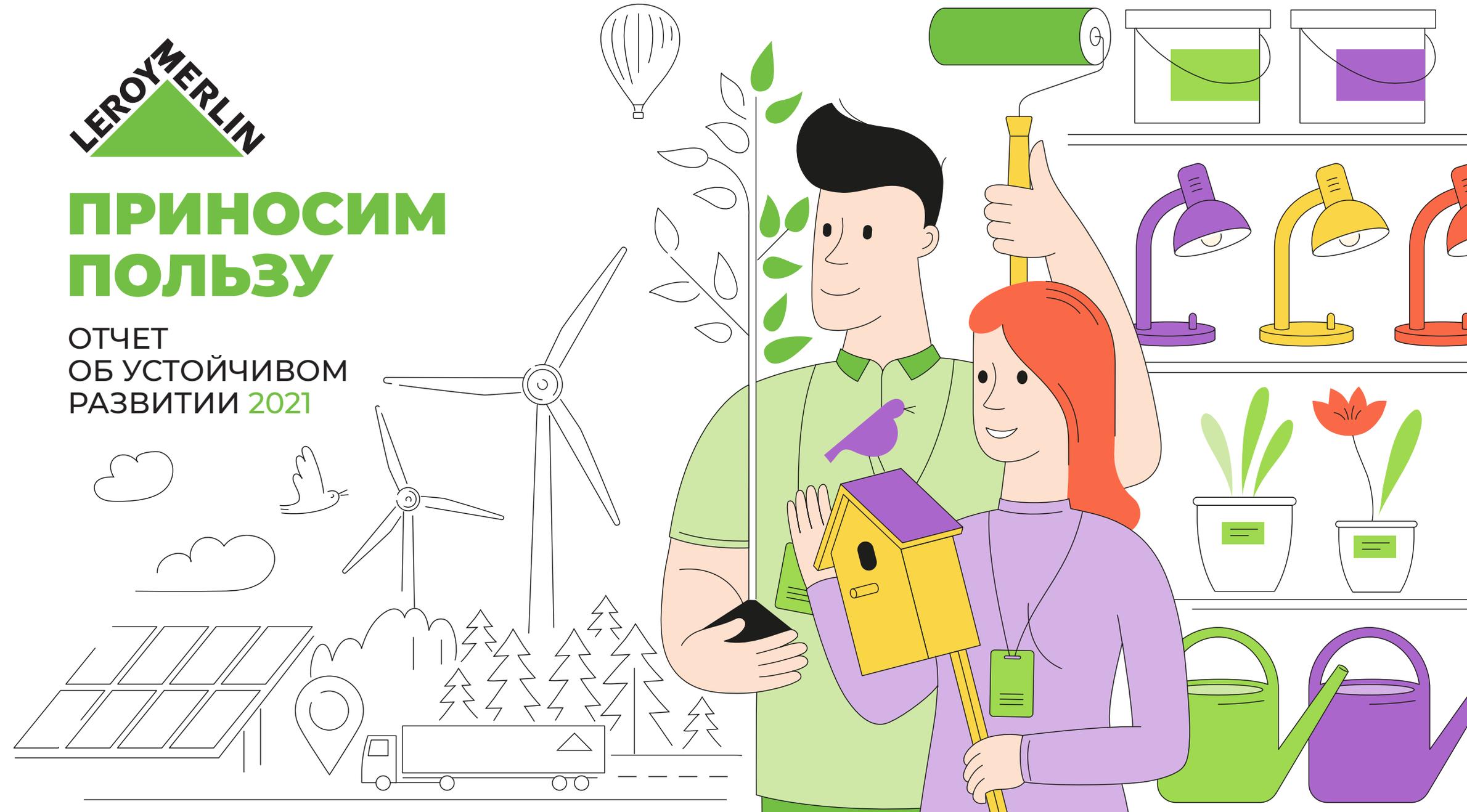




ПРИНОСИМ ПОЛЬЗУ

ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ 2021



Содержание

- 3 О нас**
- 4 Коротко о Леруа Мерлен
- 6 Обращение генерального директора
- 7 Миссия и ценности
- 8 Стратегические цели
- 9 География присутствия
- 10 Наши форматы
- 17 Развитие инноваций
- 18 Бизнес-модель

- 19 Система управления**
- 20 Принципы корпоративного управления
- 21 Структура корпоративного управления
- 23 Разнообразие и инклюзия
- 26 Управление рисками
- 39 Этика и комплаенс
- 44 Налоговая политика и выплаты налогов

- 46 Итоги-2021**
- 46 Наши достижения в 2021 году

- 47 Наш подход к устойчивому развитию**
- 48 Стратегия устойчивого развития
- 50 Стратегические приоритеты и цели до 2025 года
- 56 Система управления устойчивым развитием
- 63 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН
- 64 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 68 Анализ существенности и матрица существенных тем
- 72 Создание стоимости для заинтересованных сторон
- 74 ESG-показатели, учитываемые при принятии решений

