

Memoria de  
Sostenibilidad

2023

LEROYMERLIN

Resumen  
ejecutivo



# Índice de contenidos

**01**  
**Somos LEROY MERLIN**  
 Pág. 4

**02**  
**Creamos valor y un futuro positivo**  
 Pág. 12

**03**  
**Liderazgo consciente**  
 Pág. 16

**04**  
**Personas**  
 Pág. 18

**05**  
**Clientes**  
 Pág. 20

**06**  
**Planeta**  
 Pág. 22

En este resumen ejecutivo hacemos un repaso de nuestra actividad en el último año y cómo nuestros valores y compromisos se han visto reflejados en resultados. Tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, exponemos, punto por punto, nuestra cultura de mejora continua y nuestro objetivo de generar un impacto positivo en nuestros colaboradores, en nuestros clientes y en el planeta.

“ Frente a los grandes desafíos globales, en lo que respecta a LEROY MERLIN España, sin duda habremos asumido nuestra responsabilidad ante estos retos. Con humildad, transparencia y con una estrategia de sostenibilidad que nos marca la ambición de seguir generando valor económico, social y medioambiental. Con la ambición, en definitiva, de contribuir a crear un futuro positivo.

Si pienso en LEROY MERLIN España dentro de cinco años, visualizo una empresa plataforma, ágil y con una visión *customer centric*, enfocada en el desarrollo asociado a la tecnología y la IA, que ha conseguido los objetivos marcados en los continentes de conquista, que ha consolidado nuevos canales de venta y que ha apostado por crear una oferta de productos que ayudan a nuestros clientes a crear hogares positivos para las personas y respetuosos con el planeta.

**Alain Ryckeboer**  
 CEO LEROY MERLIN España



Este documento es un resumen del desempeño sostenible de LEROYMERLIN España en 2023. Para conocer la información completa y todos los datos del año, puedes consultar la Memoria de sostenibilidad 2023 en nuestra web corporativa.

# 1. Somos LEROY MERLIN

Somos la compañía de referencia en el acondicionamiento del hogar en España, donde somos pioneros en desarrollar el concepto de gran superficie especializada. Pertenece al grupo ADEO, un conglomerado empresarial francés que opera con distintas marcas comerciales especializadas en bricolaje, construcción, decoración y jardinería.

Somos **customer centric**. Diseñamos soluciones para el cliente con una visión holística, poniendo al mismo nivel la relevancia que tiene el producto y la que tienen todos los demás elementos.. Como resultado,

nuestro modelo de tiendas multiformato y una experiencia omnicanal única nos ha posicionado como líderes en nuestro sector.

Nuestra filosofía es **human centric** porque ponemos a las personas y la mejora de su entorno en el centro de nuestra acción. Priorizamos la búsqueda de soluciones personalizadas que sean acordes a las necesidades de nuestros clientes y, a la vez, responsables con el planeta.



## Propósito y valores

### NUESTRO PROPÓSITO:

**“Despertar en cada persona la motivación para crear entornos en los que vivir mejor.”**

Este nos guía en nuestra actividad diaria y nos impulsa a ser una compañía mejor que impacte de manera positiva en nuestros colaboradores, clientes, proveedores y en la sociedad en general.

### EL MOTOR PARA EL DESARROLLO DE NUESTRO PROPÓSITO SE ENCUENTRA EN NUESTROS VALORES:

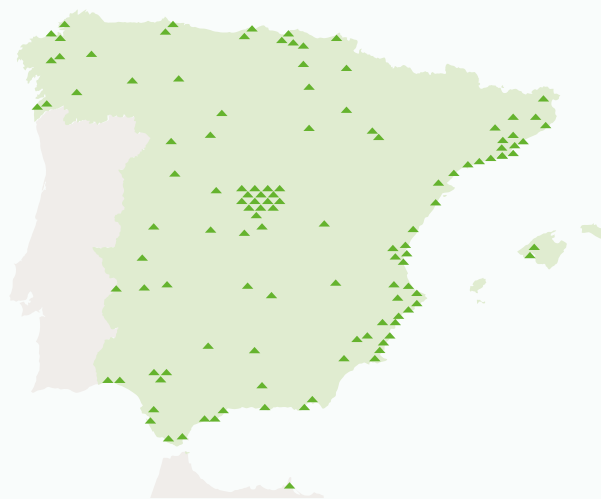
**Confianza  
Humildad  
Compromiso  
Cercanía  
Honestidad  
Respeto  
Generosidad**

## Nuestra presencia en España

Para más información respecto a tiendas y puntos de venta, accede al apartado 'Encuentra tu tienda' en la web de la compañía.



