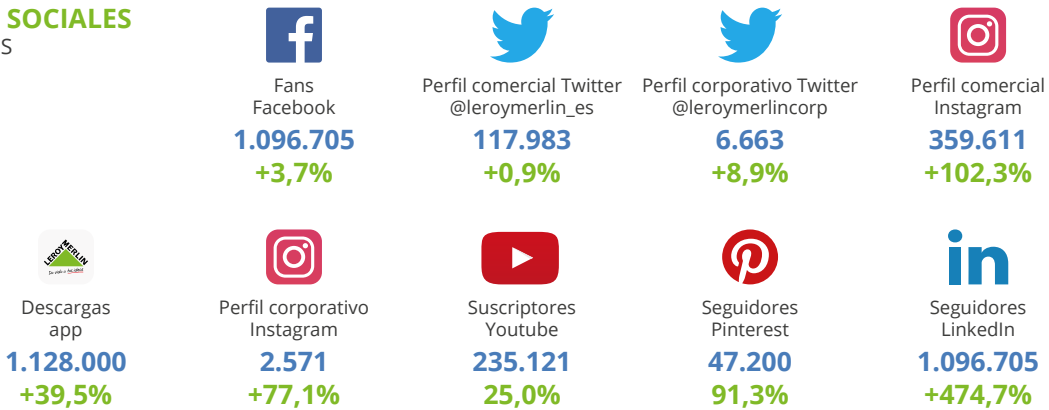
AUDIENCIA



544.075.348

532.014.068

ACTIVIDAD EN REDES SOCIALES



Lo compartimos

Compartir el conocimiento, las buenas prácticas empresariales y la experiencia en los diferentes ámbitos en los que opera Leroy Merlin es la forma en la que podemos aprender entre todos y seguir mejorando. Por ello, colaboramos de forma continuada con distintas instituciones y organizaciones sin ánimo de lucro con las que trabajamos en diferentes áreas económicas, ambientales y sociales.

- ADBF
  - ADIGITAL
  - AECOC
  - Aldeas Infantiles
  - ALMA DE ACERO
  - ANGED
  - APADIS
  - APADRINA UN OLIVO
  - APNA - RAMIB RESIDENCIA
  - ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO (ABD)
  - ASOCIACIÓN CADÍ (CENTRO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD INFANTIL)
  - ASOCIACIÓN CULTURAL LOS ROMEROS
  - Asociación de Multinacionales por la Marca España
  - ASOCIACIÓN ENTREMujeres (SOULEM)
  - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC)
  - ASOCIACIÓN TODOS CON CASA
  - ATENDIS
  - AVANZA ONG
  - AVAPACE
  - AYUNTAMIENTO DE ALDAIA
  - AYUNTAMIENTO SANTA MARTA DE TORMES
  - BAIX CAMP ASSOC. FAM PERS DISCAP INTEL SLU
  - CALOR Y CAFÉ
  - Cámara de Comercio de la Comunidad de Madrid
  - CÁRITAS
  - CEMU - CIUDAD DE LOS MUCHACHOS DE LEGANÉS
  - CENTRO DE MENORES DULCE NOMBRE MARÍA
  - Centro Español de Logística
  - COLEGIO NAZARET SLU
- COPADE – Fundación Comercio Para el Desarrollo
  - Corporate Excellence
  - DEYRE S COOP
  - DIRCOM
  - DIRSE
  - ECODES - FUNDACIÓN ECOLOGÍA Y DESARROLLO
  - Forética
  - FSC
  - FUNDACIÓN ACOGE
  - FUNDACIÓN ALADINA
  - FUNDACIÓN ALAS
  - FUNDACIÓN AMIGÓ
  - Fundación Empresa y Clima
  - FUNDACIÓN ESFERA
  - Fundación Global Nature
  - FUNDACIÓN PADRE GARRALDA
  - FUNDACIÓN SAN JUAN BAUTISTA SLU
  - Fundación SERES
  - FUNDACIÓN TENGO HOGAR
  - FUNDACIÓN VIVE
  - FUNDAL
  - GEA CHAPUZAS SIN FRONTERAS
  - IAB
  - INTRESS CRAE VORAMAR
  - LLEGAT ROCA I PI
  - Pacto Mundial
  - PARROQUIA SAN JOAQUÍN
  - PEFC
  - Plataforma Tecnológica Española de Envase y Embalaje
  - PROVIVIENDA
  - PROYECTO VIVIR
  - REMAR
  - SANT JOAN DE DÉU
  - TANTAKA
  - UNICEF
  - WWF

En 2019 hemos mantenido nuestra participación foros profesionales y sociales, en los que co-crear un futuro responsable, competente y eficiente.

Nos llena de orgullo

Nuestra labor ha sido reconocida en 2019 con 19 galardones y reconocimientos, un verdadero orgullo que nos hace ser una compañía cada vez más comprometida y consolidada. Reconocimientos que llevan implícita la responsabilidad de seguir mejorando, de avanzar en la capacidad de ofrecer respuestas para los retos de hoy en día.

Gracias a nuestros 13.988 líderes y su esfuerzo diario por seguir superándose cada día.

GESTIÓN DEL TALENTO Y REPUTACIÓN



**Forbes:** Puesto nº 1 en el ranking Mejor empresa para trabajar en el sector Retail y puesto 6º en ranking global de empresas en España



**Top Employer Institute:** Certificación Top Employer España 2019



**Merco Talento:** Puesto 43 en el ranking Merco Talento 2019



**Merco Líderes:** Puesto 65 en el ranking Merco Líderes 2019



**Merco Empresas:** Puesto 20 en el ranking Merco Empresas 2019



**Reputation Institute:** 6º puesto en retail el RepTrack 2019 de Reputation Institute



**Observatorio de Comunicación Interna:** Premio a la Mejor sistemática de canales, soportes para la Comunicación Interna



**Premios AECC:** premio a la mejor transformación comercial por UNIZ



**Premio Contact Center Awards junto con Unísono:** Mejor experiencia de cliente en industria



**Retail Forum:** Finalista Premio Retail Forum Categoría Sostenibilidad



**Fundación telefónica:** Finalistas en Voluntariado Corporativo con nuestra Acción Social



**Premios Codespa:** por el proyecto "Alianzas público-privadas para el desarrollo de productos de Comercio Justo para acondicionamiento de jardín", junto con COPADE



**Solidarios ONCE:** Premio a la Estrategia RSE



**Multinacionales por Marca España:** Premio a la Mejor trayectoria en RSC



**OMP:** Marca que se preocupa por el medio ambiente



**OCARE:** Mención a la comunicación de RSE



**Fundación Alas:** Mejora calidad de vida personas mayores con discapacidad intelectual



**Consejo General del Poder Judicial:** Política de integración laboral de personas con discapacidad



**Premios Fundación Randstad:** Inclusión Laboral de personas discapacidad



**Premios Corresponsables:** Finalistas en la categoría 'Comunicación Responsable' al mejor anuncio en prensa escrita



**Merco Responsabilidad y Gobierno corporativo:** Puesto 15 en el ranking 2019

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Impulsamos el talento de futuro

Los jóvenes de hoy serán los grandes profesionales del mañana, que empiezan hoy a configurar, a construir su futuro laboral. Por ello, desarrollar programas formativos de calidad que integren teoría y práctica dentro de un entorno empresarial es fundamental para impulsar su empleabilidad y ofrecerles herramientas que les permitan hacer frente a los retos del futuro.

En Leroy Merlin estamos fuertemente comprometidos con el impulso del talento joven y contamos con diferentes programas tanto internos como en colaboración con universidades y escuelas formativas.

PROGRAMA DE PRÁCTICAS Y BECAS



**Público:** Universitarios y alumnos de formación profesional.



**Objetivo:** Facilitar a los estudiantes el inicio de su carrera profesional.



**Desarrollo:** Plan formativo dentro de la empresa que combina formación teórica y práctica. Al finalizar la formación, los alumnos, que son acompañados por un tutor en todo el proceso, pueden desarrollar un proyecto relacionado con su área de especialización, que muestre de forma práctica los conocimientos adquiridos.



**Resultados:**

- Alumnos participantes: 1.476
- Alumnos contratados: 318 (el 22%)

FP DUAL



**Público:** Alumnos de formación profesional.



**Objetivo:** Impulsar una formación profesional de calidad a través de la Formación Profesional Dual, que combina procesos de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de estudio.



**Desarrollo:** Hay diferentes itinerarios formativos y titulaciones compatibles con el programa de Leroy Merlin.



**Resultados:**

- Alumnos participantes: 177
- Centros con los que colaboramos: 84 (+16 que en 2018)
- Alumnos contratados: 50

PROGRAMA DE GRADUADOS



**Público:** Graduados universitarios



**Objetivo:** Atraer y fidelizar graduados universitarios con alto potencial para ocupar puestos de dirección dentro de Leroy Merlin, mediante un plan específico de formación y desarrollo profesional.



**Desarrollo:** De la mano de directivos de la compañía realizamos jornadas en las principales universidades españolas para dar a conocer las oportunidades que ofrece Leroy Merlin e identificar potenciales candidatos interesados. Posteriormente los participantes seleccionados para el programa, que tiene una duración de dos años y medio, se incorporan a la empresa con un contrato indefinido y con la categoría salarial de manager. El programa consta de tres fases: equipo de ventas, Jefe de Sección y Jefe de Sector o Controlador de Gestión, por las que van avanzando de la mano de tutores internos que les ayudan en su desarrollo profesional.





**Resultados:**


- Alumnos participantes: 242
- Horas de formación: 1.432
- Tutores involucrados: 32





### PROGRESANDO EN LEROY MERLIN

 **Público:** Universitarios recién titulados

 **Entidad colaboradora:** Fundación Universidad Autónoma de Madrid (FUAM).

 **Objetivo:** Ofrecer a los alumnos la posibilidad de adquirir conocimientos relacionados con el ámbito profesional propio de sus estudios.