- 79 Наши партнеры-поставщики**
- 80 Принципы ответственного управления цепочкой поставок
- 81 География поставок и доля закупок у местных поставщиков
- 84 Экологические и социальные критерии отбора поставщиков
- 85 Этика взаимодействия с поставщиками

- 86 Наши товары**
- 87 Система управления качеством
- 88 Безопасность и экологичность товаров
- 90 Экологическая маркировка
- 93 Развитие собственных торговых марок
- 95 Развитие культуры ответственного потребления

- 98 Наши клиенты**
- 99 Подходы к управлению взаимодействием
- 101 Инновационные технологии для развития сервиса
- 107 Клиентская поддержка и программа лояльности
- 109 Всегда на связи с аудиторией

- 111 Наши сотрудники**
- 112 Принципы подбора и управления персоналом
- 114 Численность, структура и динамика персонала
- 120 Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников
- 130 Благополучие сотрудников
- 132 Материальная и нематериальная мотивация
- 134 Социальная поддержка сотрудников
- 137 Обучение и развитие
- 149 Возможности для роста
- 152 Голос сотрудника
- 157 Сообщество «Леруа Мерлен»

- 159 Местные сообщества**
- 160 Корпоративное волонтерство
- 164 Календарь добрых дел
- 168 Участие в «Том Соуер Фест»
- 170 Грантовый конкурс поддержки местных сообществ

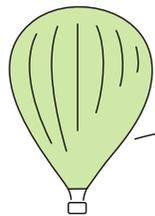
- 171 Климатическая позиция**
- 172 Выбросы парниковых газов
- 176 Ответственное энергопотребление
- 177 Целевые показатели и меры по снижению углеродного следа
- 178 Декарбонизация энергетического спроса
- 180 Декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов
- 182 Устойчивое управление зданиями

- 183 Снижение негативного воздействия на окружающую среду**
- 184 Подходы к управлению воздействием на окружающую среду
- 186 Лесовосстановление
- 191 Эффективное управление отходами
- 194 Ответственное использование водных ресурсов
- 196 Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу

- 197 Приложения**
- 198 Об отчете
- 200 Таблица показателей GRI
- 213 Сокращения
- 215 Глоссарий
- 218 Заключение независимого аудитора
- 221 Контакты

О нас

- 4 Коротко о Леруа Мерлен
- 6 Обращение генерального директора
- 7 Миссия и ценности
- 8 Стратегические цели
- 9 География присутствия
- 10 Наши форматы
- 17 Развитие инноваций
- 18 Бизнес-модель



Коротко о Леруа Мерлен

102-1

102-2

102-7

Леруа Мерлен — международная компания-ритейлер, специализирующаяся на продаже товаров для строительства, отделки и обустройства дома, дачи и сада, которая помогает людям во всем мире благоустроить жилье и улучшить качество жизни.

Группа АДЕО

Группа АДЕО — европейский лидер и третий игрок в мире на рынке товаров для дома и DIY¹ зарегистрированный в г. Роншен (Франция).

Сотрудники группы АДЕО — акционеры компании. 13% акций группы АДЕО принадлежат 90 тыс. ее сотрудников.

¹ От англ. Do It Yourself — «сделай сам».

adeo

We make home
a positive place to live²

32,4 млрд евро

оборот в 2021 году

514 млн

клиентов в магазинах
(без онлайн-покупок)

150 тыс.

сотрудников

10

брендов

20

стран присутствия

1 тыс.

магазинов, торговых площадок
и партнерских платформ в мире

Жизнь в безопасной, надежной, ответственной, устойчивой, экономичной и комфортной среде — жизненно важное условие для благополучия жителей всего мира. Мы все движимы общей целью — быть полезными. Полезными для себя, для других и для всего мира. Группа АДЕО движется в этом направлении, начиная с локализации бизнеса. Каждая компания группы АДЕО несет ответственность за свой социальный, экономический и экологический выбор в каждой стране, за уважение к местным культурам и за объединение наших общих активов.

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

Группа АДЕО объединяет десять марок сектора DIY трех профессиональных категорий. Эти бренды различны по концепции и формату, но успешно дополняют друг друга на базе единых ценностей и общей цели — помочь каждому создать дом своей мечты.

Розничные бренды

- Для жителей: Leroy Merlin, Weldom, BricoCenter, Kbane, Quotatis.
- Для профессионалов: Bricoman, Bricomart, Obramax.
- Для увлеченных кулинарией и декором: Zôdio, Alice Délice.

² Рус. «Мы делаем дом позитивным местом для жизни» — миссия группы АДЕО.