**+130**  
puntos de venta en España



## 2023 en cifras

### ECONOMÍA

**105 M€**  
en inversiones

**74,85%**  
de compra local a proveedores de mercancías

Una tienda a menos de **30 min** de cualquier cliente

**3.410,7 M€**  
de cifra de negocio

### PERSONAS

**16.924**  
colaboradores en plantilla

**97,4%**  
plantilla con contrato indefinido

**645.334€**  
invertidos en proyectos de impacto social y ambiental

**507.778**  
horas de formación

**52%**  
plantilla son mujeres

**87%**  
colaboradores activos en la plataforma de bienestar

**95,5%**  
colaboradores accionistas en LEROY MERLIN

NPS global clientes **8 puntos** superior al de 2022

**15%**  
perfiles sénior

### PLANETA

**99,5%**  
de nuestras instalaciones consumen energía renovable con GdO

**21%**  
de nuestros puntos de venta generan energía solar fotovoltaica

**65 %**  
puntos de venta con estandar interno de construcción sostenible

**-6%**  
huella de carbono (alcance 1 y 2)

**76,9%**  
residuos valorizados

**97%**  
productos de madera procedentes de bosques de gestión forestal sostenible

# 365 días en 10 hitos

Este 2023, esto es lo más importante que hemos conseguido desde LEROY MERLIN España:

01

## REORGANIZACIÓN POR "MUNDOS"

El cambio de nuestras estructuras internas y la reorganización por mundos (Rehabilitación, Técnico, Proyecto, Decoración y Jardín) nos permite adaptarnos mejor al *customer journey* y ofrecer soluciones más completas y especializadas.



02

## NUEVAS APERTURAS

Queremos que cualquier cliente pueda tener una tienda a menos de 30 minutos de su casa. Por eso, en 2023, seguimos apostando por la tienda física, con aperturas de diferentes conceptos de tienda a lo largo de nuestra geografía.



03

## MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR (DE NUEVO)

Seguimos siendo una de las 100 mejores empresas para trabajar según Forbes, nos mantenemos entre las 100 mejores en atracción y retención del talento según Merco Talento, y continuamos siendo *Top Employer*.



04

## PRIMERA ESTRELLA LEAN & GREEN

Nuestro desempeño en la estrategia de impacto positivo nos ha valido nuestra primera estrella Lean & Green. Una acreditación que premia el haber logrado reducir en un 26% nuestras emisiones relacionadas con los procesos logísticos en los últimos tres años.



07

## PRESENTACIÓN DEL NUEVO CÓDIGO ÉTICO

En nuestro compromiso con el buen gobierno y la transparencia hemos actualizado el Código Ético de colaboradores y se ha impulsado su difusión y formación entre todos los colaboradores que forman LEROY MERLIN España.



08

## ENTRAMOS EN EL TOP 10 DE EMPRESAS MÁS RESPONSABLES

Alcanzamos la posición 9 del Ranking Merco ESG 2023, reconocimiento que refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y con nuestro propósito de compañía: crear entornos donde vivir mejor.



05

## MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente de LEROY MERLIN España es elegida 'Mejor Servicio de Atención al Cliente del Año 2023' en la categoría de Retail Especializado en el certamen de los Líderes en Servicio, que reconoce a las empresas destacadas en este ámbito.



09

## FIRMA DEL NUEVO CONVENIO COLECTIVO

El nuevo Convenio Colectivo de Grandes Almacenes, en cuya definición y negociación hemos intervenido a través de la patronal, ha supuesto el mayor incremento de los salarios de la historia de la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución (ANGED).



06

## LANZAMIENTO DE SERVICIOS CIRCULARES

Promovemos nuevas formas de consumo circular, apostando por el lanzamiento de servicios circulares como la reparación, el alquiler y la segunda vida de los productos.



10

## CONSOLIDACIÓN DEL MARKETPLACE

Nuestro Marketplace, plataforma integrada en la web de LEROY MERLIN España en la que diferentes marcas, empresas o tiendas venden sus productos, se consolida en 2023, logrando en tan solo un año multiplicar por seis el número de sellers y el de artículos disponibles.



# Así nos valoran

A lo largo del año hemos recibido diferentes distinciones, tanto a nivel corporativo como en ámbitos específicos, que nos animan a seguir avanzando y trabajando por ser una compañía mejor.