 **Desarrollo:** Plan formativo anual, que el pasado año celebró su cuarto aniversario, y que permite compaginar prácticas con formación impartida y certificada por Leroy Merlin y la Universidad Autónoma de Madrid. El programa tiene una duración de seis meses, tras los que el alumnado tiene la posibilidad de unirse al Programa Graduados.

 **Resultados:**

- Alumnos certificados: 5, de 9 que lo iniciaron.
- Alumnos que han accedido al Programa Graduados: 2

**JUAN BENÍTEZ**  
Director de Leroy Merlin Platja d'Aro y participante en el programa de graduados

“El Programa de Graduados es la experiencia más enriquecedora e intensa que he vivido en mi vida, por la formación que brinda y por las personas con las que coincides en ese recorrido. Finalizar el Programa de Graduados es el inicio de tu carrera profesional”.

IMPULSAMOS EL FUTURO DE LA JARDINERÍA PAISAJISTA EN LA COMPETICIÓN NACIONAL SPAINSKILLS



Colaboramos desde 2012 en la competición nacional de Formación Profesional SpainSkills, promovida por la Dirección General de Formación Profesional del Ministerio de Educación y Formación Profesional, para promover una Formación Profesional de Calidad. En la edición nacional de 2019 han participado los equipos ganadores de las competiciones regionales de Andalucía, Asturias, Baleares, Cantabria,

Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Murcia, Comunidad de Madrid, Comunidad Foral de Navarra y Comunidad Valenciana.

En Leroy Merlin participamos en la categoría Jardinería Paisajística, nos encargamos del diseño de la prueba y de aportar los materiales y herramientas necesarios para la competición y, además, somos los responsables de evaluar a los concursantes y valorar los proyectos realizados. Todo ello con el fin de divulgar entre los jóvenes el conocimiento sobre oficios que están relacionados con nuestra actividad y fomentar su empleabilidad.

Integramos la diversidad y la igualdad

A través de acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones fomentamos la creación de empleo para personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social.

La diversidad e igualdad de oportunidades son dos aspectos con los que estamos plenamente comprometidos en Leroy Merlin. No podemos dejar de lado el potencial y el talento de tantas personas, no podemos perder, como sociedad, las múltiples oportunidades que solo afloran cuando se tienen en cuenta puntos de vista diferentes.


Su integración en el negocio se canaliza a través del eje “Oportunidades profesionales y empleo”, dentro de nuestro marco de Responsabilidad Social Empresarial 2017-2021 “Demos Vida a Un Hábitat Mejor”. En este ámbito, promovemos la integración de personas en situación y/o riesgo de exclusión social, así como de personas con discapaci-


dad, contribuyendo a su inserción laboral para conseguir que vivan y trabajen en una sociedad en la que se garantice la igualdad de oportunidades para todos.

Contamos con programas que incluyen la incorporación en prácticas en nuestras tiendas de personas con discapacidad a través de convenios específicos con asociaciones dedicadas a su atención. Cabe destacar la colaboración que mantienen las tiendas de Gijón y Oviedo con Down Asturias en un programa de prácticas en tienda.

Además, en alianza con organizaciones líderes, desarrollamos en el ámbito de la inserción laboral iniciativas como:

PROGRAMA INSERTA

 **Partners:** Fundación ONCE


 **Objetivo:** Promocionamos la inserción laboral directa de personas con discapacidad a nuestra plantilla de colaboradores, a través del Convenio Inserta de la Fundación ONCE, del que formamos parte desde 2013 y que se renovó en 2018. Nuestro objetivo es incorporar a 185 personas con discapacidad entre 2018 y 2022. Además, contamos con Inserta Empleo, entidad para la formación y el empleo de Fundación ONCE, para abordar los procesos de selección de candidatos.

 **Resultados:**

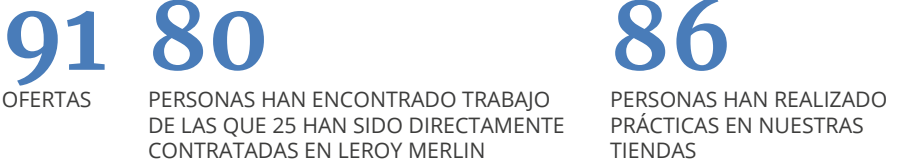


PROGRAMA INCORPORA

 **Partners:** Obra Social La Caixa

 **Objetivo:** Promocionar la inserción laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión social dentro de nuestra plantilla de colaboradores. Se trata de un programa de intermediación laboral dirigido especialmente a personas con discapacidad, jóvenes en riesgo de exclusión social, desempleados de larga duración, víctimas de violencia de género, inmigrantes y ex reclusos, entre otros colectivos.

 **Resultados:**





PROGRAMA DE FORMACIÓN SUPERIOR CAMPVS

**Partners:** Fundación A La Par

**Objetivo:** Impulsar la integración sociolaboral de jóvenes con discapacidad a través de formación teórico-práctica. En este caso, en Leroy Merlin colaboramos en el curso de “Marketing y Comercio” en el que impartimos clases teóricas sobre estrategia de comunicación, comercio y marketing en el entorno empresarial y tutorizamos una experiencia práctica en nuestra sede y/o tiendas.

**Resultados:**

90

HORAS DE FORMACIÓN  
A 8 ALUMNOS

9

ALUMNOS EN PRÁCTICAS  
DURANTE 6 MESES

2

VOLUNTARIOS EN EL  
PROGRAMA DE MENTORING

**IRENE SÁNCHEZ**  
Directora Proyecto Campvs de Fundación  
A La Par

“El potencial laboral de los jóvenes con discapacidad intelectual se pone de manifiesto en una formación laboral práctica y aplicada, ajustada a las demandas reales del mercado, en la que la participación activa de empresas como Leroy Merlin es clave para una inserción exitosa”.

COMPROMISO INTEGRA

**Partners:** Fundación Integra

**Objetivo:** Crear empleo socialmente responsable impulsando la inserción de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social en la plantilla. En 2019 se llevaron a cabo talleres para mejorar la empleabilidad de las personas participantes, que impartieron nuestros colaboradores voluntarios, en el marco de la nueva “Escuela de fortalecimiento” que se desarrolló en centros de Andalucía, Madrid, Barcelona y Valencia.

**Resultados:**

3

PERSONAS  
PROCEDENTES DE  
INTEGRA TRABAJABAN  
EN LEROY MERLIN  
DURANTE EL AÑO 2019

28

VOLUNTARIOS DE LEROY MERLIN PARTICIPARON  
EN LA “ESCUELA DE FORTALECIMIENTO” EN  
MADRID, BARCELONA, VALENCIA Y SEVILLA, QUE  
HAN AYUDADO A 58 CANDIDATOS A MEJORAR SUS  
HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA BÚSQUEDA  
ACTIVA DE EMPLEO

17

TALLERES



Además de promover la inserción laboral, impulsamos acciones de sensibilización, visibilidad y concienciación con el fin de contribuir a normalizar la discapacidad. En 2019 organizamos diferentes actividades de voluntariado con distintas organizaciones como Fundación También o Helping by Doing, con las que realizamos varias actividades de deportivas; así como talleres inclusivos en 12 de nuestras tiendas.

Además de estas actuaciones, apoyamos iniciativas en diferentes ámbitos que contribuyen a visibilizar las dificultades que afrontan cada día las personas con discapacidad y a ser todos conscientes de la importancia de colaborar juntos para hacer su vida más plena. También la nuestra.



Fiesta de la Primavera  
(Fundación También)



Carrera Madrid También Solidario  
(Fundación También)



Concierto Solidario de Navidad a favor de  
la Fundación Tutelar Envera



Grandes Campeones Capaces de Todo



Talleres inclusivos en tiendas, 219 participantes en los 12 talleres inclusivos celebrados en nuestras tiendas.

PROYECTO IS IMPACT FSC-PWC

En 2019 participamos en este estudio que mide el impacto en términos de inclusión social de la inserción laboral con personas con discapacidad en Leroy Merlin. Del mismo se destaca que:

MEJORA DE LA INSERCIÓN LABORAL POR PERSONAS VALORADAS EN **3.364€**

UN **93%** DE LAS PERSONAS EMPLEADAS CONSIDERAN QUE SU OCUPACIÓN ACTUAL EN LA COMPAÑÍA SE CORRESPONDE DE FORMA ADECUADA CON SU FORMACIÓN Y POTENCIAL PROFESIONAL

Construimos juntos mediante el compromiso social

En Leroy Merlin el compromiso social con los entornos de los que formamos parte es algo que forma parte de nuestra esencia como compañía. Esto no podríamos hacerlo sin nuestros colaboradores que materializan nuestro Propósito con propuestas reales con gran impacto social.

En este marco, impulsamos proyectos en los que podemos aportar nuestra experiencia y conocimientos contribuyendo a facilitar el acceso a hogares y entornos dignos a niños y personas de la tercera edad en situación o riesgo de exclusión social. Por ello, desarrollamos proyectos de acondicionamiento de hogares donde residen, con el fin de mejorar su entorno y sus condiciones de vida.

En 2019 desarrollamos 80 proyectos en colaboración con distintas ONG y asociaciones en diferentes comunidades en las que estamos presentes, un 8,1% más que el año anterior.





**En 2019 hemos invertido 559.206,31€ en acciones sociales**

#### ASOCIACIONES CON LAS QUE COLABORAMOS EN ACCIONES SOCIALES EN 2019

- ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO (ABD)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC)
- ALDEAS INFANTILES
- ALMA DE ACERO
- APADIS
- APADRINA UN OLIVO
- APNA - RAMIB RESIDENCIA
- ASOCIACIÓN CADI (CENTRO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD INFANTIL)
- ASOCIACIÓN CULTURAL LOS ROMEROS
- ASOCIACIÓN ENTREMujERES (SOULEM)
- ASOCIACIÓN TODOS CON CASA
- ATENDIS
- AVANZA ONG
- AVAPACE
- AYUNTAMIENTO DE ALDAIA
- AYUNTAMIENTO SANTA MARTA DE TORMES
- BAIX CAMP ASSOC. FAM PERS DISCAP INTEL SLU
- CALOR Y CAFÉ
- CÁRITAS
- CEMU - CIUDAD DE LOS MUCHACHOS DE LEGANÉS
- CENTRO DE MENORES DULCE NOMBRE MARÍA
- COLEGIO NAZARET SLU
- DEYRE S COOP
- ECODES - FUNDACIÓN ECOLOGÍA Y DESARROLLO
- FUNDACIÓN ACOGE
- FUNDACIÓN ALADINA
- FUNDACIÓN ALAS
- FUNDACIÓN AMIGÓ
- FUNDACIÓN ESFERA
- FUNDACIÓN PADRE GARRALDA
- FUNDACIÓN SAN JUAN BAUTISTA SLU
- FUNDACIÓN TENGO HOGAR
- FUNDACIÓN VIVE
- GEA CHAPUZAS SIN FRONTERAS
- INTRESS CRAE VORAMAR
- LLEGAT ROCA I PI
- PARROQUIA SAN JOAQUIN
- PROVIVIENDA
- PROYECTO VIVIR
- REMAR
- SANT JOAN DE DÉU
- TANTAKA
- UNICEF

**MARÍA AMPARO MARGARIT FERRI**

Directora Hogar Luis Amigó Burjassot

**“Transformar sus espacios personales y nuestro jardín del hogar fue impulso y motivación para el día a día de nuestros niños y niñas. Además, que los voluntarios de Leroy Merlin participaran en las mejoras hizo que se sintieron escuchados e importantes para el mundo adulto”.**

#### MERCADILLOS SOLIDARIOS

En 2019 realizamos 3 mercadillos solidarios en nuestra sede con los que recaudamos 12.975,50 € que destinamos a diferentes organizaciones benéficas.

#### PROYECTOS BENEFICIARIOS:

- Mercadillo 20 de junio: 6.662 € para la Fundación Amigó, para seguir acondicionando el centro de menores de Burjassot (Valencia)
- Mercadillo 8 de octubre: 3.692,5 € para arreglar la Aldea de Sant Feliu (Barcelona) de Aldeas Infantiles
- Mercadillo 19 de diciembre: 2.621 € que se destinará a GEA Chapuzas sin Fronteras (Cádiz) que se dedica a buscar y acondicionar viviendas para familias sin recursos

#### PREMIO SOLAR DECATHLON EUROPE 2019

El proyecto de hogar sostenible desarrollado por el equipo Azalea, perteneciente a la Universidad Politécnica de Valencia y respaldado por Leroy Merlin, consiguió el primer premio de la categoría “Arquitectura” en el Solar Decathlon Europe 2019. Se trata de la competición universitaria de mayor prestigio internacional sobre vivienda sostenible donde el equipo deslumbró con una barraca totalmente autosuficiente, modular y con una demanda energética muy baja, inspirada en la tradicional vivienda valenciana. En Leroy Merlin otorgamos al proyecto 100.000€ para su ejecución, además de contacto con diferentes proveedores y asesoramiento.

El Solar Decathlon es una competición universitaria de ámbito internacional impulsada en 2002 por el Departamento de Energía de los Estados Unidos y que, desde 2010, se celebra también en Europa abierta a universidades de todo el mundo que quieran participar. Este año, la competición tuvo lugar en Hungría, donde los 10 equipos finalistas construyeron sus viviendas en tan solo 14 días y que, posteriormente, presentaron al público durante otras dos semanas, llegando a contar con más de 15.000 visitantes de 28 países diferentes.



**CARMEN MULLOR**

Responsable de comunicación de AZALEA UPV

**“Gracias al apoyo incondicional de Leroy Merlin España pudimos crear una red de proveedores que nos permitió participar en la Solar Decathlon Europe, y mostrar que un modelo de vivienda diferente, sostenible y autosuficiente es posible”.**

05

**Anexos**



# Anexos

## Sobre este informe

Este informe anual recoge los resultados de la actividad de Leroy Merlin en España en el año 2019, junto con su contribución a la mejora social, económica y ambiental, tal y como defienden los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. En la estrategia de negocio de Leroy Merlin, la responsabilidad social empresarial (RSE) constituye un valor fundamental, que se gestiona a través del área de Negocio Responsable, enfocada a promover un modelo de negocio más ético y eficiente que impacta de forma positiva en los ciudadanos y en el entorno. El Negocio Responsable de Leroy Merlin España permite consolidar una empresa más sostenible y con capacidad para “despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor”, como señala nuestro Propósito.

La elaboración del informe correspondiente al año 2019 se ha llevado a cabo de acuerdo con las directrices y principios recogidos en los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), opción «Esencial», que ya se utilizaron en las memorias de 2016, 2017 y 2018. Para la organización, esta opción de GRI permite informar con detalle suficiente sobre los impactos sociales, ambientales y económicos que las actividades de la organización tienen sobre sus grupos de interés y cómo se gestionan estos impactos, así como poner de manifiesto el cumplimiento de sus compromisos con los grupos de interés de una manera rigurosa. El uso de un marco internacional obliga a la aplicación en la elaboración del informe de principios como

el equilibrio, la comparabilidad, la exhaustividad, la materialidad o la precisión, entre otros, que se han tenido en cuenta también este año, adaptados al contexto de la organización y a las expectativas de sus grupos de interés.

Este informe anual se refiere a las actividades de Leroy Merlin España S.L.U. en el ejercicio 2019. El alcance de las actividades descritas se circunscribe a esta compañía y a su filial Inmobiliaria Leroy Merlin (ILME).

Debido a la convergencia de Leroy Merlin y AKI en 2019, la compañía ha pasado de tener 80 a 132 puntos de venta en un año, creando además nuevos formatos de tienda, por lo tanto al tratarse de dos situaciones muy diferentes, la compañía considera que existen ocasiones en las que la comparabilidad entre un año y otro no es representativa de su desempeño. El año 2019, será un nuevo punto base sobre el que se medirá el progreso de la compañía en los próximos años.

El informe ha sido verificado por un experto independiente por cuarto año consecutivo, quien garantiza su conformidad con los Estándares de GRI. La decisión de verificar externamente este documento procede del Comité de Dirección y se alinea con las exigencias Éticas del plan de Buen Gobierno Corporativo. La compañía encargada de llevar a cabo la verificación ha sido SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES IBERICA, S.A.U.

## Cómo se ha elaborado el informe 2019: análisis de materialidad

### METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL INFORME 2019

#### FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

- Inventario de asuntos realizado en 2018 a partir de:
- Principales trabajos realizados en 2018, para cada eje del Marco RSE 2016-2021 “Demos vida a un hábitat mejor”.
  - Actualización del análisis de las contribuciones de Leroy Merlin a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
  - Actuaciones de la compañía en 2019

#### FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Se mantiene la realizada para la memoria 2018.

#### FASE 3: VALIDACIÓN

El departamento de Negocio Responsable, responsable de la elaboración de la memoria, ha revisado la relación de temas y su priorización, así como el alcance de la información suministrada

#### FASE 4: REDACCIÓN DE LA MEMORIA

Recopilación de datos según los requisitos de los Estándares GRI, determinación del contenido y elaboración de textos e infografías. Correcciones según verificación externa

#### FASE 5: DIFUSIÓN

Para elaborar este informe hemos tenido en cuenta qué temas son más relevantes para la compañía y para nuestros grupos de interés, es decir, todos los colectivos que pueden ejercer una influencia sustancial y que puedan estar afectados por nuestra actividad. Estos temas que denominamos “temas materiales” son los que tienen mayor relevancia en el ámbito de nuestra localización geográfica, nuestros procesos y nuestra cadena de valor siendo los grupos de interés detectados: ADEO, proveedores, colaboradores, clientes y consumidores, ONG, medios de comunicación, sindicatos, sociedad y administración central, autonómica y local.

Leroy Merlin llevó a cabo este proceso de identificación y caracterización por primera vez con motivo de la elaboración del Marco RSE 2012-2016, donde se identificaron tanto los grupos de interés como los impactos de su cadena de valor.