En el apartado relativo al cuidado de nuestras personas, queremos destacar que continuamos siendo una de las **100 mejores empresas para trabajar en este país**, según Forbes, tras una encuesta a nuestros colaboradores.

Además, nos mantenemos en el puesto 18º entre las 100 mejores empresas en atracción y retención del talento según Merco Talento. Y nos hemos vuelto a certificar como empresa *Top Employer* por 10º año consecutivo.



## NUESTRA POSICIÓN EN RANKINGS EMPRESARIALES

- Posición 16 en el ranking MERCO Empresas 2023 de empresas con mejor reputación corporativa
- Posición 9 en el ranking MERCO Responsabilidad ESG 2023 de empresas más responsables
- Posición 12 en el ranking MERCO Talento 2023 de empresas que mejor atraen y retienen el talento personal
- Posición 26 en el ranking MERCO Talento Universitario 2022/23 de las mejores empresas para trabajar según los universitarios
- Una de las 100 mejores empresas para trabajar 2023 en la Lista Forbes
- Posición 8 en los Infojobs Awards - Ranking de las Mejores 50 empresas según sus equipos de trabajo



## RECONOCIMIENTOS EN EL ÁMBITO CORPORATIVO Y CLIENTES

- Premio "Éxito Empresarial Francés en España" de la Cámara de Comercio Franco-Española
- Mejor Servicio de Atención al Cliente 2023 en la categoría de Retail Especializado en el certamen Líderes en Servicio
- Premio al Mejor Comercio Online del Año 2023-2024 en la categoría 'Bricolaje' dentro de los premios "Comercio del Año"
- Premio Best practice en Transformación Digital (Nautalia y Leroy Merlin) en los Premios Business Travel IBTA 2023



## RECONOCIMIENTOS DESTACADOS A NUESTROS PROFESIONALES

- CEO del año 2023 (Forbes): Alain Bruno Ryckeboer - puesto 58
- Top 100 Mujeres Líderes en España (EL ESPAÑOL) - Cristina Sánchez, directora ejecutiva de Impacto Positivo y Sostenibilidad
- 100 mejores directores de RRHH 2023 (Forbes): Eloy del Moral, director ejecutivo de Personas
- Premios Women in Retail: Margarita Bárcena, directora de Servicios Marketplace
- Premios Diversity and Wellbeing Awards 2023 de INTRAMA - categoría 'Professional Diversity': Úrsula Mariategui, Responsable de Diversidad e Inclusión



## RECONOCIMIENTOS ASOCIADOS CON GESTIÓN DE PERSONAS

- Certificación Top Employer 2023 (obtenida por décimo año consecutivo)
- Certificación Top Diversity Company de INTRAMA a las empresas en España con mejores prácticas en Diversidad e Inclusión
- Certificación Top Wellbeing Company de INTRAMA como empresa líder en materia de bienestar corporativo y salud emocional
- Certificación Best Women Talent Company de INTRAMA a las empresas en España con mejores prácticas en la implantación de políticas de Diversidad de Género
- VIII edición de los Premios Transformación hacia una Economía Sostenible de EXPANSIÓN: accésit en la categoría 'Mejor iniciativa orientada a fomentar la diversidad e inclusión en la plantilla laboral' por el proyecto 'No menos del 4%'
- VI Premios Diversidad e inclusión de la Fundación Adecco
- Distintivo DIVEM (Diversidad en la Empresa) por el compromiso con la gestión de la diversidad cultural de la mano del proyecto DIVEM a lo largo del año
- Premios Diversity and Wellbeing Awards 2023 de INTRAMA: 3er puesto en la categoría 'Top No visible: diversity company'
- Premios Corporate Wellbeing Awards 2023 de INTRAMA: 2º puesto en la categoría 'Top Wellbeing Business Plan'
- Segundo puesto en la décima edición de los Premios Salud y Empresa de RRHH Digital
- I Edición de los Premios de Diversidad e Inclusión (D&I) otorgados por la Fundación Adecco y el Club de Excelencia en Sostenibilidad: premio a la mejor práctica en Inclusión laboral



## RECONOCIMIENTOS ASOCIADOS CON SOSTENIBILIDAD

- 1ª Estrella Lean & Green (AECOC) por lograr un ahorro del 20% en las emisiones de procesos logísticos





# 2. Creamos valor y un futuro positivo

## NUESTRAS BATALLAS ESTRATÉGICAS



### ADOPTAMOS EL MODELO DE EMPRESA PLATAFORMA MULTICANAL

Con foco en la multicanalidad, en la experiencia de cliente, creando un ecosistema abierto a terceros para mejorar la oferta de productos, servicios y contenidos, apostando por el modelo *cluster*.