En 2016, con motivo de la revisión del Marco RSE, se volvió a pedir a los equipos una reflexión sobre la situación de la compañía y sobre las tendencias en sus áreas de trabajo. El resultado fue el nuevo Marco RSE 2017-2020 Demos Vida a un Hábitat Mejor” (DVHM), que recoge los asuntos más relevantes para la compañía en 2016 desde el punto de vista económico, social y ambiental:

ÁMBITO	TEMA MATERIAL	SIGNIFICACIÓN
Hogar	Hogar sostenible	Comercializar una gama completa, adecuada, y accesible de productos, servicios y proyectos para la sostenibilidad del hogar, y sensibilizar a la sociedad de su consumo.
Hogar	Mejorar el hábitat del futuro	Liderar junto con terceros la construcción de un hábitat mejor, impulsando la identificación y aplicación de tendencias y conocimientos que mejoren la vida de las generaciones futuras.
Ética	Buen gobierno corporativo	Garantizar la transparencia, correcta gestión y coherencia con los valores corporativos, para ser un referente de ética empresarial en el mercado.
Sociedad y Personas	Desarrollo local	Generar riqueza local apoyando la actividad económica y el emprendimiento en España y cada una de las comunidades donde la compañía está presente.
Sociedad y Personas	Acción social	Facilitar el acceso a un hogar digno a niños y personas de la tercera edad en situación o riesgo de exclusión social.
Sociedad y Personas	Oportunidades profesionales y empleo	Apoyar el acceso al mercado de trabajo, ofreciendo oportunidades de formación e integración laboral de calidad bajo criterios de diversidad e igualdad de oportunidades.
Sociedad y Personas	Bienestar en el trabajo	Ser un excelente lugar para desarrollarse personal y profesionalmente, a través de una Política de RRHH orientada al bienestar del colaborador.
Medio ambiente	Packaging	Desarrollo de un packaging eficaz y sostenible, que reduzca el impacto medioambiental y los costes de fabricación, transporte y almacenaje.
Medio ambiente	Reciclaje	Asegurar la máxima recuperación de los residuos generados mediante la sensibilización a los colaboradores y clientes, y fomentar la economía circular.
Medio ambiente	Logística sostenible	Reducir el impacto ambiental y las emisiones de CO <sub>2</sub> derivados del transporte de mercancías y personas de la compañía.
Medio ambiente	Construcción sostenible	Reducir el consumo de recursos y energía, así como las emisiones de CO <sub>2</sub> asociadas a la actividad.

En el Informe de Sostenibilidad 2018 puede consultarse la información detallada sobre el proceso de determinación de los temas, su priorización y sobre las preocupaciones expresadas por los grupos de interés en las consultas realizadas.

El resultado de la priorización realizada se recoge en el siguiente gráfico:

PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES





Dado el cambio de estructura del informe, algunos asuntos se han reubicado en otros apartados, con el objetivo de favorecer el equilibrio y la claridad en la exposición, sin que hayan desaparecido datos que puedan dificultar la comparabilidad del informe o su exhaustividad, si bien se han realizado cambios en el índice GRI:


- El índice GRI incorpora por primera vez en este informe el nuevo Estándar GRI 401 2018 sobre seguridad y salud en el trabajo, así como el nuevo estándar GRI 207 2019 sobre transparencia fiscal, asociados respectivamente a los temas materiales “Bienestar en el trabajo” y “Buen gobierno corporativo”.
- Algunos de los contenidos se facilitan en un Anexo estadístico que puede encontrarse a continuación del índice.

Respecto a la influencia de los grupos de interés en el contenido del informe y en las actividades, productos y servicios de Leroy Merlin España aunque no existe un procedimiento sistemático de consulta a los grupos de interés, la compañía tiene en cuenta sus expectativas, reflejadas en las encuestas de clima, y su desempeño global desde el diseño de su oferta hasta sus comunicaciones. Además, la compañía se reúne al menos una vez al año con medios de comunicación, proveedores, administraciones públicas u organizaciones del tercer sector.

Adicionalmente en 2019 se planificó un nuevo estudio de materialidad que permita actualizar el marco RSE de la compañía mediante un proceso participativo que cuenta con la participación de los grupos de interés. Este proceso se realizará a lo largo del año 2020.

Todos los datos incluidos en el informe proceden de fuentes fiables e identificadas. Cuando son estimaciones, se reflejan junto al dato correspondiente. En los casos en que la información requerida no se ha podido recopilar, se indica en el Índice GRI.

El informe de sostenibilidad puede descargarse del sitio web de Leroy Merlin España (<https://spain.leroymerlin.com>) o solicitarse al Departamento de Negocio Responsable: [susana.posada@leroymerlin.es](mailto:susana.posada@leroymerlin.es)



Temas materiales, cobertura y alcance de la información

La siguiente tabla muestra los temas materiales identificados para la elaboración del informe de sostenibilidad 2019, coincidente con la elaborada en 2018. En ella se explica dónde se producen los impactos asociados a cada tema y qué información facilita la compañía sobre la gestión de los mismos.

TEMA	IMPACTO		INFORMACIÓN DISPONIBLE	
	INT.	EXT.	IMPACTOS INTERIORES	IMPACTOS EXTERIORES
Buen gobierno corporativo	X	X	Completa (*)	No se ofrecen datos financieros de ADEO, que presenta sus propias cuentas. La lucha contra la corrupción y la protección de los Derechos Humanos se incluyen en el Código ético, y también compromete a los proveedores en sus Códigos de Conducta. En materia de protección de datos, no se ofrecen datos de impactos externos, por ser un asunto confidencial. En materia de protección de datos, se informa en la table GRI indicador 418.
Construcción sostenible	X	X	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> , asociadas al consumo de electricidad en las tiendas de Leroy Merlin España. Las emisiones directas no son significativas. Información extraída de las facturas de gas y electricidad, para los datos propios.	Se detalla la apuesta de la compañía por el desarrollo de soluciones de energía renovable y más eficientes desde el punto de vista energético para los hogares.
Desarrollo local	X	X	La información sobre proveedores se limita a los datos de aceptación del Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables.	El Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables prohíbe el trabajo forzoso, el trabajo infantil, el acoso y el abuso, así como cualquier conducta que vulnere la salud física y/o moral de los trabajadores. Pide asimismo respetar la normativa de higiene y salud laboral y la libertad sindical. Por otro lado, tal y como refleja la política fiscal la compañía realiza el 100% de su contribución tributaria en España.  La evaluación de los datos se realiza por una entidad externa. Sobre impactos indirectos se ofrece información cualitativa.

TEMA	IMPACTO		INFORMACIÓN DISPONIBLE	
	INT.	EXT.	IMPACTOS INTERIORES	IMPACTOS EXTERIORES
Packaging	X	X	Leroy Merlin no es fabricante ni embala los productos que comercializa. Se ofrecen los datos de la declaración de envases realizada por la compañía. La información sobre evaluación de proveedores se limita a los datos de aceptación del Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables.	La información disponible sobre el destino dado por los clientes a los embalajes y envases se recoge en los informes de Ecoembes. Sobre los materiales utilizados, la información cuantitativa se limita a la declarada por los proveedores, para lanzamientos del año 2019. Se ofrece asimismo información cualitativa sobre iniciativas en materia de productos sostenibles, desarrolladas con proveedores. El Código Ético anima a los proveedores de Leroy Merlin a reciclar y a utilizar material reciclado, así como a reducir y suprimir los componentes nocivos para el medio ambiente. La evaluación de los datos se realiza por una entidad externa.
Bienestar en el trabajo	X	-	Completa	-
Hogar sostenible	X	X	Completa	Información cualitativa.
Acción social	X	X	Completa	Información cualitativa.
Oportunidades profesionales y empleo	X	X	Completa	Se estima que la creación de empleo indirecto se sitúa entre 20 y 60 empleos por tienda.
Logística sostenible	X	X	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> , asociadas al consumo de electricidad en las tiendas de Leroy Merlin España. Las emisiones directas no son significativas. La información sobre proveedores se limita a los datos de aceptación del Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables.	La flota logística no es propiedad de la compañía. No se reportan sus emisiones, ya que no se dispone de datos de otras empresas. Los cálculos ofrecidos son estimaciones a partir de las distancias recorridas. En cuanto a los proveedores, el Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables anima a los proveedores de Leroy Merlin a reciclar y a utilizar material reciclado, así como a reducir y suprimir los componentes nocivos para el medio ambiente. La evaluación de los datos se realiza por una entidad externa.
Mejorar el hábitat del futuro	X	X	Completa	Información cualitativa.
Reciclaje	X	X	Completa	No se dispone de información sobre el destino dado por los clientes a los embalajes y envases más allá de los informes publicados por Ecoembes.

(\*) Información completa: el indicador o indicadores GRI elegidos para cada tema material, se reportan de acuerdo con los requerimientos de los Estándares GRI, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. En el índice GRI se detallan las omisiones existentes, en los casos en que procede.

Tabla de correspondencia con los principios del pacto mundial

La siguiente tabla muestra los temas materiales identificados para la elaboración del informe de sostenibilidad 2019, coincidente con la elaborada en 2018. En ella se explica dónde se producen los impactos asociados a cada tema y qué información facilita la compañía sobre la gestión de los mismos.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	CAPÍTULOS INFORME 2019
Principio N° 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saludo del Director General</li><li>• Mensaje del departamento de Negocio Responsable</li><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li></ul>
Principio N° 2. No ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mensaje del departamento de Negocio Responsable</li><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li></ul>
Principio N° 3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capítulo 4. Un equipo de 13.988 líderes</li></ul>
Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mensaje del departamento de Negocio Responsable</li><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li></ul>
Principio N° 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mensaje del departamento de Negocio Responsable</li><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li></ul>
Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li><li>• Capítulo 4. Un equipo de 13.988 líderes</li></ul>
Principio N° 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saludo del Director General</li><li>• Mensaje del departamento de Negocio Responsable</li><li>• Capítulo 3</li><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li><li>• Capítulo 4. Un modelo que aporta soluciones y relaciones con impacto</li><li>• Capítulo 4. Movilizados por el medio ambiente</li><li>• Capítulo 4. Sin dejar a nadie atrás</li></ul>
Principio N° 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saludo del Director General</li><li>• Mensaje del departamento de Negocio Responsable</li><li>• Capítulo 3</li><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li><li>• Capítulo 4. Un modelo que aporta soluciones y relaciones con impacto</li><li>• Capítulo 4. Movilizados por el medio ambiente</li><li>• Capítulo 4. Sin dejar a nadie atrás</li></ul>
Principio N° 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capítulo 4. Un modelo que aporta soluciones y relaciones con impacto</li><li>• Capítulo 4. Movilizados por el medio ambiente</li></ul>
Principio N° 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saludo del Director General</li><li>• Mensaje del departamento de Negocio Responsable</li><li>• Capítulo 4. Una organización para el cambio constante</li></ul>