### MEJORAMOS LA PROPUESTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES Y MERCADOS DE CONQUISTA

Fomentando una gama útil de productos, adaptada en amplitud y pertinencia, la calidad y la digitalización de nuestros servicios y el refuerzo de la propuesta de valor omnicanal de la marca.



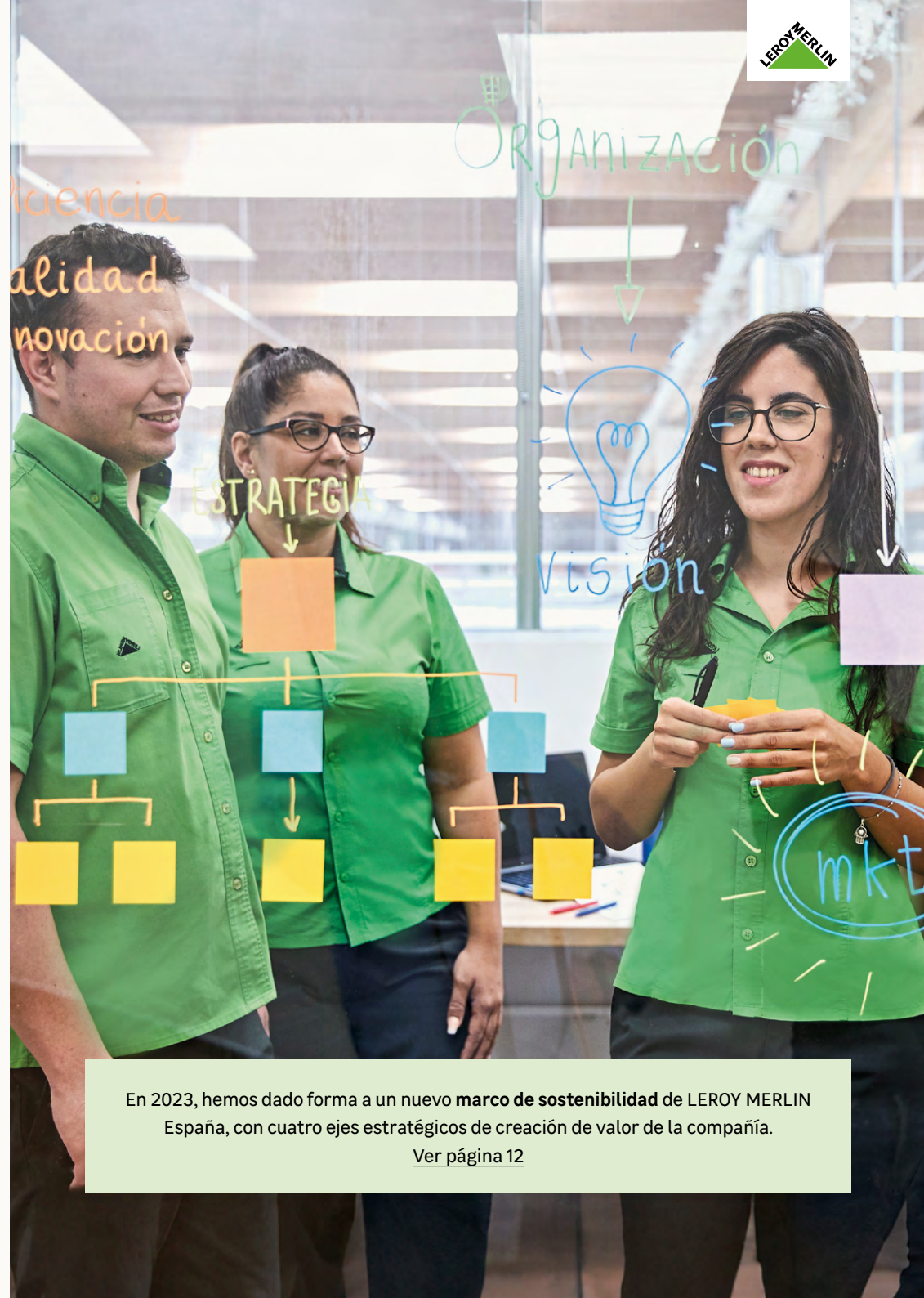
### GARANTIZAMOS LA SOSTENIBILIDAD DE NUESTRO MODELO ECONÓMICO

Mejora de procesos, profesionalización de compras y mejora de la calidad del stock, así como la rentabilidad de cada canal, con un buen circuito cliente.