Anexo Estadístico

GRI 2016: 102-7

VOLUMEN DE PASIVOS - FINANCIACIÓN

	LME		ILME	
M de €	2018	2019	2018	2019
Valor de los fondos propios	501	423	369	407
Valor del pasivo corriente	7	777	138	8
Valor del pasivo no corriente	626	7	39	119

GRI 2016: 102-8

NÚMERO DE EMPLEADOS POR JORNADA Y SEXO

	2018			2019		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Jornada completa	4.036	2.635	6.671	4.976	4.092	9.068
Otro tipo de jornadas	1.656	3.311	4.967	1.935	2.985	4.920
TOTAL	5.692	5.946	11.638	6.911	7.077	13.988

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, por género, edad y categoría

2019				
	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	TOTAL	557	601	1.158
	18-30 años	42	69	111
	30-50 años	433	484	917
	Más de 50 años	82	48	129
CAJAS	TOTAL	60	1.297	1.357
	18-30 años	19	155	174
	30-50 años	38	1.013	1.051
	Más de 50 años	3	129	132

2019				
	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
EQUIPO DIRECTIVO	TOTAL	493	206	699
	18-30 años	43	30	73
	30-50 años	418	166	584
	Más de 50 años	32	10	42
LOGÍSTICO	TOTAL	456	78	534
	18-30 años	65	6	71
	30-50 años	355	66	421
	Más de 50 años	36	6	42
MANDO INTERMEDIO	TOTAL	668	447	1.115
	18-30 años	110	78	188
	30-50 años	517	339	855
	Más de 50 años	41	30	71
REPOSICIÓN	TOTAL	192	96	287
	18-30 años	47	5	52
	30-50 años	125	68	194
	Más de 50 años	19	23	42
VENTA	TOTAL	2.789	2.550	5.339
	18-30 años	393	360	753
	30-50 años	2.149	1.929	4.078
	Más de 50 años	247	262	509
TOTAL	TOTAL	5.214	5.275	10.489
	18-30 años	719	703	1.422
	30-50 años	4.035	4.065	8.100
	Más de 50 años	460	507	967

CONTRATOS TEMPORALES (Promedio anual)

2019				
	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	TOTAL	14	30	44
	18-30 años	9	18	27
	30-50 años	3	12	15
	Más de 50 años	2	0	2
CAJAS	TOTAL	192	971	1.163
	18-30 años	164	610	774
	30-50 años	28	341	368
	Más de 50 años	0	21	21
EQUIPO DIRECTIVO	TOTAL	1	0	1
	18-30 años	0	0	0
	30-50 años	0	0	0
	Más de 50 años	1	0	1
LOGÍSTICO	TOTAL	296	19	314
	18-30 años	161	7	168
	30-50 años	130	11	142
	Más de 50 años	5	0	5
MANDO INTERMEDIO	TOTAL	1	0	1
	18-30 años	0	0	0
	30-50 años	1	0	1
	Más de 50 años	0	0	0
REPOSICIÓN	TOTAL	407	48	455
	18-30 años	262	17	279
	30-50 años	137	31	167
	Más de 50 años	8	0	9
VENTA	TOTAL	1.005	905	1.910
	18-30 años	509	445	954
	30-50 años	463	428	891
	Más de 50 años	34	31	65

2019				
	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TOTAL	TOTAL	1.914	1.973	3.888
	18-30 años	1.105	1.097	2.202
	30-50 años	760	824	1.584
	Más de 50 años	49	52	102

CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL (Promedio anual)

2019				
	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	TOTAL	12	46	58
	18-30 años	7	16	23
	30-50 años	3	25	29
	Más de 50 años	2	5	7
CAJAS	TOTAL	205	1.583	1.788
	18-30 años	165	649	814
	30-50 años	40	844	884
	Más de 50 años	0	90	90
EQUIPO DIRECTIVO	TOTAL	1	0	1
	18-30 años	0	0	0
	30-50 años	0	0	0
	Más de 50 años	1	0	1
LOGÍSTICO	TOTAL	296	31	326
	18-30 años	153	10	163
	30-50 años	138	20	158
	Más de 50 años	5	0	5
MANDO INTERMEDIO	TOTAL	0	0	0
	18-30 años	0	0	0
	30-50 años	0	0	0
	Más de 50 años	0	0	0



2019				
	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
REPOSICIÓN	TOTAL	507	102	609
	18-30 años	282	19	302
	30-50 años	208	68	277
	Más de 50 años	16	15	31
	TOTAL	933	1.112	2.045
VENTA	18-30 años	494	477	970
	30-50 años	409	572	981
	Más de 50 años	30	63	93
	TOTAL	1.953	2.874	4.827
TOTAL	18-30 años	1.101	1.171	2.272
	30-50 años	798	1.530	2.328
	Más de 50 años	54	173	227
	TOTAL	1.953	2.874	4.827

GRI 2016: 306-2

RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

RESIDUOS COMERCIALES	2018	2019
Residuos a vertedero sobre el 100% de los residuos (%)	32	21
Residuos a vertedero (toneladas)	13.325,41	15.342,37
Residuo recuperado sobre la parte reciclable del total de residuos (%)	77	79
Cartón (toneladas)	5.224,36	5.756,47
Plástico (toneladas)	971,92	742,17
Madera (toneladas)	15.130,00	17.018,07
Soportes madera logística inversa (toneladas) (estimación)	16.194,00	24.611,91
Chatarra	361,14	470,6
RCDs	6.843,54	8.229,11
TOTAL (toneladas)	42.296,14	48.076,55

RESIDUOS PELIGROSOS (toneladas totales)	2018	2019*
Aparatos eléctricos	249,87	266,19
Bombillas fluorescentes	24,26	251,58
Pilas	20,43	
Otros residuos**	144,42	
TOTAL	438,98	517,77

\*\* los otros residuos son aerosoles, envases de plástico contaminados, residuos de adhesivos, colas y sellantes peligrosos, residuos de pintura y trapos y absorbentes.

RESIDUOS	2018	2019*
Cantidad total de residuos generados en los puntos de venta (toneladas)	58.490	72.688,46
Cantidad total de residuos reciclados en los puntos de venta (toneladas)	28.970,59	32.734,18
Tasa de recuperación (residuos recuperados, reciclados y valorizados).	77%	79%

\* un 4% de los datos son estimados acorde a metodología ADEO. Los datos definitivos se publicarán en el informe anual de residuos 2019.

GRI 2016: 401-1

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

ALTAS				BAJAS		
REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Barcelona	644	584	1.228	649	613	1.262
Noreste	475	491	966	381	405	786
Centro	770	782	1.552	776	785	1.561
Islas	485	340	825	450	345	795
Levante	924	943	1.867	842	855	1.697
Noroeste	415	481	896	374	403	777
Norte	416	427	843	391	446	837
Sureste	561	465	1.026	531	457	988
Suroeste	1.066	1.075	2.141	1.017	1.053	2.070
Servicios centrales	84	74	158	71	81	152
TOTAL	5.840	5.662	11.502	5.482	5.443	10.925

TASA DE ROTACIÓN

HOMBRES					MUJERES			
REGIÓN	18-30 AÑOS	30-50 AÑOS	>50 AÑOS	TOTAL	18-30 AÑOS	30-50 AÑOS	>50 AÑOS	TOTAL
Barcelona	8,73	-6,38	-15,38	-0,81	-5,05	-5,52	1,61	-2,73

HOMBRES					MUJERES			
REGIÓN	18-30 AÑOS	30-50 AÑOS	>50 AÑOS	TOTAL	18-30 AÑOS	30-50 AÑOS	>50 AÑOS	TOTAL
Noreste	43,33	10,28	15,79	22,27	44,03	9,93	0	20,88
Centro	10,82	-4,64	-4,17	-0,52	5,54	-2,13	-2,7	-0,38
Islas	30,83	-0,48	0	6,03	18,18	-5,31	-6,52	2,72
Levante	34,55	2,6	-3,92	8,79	32,2	4,83	-1,59	9,26
Noroeste	25,93	3,82	6,25	7,02	35,29	8,37	3,7	9,89
Norte	19,86	-1,55	4,76	4,23	3,76	-3,04	-5,88	0,42
Sureste	16,03	2	-33,33	5,86	13,19	-3,54	0	3,88
Suroeste	12,5	3,77	-2,7	4,34	17,47	-0,84	0	3,26
Servicios centrales	35,71	1,64	-3,92	3,39	5	-1,55	-12,5	0,77
TOTAL	20,81	0,92	-2,12	5,18	15,2	0,04	-2,68	4,12

GRI 2016: 404-1  
PROMEDIO ANUAL

NÚMERO DE COLABORADORES POR CATEGORÍA Y GÉNERO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administración	557	601	1.158
Cajas	60	1.297	1.357
Equipo directivo	493	206	699
Logístico	456	78	534
Mando Intermedio	668	447	1.115
Reposición	192	96	287
Venta	2.789	2.550	5.339
Total	5.214	5.275	10.489

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR PROMEDIO DE EMPLEADOS EN 2019, DESGLOSADA POR GÉNERO Y COLECTIVO

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administración	6	13	10
Cajas	34	18	18
Equipo directivo	95	135	107
Logístico	0	0	0
Mando Intermedio	5	3	4

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Reposición	62	23	49
Venta	27	24	25
Total	27	23	25,2

GRI 2016: 405-1  
DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

2019				
	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PLANTILLA	Total	6.911	7.077	13.988
	18-30 años	1.654	1.634	3.288
	30-50 años	4.728	4.860	9.588
	Más de 50 años	529	583	1.112
TOP 700	Total	639	229	868
	18-30 años	23	23	46
	30-50 años	539	192	731
	Más de 50 años	77	14	91

GRI 2016: 404-1  
HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO EN 2019

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administración	3.321	7.801	11.122
Cajas	2.066	22.958	25.024
Equipo directivo	46.702	27.832	74.534
Logístico	38	0	38
Mando Intermedio	3.436	1.338	4.774
Reposición	11.948	2.182	14.130
Venta	75.071	60.130	135.201
Total	142.582	122.241	264.823



Índice de contenidos  
GRI

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
101 - FUNDAMENTOS 2016		
102 - CONTENIDOS GENERALES 2016		
102-1: Nombre de la organización	130	Leroy Merlin España S.L.U.
102-2 - Actividades, marcas, productos y servicios	16-19	<p>Las marcas pueden consultarse en <a href="http://www.leroymerlin.es/">http://www.leroymerlin.es/</a>. Los productos y servicios que comercializa Leroy Merlin no están sujetos a prohibiciones ni debate social.</p> <p>Por otro lado, Leroy Merlin Inmobiliaria tiene como fin la construcción y tenencia en propiedad de activos inmobiliarios, destinados fundamentalmente a su explotación mediante arrendamiento. ILME, propietaria de esos activos (tiendas), arrienda la mayor parte de los mismos a Leroy Merlin España, S.L.U., para que ésta desarrolle en ellos su actividad de comercio al por menor. También es propietaria de otros activos que explota también en régimen de arrendamiento pero en este caso con terceras empresas distintas de Leroy Merlin España, S.L.U.</p>
102-3: Ubicación de la sede	130	Nuestra sede social se encuentra Avenida de la Vega, 2, 28108 Alcobendas, Madrid. Nuestras oficinas centrales se encuentran en la misma dirección y en C/ Anabel Segura, 7, 28108 Alcobendas, Madrid
102-4: Ubicación de las operaciones	20, 21	La actividad de la compañía se desarrolla exclusivamente en España. Además de los 132 puntos de venta contamos con 5 centros logísticos para flujos nacionales en Cabanillas, Torija, Ribaroja, Ontígola y Meco; y 3 regionales en Barcelona, Sevilla y Valencia. El almacén de Ontígola se cerró en el mes de diciembre de 2019.
102-5: Propiedad y forma jurídica	130	El 100% de Leroy Merlin España S.L.U y de Inmobiliaria Leroy Merlin España S.L.U. es propiedad de Adeo Holding Iberia S.A. El Valor nominal de cada acción es de 10€ (el valor de la acción corresponde a un procedimiento interno, realizado con expertos independientes, ya que la compañía no cotiza en bolsa). El capital social de Leroy Merlin España es de 90.010.000€ euros, dividido en 9.001.000 participaciones de 10€ de valor nominal cada una, numeradas correlativamente del 1 al 9.001.000, ambos inclusive, totalmente suscritas y desembolsadas íntegramente en su valor nominal. El capital social de Inmobiliaria Leroy Merlin España S.L.U es de 284.843.000€ .
102-6: Mercados servidos	130	Tanto la tienda online como las tiendas físicas permiten acceder a todas las soluciones desde cualquier punto de España.

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
102-7: Tamaño de la organización	20, 21, 24, 26-29, 122	<p>La compañía no cotiza en Bolsa, por lo que no existen datos de capitalización (ver 102-5). La facturación en 2019 ha sido de 2.653 M€. En 2019 se han registrado 1,03 millones de pasos por caja. Las cifras de EBIT corriente y de volumen de activos recogidas incluyen Leroy Merlin España e Inmobiliaria Leroy Merlin (ILME), que no realiza ventas al por menor. El desglose es el siguiente :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- EBIT Corriente (en millones de €). Total 2018: 106,71 (LME: 86,32 + ILME: 20,39) Total 2019: 84,50 (LME: 53,4 + ILME: 31,1)</li><li>- Volumen de Activos (en millones de €): Total 2018:1.678,41 (LME: 1133,27 + ILME: 545,14) Total 2019: 1.742,30 (LME: 1.208, 281 + ILME: 534,02)</li></ul> <p>Los datos proceden de las cuentas anuales de la compañía y del sistema de control de gestión de Leroy Merlin. Las compras realizadas a proveedores en 2019 se detallan en las cuentas anuales de la compañía.</p>
102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	48-49, 122-126	La información procede del cuadro de mando de RRHH de Leroy Merlin. No ha sido posible recopilar la información de subcontratistas, ya que las tiendas disponen de autonomía en este sentido y no cuentan con información homogénea. El desglose por género y región se presenta para el conjunto de España. Desglose por jornada y sexo; Promedio anual de contratos indefinidos temporales y a tiempo parcial, por género, edad y categoría.
102-9: Cadena de suministro	22-23, 71-74	El dato de los proveedores y nacionalidad se calcula en base a su CIF.
102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	20, 21, 25, 131	En el año 2019 no se han producido cambios en la estructura del capital social ni otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital. Durante el año 2019 se ha ampliado el número de miembros del Consejo de Administración de 3 a 5 y se ha modificado el objeto social de la compañía para incluir principalmente actividades de construcción y promoción, como resultado de un estudio en profundidad de la actividad de instalaciones, reformas y construcción. Por otra parte la convergencia con AKI ha supuesto la transformación, cierre y apertura de tiendas.
102-11: Principio o enfoque de precaución	131	En Leroy Merlin identificamos y evaluamos de forma continua las tendencias normativas y los riesgos relacionados con los aspectos ambientales derivados de nuestra actividad y de la de nuestra cadena de suministro. Por ello, adoptamos de forma complementaria y conforme al principio de precaución, normas internas o estándares internacionales que permitan la minimización y/o gestión de dichos riesgos ambientales.
102-12: Iniciativas externas	103, 121	
102-13: Afiliación a asociaciones	103	
102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9, 13	
102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	16, 17, 34-39, 44	

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
102-18: Estructura de gobernanza	18, 19, 51	La sociedad es unipersonal. El órgano de administración está constituido por un Consejo de Administración formado por 5 consejeros, actuando uno de ellos como Presidente, y un secretario no consejero. No existen Comisiones Ejecutivas o Consejeros Delegados designados. Los temas ambientales y sociales forman parte de la estrategia de Leroy Merlin, junto con los elementos económicos. Por ello, todos los responsables de área los tienen en cuenta en su toma de decisiones, con las siguientes puntualizaciones: el área financiera es la principal responsable de las decisiones económico financieras; el área de RRHH es la principal responsable de las decisiones relacionadas con los trabajadores; el área de Negocio Responsable coordina e impulsa las actuaciones relacionadas con los grupos de interés externos. El máximo órgano decisor es el Comité de Dirección de la compañía. En el año 2019, se han producido los siguientes nombramientos: - El 24 de abril de 2019 se aceptó la dimisión de Nuno Constantino Cardoso Filipe como consejero y se nombró a D. Carlos Malo Cantarino. - El 26 de noviembre de 2019 se aceptó la dimisión de Jorge da Costa Neves como consejero y se nombró a Franck Lely. - El 20 de diciembre de 2019 se amplió el consejo de administración de 3 a 5 miembros, nombrando como nuevos administradores a D. Pierre Leclerq y D. Olivier Debeunne.
102-40: Lista de grupos de interés	42, 43	
102-41: Acuerdos de negociación colectiva	60	El 100% de los trabajadores de Leroy Merlin están adscritos al convenio colectivo de grandes almacenes vigente en España.
102-42: Identificación y selección de grupos de interés	42-43, 115	
102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	42, 43, 53, 54, 76, 77, 82, 115	
102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	115-120	
102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	132	Los estados financieros de Leroy Merlin España se refieren únicamente a las actividades de Leroy Merlin España e Inmobiliaria Leroy Merlin España.
102-46: Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	115-120	
102-47: Lista de los temas materiales	115-120	
102-48: Reexpresión de la información	115	Los datos de km recorridos a tiendas 2018 se han modificado debido a un error en el ejercicio anterior. Asimismo, los activos incluidos en el ejercicio 2018 en la memoria 2018 eran los Activos Materiales e Inmateriales, no los totales, por lo que se ha subsanado el error en esta memoria. La cifra de ventas 2018 publicada en la memoria anterior contenía una errata, siendo el dato correcto de 2.182 millones de €.
102-49: Cambios en la elaboración de informes	132	No se han realizado cambios en la elaboración.
102-50: Periodo objeto del informe	114	

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
102-51: Fecha del último informe		Septiembre de 2019. Periodicidad anual.
102-52: Ciclo de elaboración de informes		Anual.
102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	118	
102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Este informe se ha elaborado conforme a los Estándares GRI: opción esencial.
102-55: Índice de contenidos GRI	130-140	
102-56: Verificación externa	141	
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1: Explicación del tema material y su cobertura	119-120	
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	22, 23, 41-43, 75	TEMAS ECONÓMICOS (201, 203, 204, 205, 206) En el cap 3 y el 4 (apartado “más referencias”) se hace referencia al modelo de negocio de LME y a la trascendencia de la multicanalidad para su progreso, que se sustancia en la ganancia de clientes y el aumento de ingresos. Ejemplos de actuaciones con consecuencias económicas indirectas aparecen en el cap. 4 (Proveedores y Acción Social). El Marco RSE “Demos Vida a un Hábitat Mejor” recoge directrices en materia económica y ética. Junto con ellas, las relaciones con proveedores tienen como referencia el código ético. Para mejorar su cumplimiento, el Comité de ética de Leroy Merlin proporciona un mecanismo que permite a los proveedores informar de modo confidencial y sin represalias acerca de cualquier queja relacionada con el ámbito del Código Ético. Esto se realizará sin ánimo de represalias, siempre que prevalezca la buena fe y no exista ánimo de perjudicar a un tercero. Todos los trabajadores de Leroy Merlin han de gestionar los impactos económicos en su ámbito de trabajo, si bien el área financiera dedica su actividad en exclusiva a estas tareas.
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	22, 23, 44, 84-85	TEMAS AMBIENTALES (301, 302, 305, 306, 307, 308) La infografía del cap 3 recoge los principales impactos de la actividad y las herramientas para su gestión. Ejemplos de actuaciones en materia ambiental aparecen en el cap. 4 (págs. 86-88, entre otras). El Marco RSE “Demos Vida a un hábitat mejor” recoge las directrices en la materia. Junto con ellas, los aspectos ambientales de las relaciones con proveedores tienen como referencia el código ético (cap 4). Todos los trabajadores de Leroy Merlin han de gestionar los impactos ambientales en su ámbito de trabajo, si bien el área de Negocio Responsable desempeña labores de coordinación e impulso en estos temas.



ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	22, 23, 39, 40, 44, 58, 59, 60, 105	TEMAS SOCIO-LABORALES (401, 403, 404, 405, 406) En la info-grafía del cap. 3 recoge los principales impactos de la actividad y las herramientas para su gestión. Ejemplos de actuaciones en el ámbito laboral aparecen en el cap. 4. El Marco RSE “Demos Vida a un Hábitat Mejor” recoge directrices en esta materia. La compa- ñía cuenta con un Protocolo de acoso, que permite a los em- pleados plantar cuestiones relevantes en este ámbito, así como dos referentes corporativos en materia de ética. En 2019 se han planteado 192 reclamaciones de índole laboral. El área de Admón de Personal, Negocio responsable y atracción y gestión del talento impulsan y gestionan estos temas
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	22, 23, 41-43, 44, 107	OTROS TEMAS SOCIALES (413, 414, 416, 417, 418, 419) En las pá- ginas 98-99 (cap. 4) se hace referencia al objetivo de Leroy Merlin para el programa de sensibilización Hazlo Verde. La infografía de la página 11 (cap.3) recoge los principales impactos de la activi- dad y las herramientas para su gestión. Ejemplos de actuaciones dirigidas a la sociedad, en la que se incluyen los clientes, aparecen en el capítulo 4. El Marco RSE “Demos Vida a un hábitat mejor” recoge directrices en materia social y centradas en los productos y servicios de LME. Los clientes disponen de canales de contacto con la compañía para plantear quejas y sugerencias (ver 103-3). Todos los trabajadores de Leroy Merlin han de gestionar los im- pactos sociales en su ámbito de trabajo, si bien el área de Negocio Responsable desempeña labores de coordinación e impulso en estos temas.
103-3: Evaluación del enfoque de gestión	24, 25, 27, 74	TEMAS ECONÓMICOS (201, 203, 204, 205, 206) El desempeño económico de LME está sometido a la evaluación del Consejo de Administración. Además, se envía a los proveedores un cuestio- nario de auto-evaluación (que tienen que enviar a LME) para que establezcan el punto en el que se encuentran conforme a los prin- cipios del código ético. El sistema de gestión de la calidad (QMS) informa sobre la trazabilidad de los productos y su conformidad con las especificaciones. Los principales resultados de la actividad se muestran en el capítulo 3 (CIFRAS), así como en el capítulo 4, donde se recoge el progreso en ventas de productos sostenibles y proveedores firmantes del código ético.
103-3: Evaluación del enfoque de gestión	28, 96	TEMAS AMBIENTALES (301, 302, 305, 306, 307, 308) Se envía a los proveedores un cuestionario de autoevaluación (que tienen que enviar a LME) para que establezcan el punto en el que se encuentran conforme a los principios del código ético. El sistema de gestión de la calidad (QMS) informa sobre la trazabilidad de los productos y su conformidad con las especificaciones. La empresa somete a verificación externa su memoria de sostenibilidad, así como los productos específicamente certificados (Eco Opciones). El capítulo 4 recoge los principales resultados ambientales de la compañía, incluidos los del plan de mejora de la gestión de residuos y las políticas de reducción del impacto de la logística. En el mismo capítulo se hace referencia a las ventas de productos sostenibles.
103-3: Evaluación del enfoque de gestión	25, 26, 58, 62	TEMAS SOCIO-LABORALES (401, 403, 404, 405, 406) Además de contar con un cuadro de Mando de RRHH, LME ostenta las certifi- caciones OHSAS 18001 y Top employer, que acreditan su desem- peño en materia socio laboral y someten sus datos a evaluaciones periódicas (cap. 4 apartado sobre reconocimientos).

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
103-3: Evaluación del enfoque de gestión	27, 29, 107-109	OTROS TEMAS SOCIALES (413, 414, 416, 417, 418, 419) Se envía a los proveedores un cuestionario de autoevaluación para que establezcan el punto en el que se encuentran conforme a los prin- cipios del código ético. El sistema de gestión de la calidad (QMS) informa sobre la trazabilidad de los productos y su conformidad con las especificaciones. Se realizan encuestas de satisfacción periódicas dirigidas a clientes, que disponen de canales para co- municar a la empresa sus quejas y sugerencias (CAP 4) de forma presencial, telefónica, y por correo electrónico y correo postal. Los resultados en Materia de comunicación y de acción social se muestran en el cap. 4.
200 - IMPACTOS ECONÓMICOS		
201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016		TEMA MATERIAL: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades deri- vados del cambio climático	74, 78- 79	Los tres aspectos de la actividad de la compañía más vinculados al cambio climático son la comercialización de Eco Opciones, espe- cialmente la venta de soluciones de energía renovable, el estándar de construcción sostenible y la actividad logística de Leroy Merlin, que se desempeña por empresas externas. Las implicaciones para las operaciones de la compañía son sobre todo de carácter comercial (como oportunidad de diferenciación o por un posible encarecimiento de costes) y de carácter regulatorio: un cambio puede afectar a los operadores logísticos o incrementar el coste en consumo de electricidad de la compañía. Los impactos signi- ficativos a corto plazo se reflejan sobre todo en el aumento de la gama de energía renovables y en los fenómenos climáticos ex- tremos (ej. inundaciones) que nos obligan a mantener las tiendas cerradas para no comprometer la seguridad física de clientes y colaboradores en sus desplazamientos a la tienda. No se han rea- lizado hasta el momento evaluaciones cuantitativas de los costes asociados a la gestión de los riesgos regulatorios mencionados. No se han realizado hasta el momento evaluaciones cuantitativas de los costes asociados a la gestión de los riesgos regulatorios mencionados.  OMISIONES: No se han realizado hasta el momento evaluaciones cuantitativas de los costes asociados a la gestión de los riesgos regulatorios mencionados.
203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDI- RECTOS 2016		TEMAS MATERIALES: HOGAR SOSTENIBLE, DESARROLLO LOCAL, ACCIÓN SOCIAL
203-2: Impactos económicos indirec- tos significativos	22, 23, 27, 73, 74	Más información en: Cap 3 (infografía con resumen impactos). Los impactos enunciados en la infografía se detallan a lo largo de la memoria; cap. 4 en lo referente a proveedores y acción social.
204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016		TEMAS MATERIALES: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, DESARRO- LLO LOCAL, PACKAGING
204-1: proporción de gasto en pro- veedores locales	73	

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
205 - ANTICORRUPCIÓN 2016		
205-1: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	136	Desde el Departamento Jurídico no se tiene constancia de ningún caso de corrupción confirmado; ni que haya dado como resultado el despido de un empleado o la adopción de medidas disciplinarias; ni que haya dado como resultado la resolución o no renovación de un contrato con un socio de negocio; ni relacionado con corrupción contra LEROY MERLIN o sus empleados.
206 - COMPETENCIA DESLEAL 2016		
206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	136	No se han producido sanciones por incumplimientos en estas materias que tengan un importe superior a 100.000 euros.
207 - FISCALIDAD 2019		
207-1: Enfoque fiscal	38	
207-2: Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	38	La Compañía se rige por la política fiscal publicada por la misma, el Director Financiero de LME es el principal responsable de su gestión. Con carácter general, todas las cuestiones fiscales se revisan cada dos meses mediante reuniones presenciales. Los tributos exigibles se liquidan de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, velando por que la tributación guarde una relación adecuada con la estructura y ubicación de la actividad y facilitando la información y documentación con trascendencia fiscal que soliciten las Administraciones competentes. Asimismo, de cara al riesgo de blanqueo de capitales el órgano de Control Interno comprueba todas las operaciones que realiza la compañía. Está formado por el director financiero, jurídico, control interno y control financiero. La formación, de carácter anual, es obligatoria para aquellas áreas con mayor exposición a estos riesgos.
207-3: Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	38	LME forma parte de la Asociación Nacional Grandes de Empresas de Distribución, la cual organiza reuniones periódicas para la defensa e interés tributarios de las Compañías integrantes de la Asociación.
300 - IMPACTOS AMBIENTALES		
301 - MATERIALES 2016		
301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	136	Según la declaración de envases 2019 remitida a Ecoembes se han utilizado las siguientes cantidades de envases domésticos: MADERA/CORCHO (renovable) 221,9 t, ACERO (renov.) 214,0t, METAL ALUMINIO (renov) 2,3 t, OTROS renovables 9,0 t, PAPEL/CARTÓN (renovable) 7.084,6 t, PLÁSTICO HDPE (polietileno + bolsas) (no renovable) 228,8 t, PLÁSTICO HDPE flexible (no renovable) 67,3 t, , otros plásticos 753,9 t, plástico PET 160,8 t, plástico PVC 87,5 t.