### SOMOS LÍDERES DE UN FUTURO POSITIVO

Nos comprometemos con nuestros líderes, centrando su experiencia en el aprendizaje continuo en un entorno inclusivo. Construimos juntos un futuro positivo desde nuestro hogar, con productos y servicios accesibles y sostenibles.



En 2023, hemos dado forma a un nuevo **marco de sostenibilidad** de LEROY MERLIN España, con cuatro ejes estratégicos de creación de valor de la compañía.

[Ver página 12](#)



## PERSONAS



### DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Fomentar la **diversidad**, la **equidad**, la **inclusión** y la **igualdad** de oportunidades de todas las personas colaboradoras de LEROY MERLIN España.

### SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Desarrollar un **modelo integral de bienestar**, que comprenda todas las dimensiones: física, financiera, emocional, mental, profesional y social.

Consolidar una **cultura de seguridad y prevención** en todos los lugares de trabajo de LEROY MERLIN España.

### ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE TALENTO

Promocionar una estrategia de **atracción y desarrollo del talento**, que facilite el empoderamiento de los equipos en su misión y cree oportunidades de formación especializada.

Reforzar la seguridad financiera de nuestro equipo con **Políticas de Participación** por la que todas nuestras personas pueden beneficiarse del crecimiento de la compañía

### IMPACTO EN NUESTRAS COMUNIDADES LOCALES

Mejorar el **bienestar de las comunidades locales** a través de la concienciación y el desarrollo social, económico y ambiental, y con la implicación de nuestros colaboradores en proyectos de voluntariado.

## PLANETA



### LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Definir una **estrategia de descarbonización** para reducir las emisiones en un 50% en 2035 y alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Garantizar la **eficiencia energética** y una **gestión responsable de todos los recursos** en nuestras instalaciones, incluidos los puntos de venta de LEROY MERLIN España.

### DE RESIDUOS A RECURSOS

Fomentar la **economía circular** a través de la reutilización y reciclaje de los residuos generados para convertirlos en nuevos recursos.

### BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

Mejora continua en la **trazabilidad** y el **uso responsable de las materias primas de origen natural** utilizadas en la fabricación de nuestros productos para proteger los bosques y la biodiversidad.

## CLIENTES



### ESTILO DE VIDA Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar una **experiencia auténtica** y un **servicio excelente al cliente** con una amplia gama de soluciones para el hogar y con transparencia y eficiencia en todas las etapas de la experiencia de compra.

### LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

Potenciar la oferta de **productos y servicios con impacto positivo** en el medio ambiente y la sociedad en todo su ciclo de vida.

### NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO CIRCULARES

Impulsar **nuevos modelos de estilo de vida y consumo responsable para nuestros clientes** ofreciéndoles opciones de economía circular como los mercados de segunda mano, el alquiler o la prolongación de la vida útil de los productos.

## LIDERAZGO CONSCIENTE



### CULTURA ÉTICA Y DE CUMPLIMIENTO

Consolidar un **modelo de gobernanza basado en la ética, la empatía y la transparencia** para posicionar a LEROY MERLIN España como referente en liderazgo consciente.

Avanzar en sistemas de **gobernanza, gestión y rendición de cuentas alineados con los principales criterios ESG**.

### TRANSFORMACIÓN CULTURAL SOSTENIBLE

Implicar a nuestros colaboradores en la **transformación cultural** de la compañía como medio para situar el impacto positivo en el centro de la toma de decisiones en todos los niveles.

### CADENA DE VALOR RESPONSABLE, DEBIDA DILIGENCIA Y GESTIÓN DE RIESGOS

Fomentar **alianzas con impacto positivo** a través de una política de compras y relación con proveedores responsables.

### IMPACTO EN NUESTRAS COMUNIDADES LOCALES

Multiplicar nuestra **generación de valor en la economía y la sociedad españolas** a través de nuestra cadena de valor, contribución fiscal, y creación de empleo directo e indirecto.

# 3. Liderazgo consciente

Nuestra **cultura ética y de cumplimiento** es la mejor base para generar un impacto positivo en nuestro entorno. Sobre este pilar se apoya el modelo de gobernanza de LEROY MERLIN España.

## BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Herramienta que vela por nuestro cumplimiento ético y normativo

CÓDIGO ÉTICO  
Y DE CONDUCTA

CÓDIGO DE  
CONDUCTA  
DE COMPRAS  
RESPONSABLES  
PARA PROVEEDORES  
DE MERCANCÍAS

CÓDIGO DE  
CONDUCTA PARA  
PROVEEDORES  
DE COMPRAS  
INDIRECTAS

## Hitos 2023

- Presentación del nuevo **Código Ético de colaboradores**, con un impulso a su difusión y formación entre todos los colaboradores que forman LEROY MERLIN España
- Puesta en marcha del nuevo **Código de Compras Responsables de Proveedores**
- Implementación de la **Política corporativa de sistemas internos de información**
- Refuerzo de la **formación en materia de cumplimiento normativo**



# 4. Personas

Nuestro compromiso con las personas se cristaliza en cómo **atraemos** y **fidelizamos** el talento, y cómo **acompañamos** a nuestros colaboradores en toda su experiencia en la empresa, garantizando siempre la diversidad y el cuidado de la salud, la seguridad y el bienestar.

## Hitos 2023

### ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO

- Definición del *Employee Journey Map* como paraguas estratégico
- Lanzamiento de una nueva Propuesta de Valor del Empleado (EVP)

### SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

- Evolución hacia un modelo de bienestar corporativo 360
- 87% de usuarios activos en la plataforma de bienestar

### DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN

- Mujeres: 52% de la plantilla
- Colaboradores con discapacidad: 3,45% (vs. 3,29% en 2022)
- 51,8% de medidas del II Plan de Igualdad implantadas desde su aprobación en 2022.

## RECONOCIMIENTOS

UNA DE LAS 100 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN ESPAÑA SEGÚN FORBES

PUESTO 18º ENTRE LAS 100 MEJORES EMPRESAS EN ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO SEGÚN MERCOTALENTO

CERTIFICACIÓN COMO EMPRESA TOP EMPLOYER POR 10º AÑO CONSECUTIVO

## Impacto en nuestras comunidades

Somos una empresa que quiere mejorar el entorno en el que operamos. El compromiso que adquirimos con nuestros colaboradores es también un compromiso con la comunidad local. Este tiene un foco especial en los **hogares** y en la sensibilización vinculada al **consumo responsable** y a la **protección del medio ambiente**.

## Hitos 2023

### HOGARES DIGNOS

- 2ª edición de esta convocatoria de ayudas abierta a organizaciones sin ánimo de lucro
- 400.000 € para proyectos de reforma y acondicionamiento

### HAZLO VERDE

- 7ª edición de este programa educativo
- +143.000 € invertidos y +120.000 alumnos inscritos



# 5. Clientes

Buscamos que la experiencia del cliente sea **particular y positiva, adaptada y útil**. Fomentamos una cultura de escucha activa y atención al cliente, con el objetivo de establecer una fidelización robusta. Igualmente, priorizamos políticas para garantizar su seguridad y salud, impulsando, además, la economía circular y el consumo responsable.

## Hitos 2023

### EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Nueva organización en 5 mundos que incluyen 13 mercados en total
- NPS global: 8 puntos por encima del resultado de 2022
- Aumento del 13% de los clientes del Club LEROY MERLIN
- 320.150 reseñas de clientes y 4,4/5 de calificación promedio de todos nuestros productos

### CONSUMO RESPONSABLE Y ECONOMÍA CIRCULAR

- Nuevo servicio de alquiler de herramientas
- Lanzamiento de “Casi Perfectos”: recuperadas +30.000 unidades de producto, por un valor de +2 M€



# 6. Planeta

En LEROY MERLIN España estamos comprometidos con un modelo empresarial sostenible que combina el crecimiento económico con la responsabilidad hacia el entorno, las personas y, por tanto, al planeta. Esto se refleja en nuestras iniciativas contra el **cambio climático** y de **protección de la naturaleza**, así como en una cultura eficiente, que entiende los **residuos como recursos**.

## Hitos 2023

### ACTUACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- Desarrollo de la trayectoria de descarbonización
- -6% de las emisiones de alcance 1 y 2 respecto al año anterior
- Primer reporte de nuestra huella de alcance 3

### DE RESIDUOS A RECURSOS

- Tasa de reciclaje de residuos superior al 76%
- Proyecto Circlewood para transformar el 100% de los residuos de madera de nuestros centros en Galicia en nuevos productos

### PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD

- Reducción en el consumo de agua en todas las localizaciones
- +97% de productos de madera cuentan con certificación de gestión forestal sostenible





Memoria  
de Sostenibilidad

2023

Resumen ejecutivo