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
302 - ENERGÍA 2016		
302-1: Consumo energético dentro de la organización	95	Los únicos centros que consumen gas para calefacción son la sede y la tienda de San Sebastián de los Reyes. 1 kWh=3,6 MJ. Para el gas, el paso de m³ a kWh se utiliza con los factores de conversión que aparecen en cada factura.  Omisiones: No se dispone de datos de las tiendas en autoconsumo.
302-4: Reducción del consumo energético	95	El cálculo se refiere al total 2019 sobre total 2018. Se ha tenido en cuenta el ratio de kW/m² con la superficie corregida en función de las tiendas que no han estado abiertas todo el año. No se dispone de información sobre la línea base ni las metodologías de cálculo.  Omisiones: No se facilita la cantidad, sino los porcentajes de ahorro en función de la superficie de venta, que consideramos más significativo.
305 - EMISIONES 2016		
305-1: Emisiones directas de GEI	96	Emisiones debidas al gas natural. El ratio para obtener las toneladas equivalentes de CO₂ se obtiene mediante el ratio medio por año que aparece en la "Calculadora de huella de Carbono 2019" del Ministerio para la Transición Ecológica.
305-2: Emisiones directas de GEI	96	Emisiones en origen por la energía eléctrica. El ratio para obtener las toneladas equivalentes de CO₂ se obtiene directamente del factor proporcionado por las comercializadoras de energía que aplican en cada caso.
306 - EFLUENTES Y RESIDUOS 2016		
306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	88, 89, 126, 127	Un 4% de los datos son estimados acorde a metodología ADEO. Los datos definitivos se publicarán en el informe anual de residuos 2019.
307 - CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016		
307-1: Incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	137	No se han producido sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.
308 - EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016		
308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	137	Se envía a todos los proveedores un cuestionario de autoevaluación para que establezcan el punto en el que se encuentran conforme a Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables, que el 100% de los nuevos proveedores ha firmado. Incluye elementos de índole social y ambiental. Así mismo para los productos que contienen madera se les solicita que garanticen el origen responsable de la misma. No se dispone del dato concreto de nuevos proveedores.



ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
400 - IMPACTOS SOCIALES		
401 - EMPLEO 2016		
401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	127-128	
403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018		
403-1: Sistema de gestión de la salud y de la seguridad en el trabajo	60	El sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de LME está basado en ley 31/97 y en la normativa internacional OHSAS 18001, el sistema de gestión de la prevención de Leroy Merlin, y a externos, a través de la coordinación de actividades empresariales.
GRI 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	138	En cada centro existe una evaluación de riesgos, así como controles periódicos que se realizan en el propio centro y todos los años se realizan auditorías parte del Dpto de Bienestar, Salud y PRL. Hay un procedimiento establecido por el que se realiza la investigación de los incidentes y accidentes, en dicho proceso participa el manager, RRHH y el Dpto de Bienestar, Salud y PRL.
GRI 403-3: Servicios de salud en el trabajo	138	La empresa tiene un contrato de vigilancia de la salud para realizar los reconocimientos médicos iniciales y periódicos y en caso de accidente se acude al centro asistencial de la mutua de accidentes.
GRI 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	61, 62	Canales utilizados: Reuniones de tienda, manager, tablón PRL, RRHH, y herramientas varias: younity, correo electrónico, etc.
GRI 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	61, 62	Se han definido 3 grandes bloques: Formaciones de emergencias, formaciones de máquinas, y formaciones sobre los riesgos del puesto. Existe un plan de formación de prevención definido por el Dpto. Bienestar, Salud y PRL en la compañía.
GRI 403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	61, 62, 63	
GRI 403-8: Cobertura del sist. de gestión de la salud /seguridad	62	
GRI 403-9: Lesiones por accidente laboral	138	En 2019 no se han producido accidentes mortales. Se han registrado 202 accidentes de hombres y 106 de mujeres. El absentismo por enfermedad común es de un 3.2% y el absentismo por accidente de trabajo es un 0.2% La tasa de días perdidos por accidentes en 2019 es de 0,05%
GRI 403-10: Dolencias y enfermedades laborales	138	En 2019 no se ha declarado ningún caso de enfermedad profesional.
404 - FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016		
404-1: Media de horas de formación al año por empleado	49, 128, 129	Omisión: La tasa de incremento solo está disponible para el conjunto de España. El dato de media de horas por categoría profesional no está disponible aunque en la pág. 128-129 se detalla el número de horas recibidas por cada colectivo.

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	139	El 100% de los colaboradores que llevan en la compañía más de 6 meses reciben de forma anual una evaluación de su talento y desempeño profesional a través de la herramienta SER+365. Omisión: se indica información cualitativa.
405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016		
405-1: Diversidad en órganos de Gobierno y empleados	129	
406 - NO DISCRIMINACIÓN 2016		
406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	139	Durante 2019 se han recibido en total cinco comunicaciones en relación a posibles incumplimientos del Código Ético. Dos de ellas tienen que ver con discriminación y se encuentran en investigación.
412 - EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016		
412-2: Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	139	Los derechos humanos se incluyen dentro del Código Ético de Leroy Merlin, cuya formación es de obligado cumplimiento para todos los colaboradores. A 31 de diciembre el 86% de la plantilla había completado con éxito la formación.
413 - COMUNIDADES LOCALES 2016		
413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	75, 81, 96-101, 103-109	
414 - EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES 2016		
414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	74	Se envía a todos los proveedores un cuestionario de autoevaluación para que establezcan el punto en el que se encuentran conforme a Código de Conducta de Proveedores de Compras Responsables, que el 100% de los nuevos proveedores ha firmado. Incluye elementos de índole social y ambiental. Así mismo para los productos que contienen madera se les solicita que garanticen el origen responsable de la misma. Omisión: No se dispone del dato concreto de nuevos proveedores.
416 - SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016		
416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	139	El 100% de las referencias se revisan periódicamente y se toman las correspondientes medidas de mejora. Esta revisión se realiza teniendo en cuenta las valoraciones que dejan los clientes en la web, las devoluciones de los clientes, las incidencias del proveedor y la normativa vigente. En 2019 se han retirado 10 productos por riesgos a la seguridad/salud de nuestros clientes.

ESTÁNDARES	PAG.	COMENTARIOS ADICIONALES
417 - MARKETING Y ETIQUETADO 2016		TEMA MATERIAL: HOGAR SOSTENIBLE
417-3: Casos de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing	140	No se han producido sanciones significativas (es decir superiores a 100 000 euros) ni advertencias por incumplimientos en esta materia referidos a la normativa o a los códigos voluntarios.
418 - PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES 2016		TEMA MATERIAL: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	140	<p>Lo respondido en este apartado no son intrínsecamente violaciones de la privacidad de los clientes, sino incidencias que podrían considerarse un posible cumplimiento defectuoso de la normativa aplicable. Respecto a la LOPCD, se ha tenido constancia de 10 reclamaciones presentadas por clientes de LEROY MERLIN y terceros en materia de privacidad de las que 9 quedaron resueltas satisfactoriamente para las partes. La última de ellas se encuentra pendiente de resolución a cierre de 2019.</p> <p>En el año 2019, la AEPD solo notificó a LEROY MERLIN 1 reclamación presentada por un cliente. Respecto a la única reclamación presentada ante la autoridad de control local, indicar que esta quedó desestimada por la misma (la AEPD).</p> <p>La compañía no ha tenido constancia de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.</p>
419 - CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016		TEMA MATERIAL: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	140	No se han producido sanciones por incumplimientos en estas materias.

Informe de verificación externa



DECLARACION DE ASEGURAMIENTO DE SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES IBERICA, S.A.U, ACERCA DEL "INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019" DE LEROY MERLIN ESPAÑA, S.L.U.

1. ALCANCE

SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES IBERICA, S.A.U, (en adelante SGS), ha realizado, a petición de Leroy Merlin España S.L.U. (en adelante Leroy Merlin), la verificación independiente de la información correspondiente al ejercicio terminado el 31.12.2019 incluida en el Informe de Sostenibilidad 2019.

El alcance de la Verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia, no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

2. INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado, así como su elaboración es responsabilidad exclusiva de Leroy Merlin.

SGS no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado. Se ha limitado a actuar como verificador independiente, comprobando para ello la adecuación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2019.

El contenido de esta Declaración y las opiniones contenidas en la misma son únicamente responsabilidad de SGS.

3. VERIFICACIÓN

Para la verificación independiente del informe, se ha utilizado la metodología de SGS consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y los principios establecidos en los Estándares GRI (GRI STANDARS).

El trabajo de verificación independiente ha consistido en la formulación de preguntas a determinados departamentos de Leroy Merlin implicados en la elaboración del Informe de Sostenibilidad, así como en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo descritos a continuación:

- Reuniones con el personal de distintos departamentos de Leroy Merlin para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Comprobación de los contenidos incluidos en el Informe, su correspondencia con los recomendados por los Estándares GRI y la aplicabilidad de los mismos.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI y su adecuada compilación. Dicha revisión se ha realizado en la sede de Leroy Merlin.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados.

En particular, para esta verificación, los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la Certificación de Auditoría de las cuentas anuales de la Sociedad, efectuada por una empresa auditora externa independiente.

El equipo verificador estuvo compuesto por un verificador coordinador y un verificador, ambos con la competencia requerida por SGS.

4. CONCLUSIONES

En base a la verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El Informe de Sostenibilidad 2019 ha sido elaborado de conformidad con las exigencias de los Estándares GRI.
- Las conclusiones que se derivan de la verificación realizada, con el alcance descrito en los apartados anteriores, no han pues de manifiesto errores de carácter significativo.

El nivel de aplicación GRI declarado por Leroy Merlin (En conformidad – Esencial), es apropiado. En otro documento, se ha proporcionado a la Dirección un informe que contiene los hallazgos y áreas de mejora propuestas.

Elvira Rodríguez

Marina Cernuda

Madrid, 10 de julio de 2020

SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES IBERICA, S.A.U,