Коротко о Леруа Мерлен

102-1 102-2 102-7

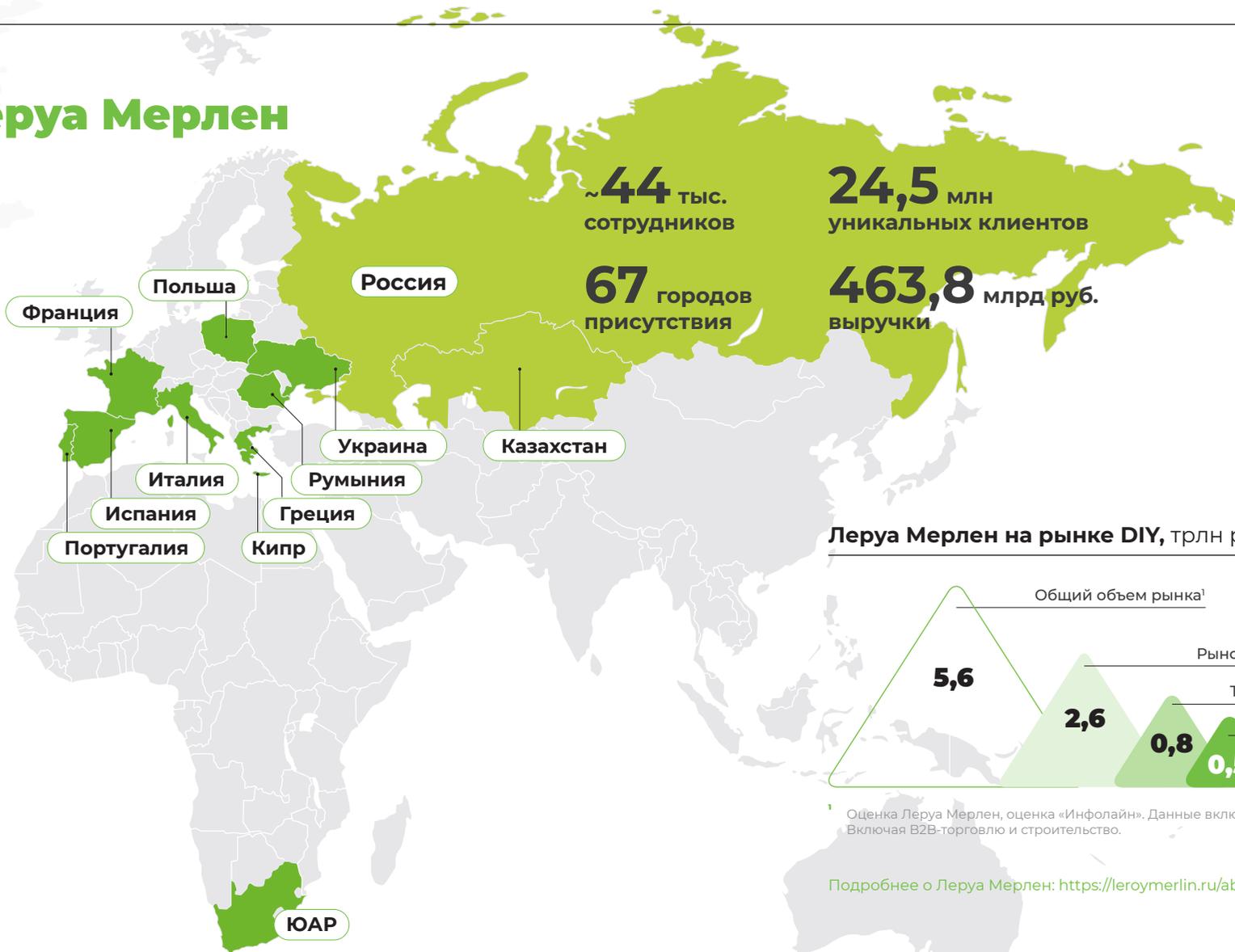


Юридический адрес
Московская обл., г. Мытищи,
Осташковское ш., д. 1.



● ООО «Леруа Мерлен Восток»
в том числе
ТОО «Леруа Мерлен Казахстан»
и ООО «ПРО ВОСТОК»

● Леруа Мерлен



~44 тыс.
сотрудников

24,5 млн
уникальных клиентов

67 городов
присутствия

463,8 млрд руб.
выручки

Леруа Мерлен на рынке DIY, трлн руб. с НДС



¹ Оценка Леруа Мерлен, оценка «Инфлайн». Данные включают НДС. Включая B2B-торговлю и строительство.

Подробнее о Леруа Мерлен: <https://leroymerlin.ru/about>

Обращение генерального директора

102-14



Дорогие друзья!

В 2021 году наша компания, как и вся мировая экономика, проходила этап восстановления после COVID-19. Пандемия многому научила и нас, и клиентов, напомнив, что самое важное в жизни — это здоровье, безопасность и благополучие близких.

Жизнь в защищенной, устойчивой, экономичной и комфортной среде — абсолютный приоритет для людей в любой точке земного шара. Наша стратегия Positive Impact строит работу компании так, чтобы мы могли оказывать положительное влияние на общество. Но наши амбициозные цели в области устойчивого развития были бы недостижимы без прочной экономической основы. Выручка Леруа Мерлен в 2021 году выросла на 32%, до 463,8 млрд руб., а количество клиентов — на 11%, до 24,5 млн человек в 67 регионах России. В течение 2021 года мы открыли семь новых гипермаркетов, а чтобы сделать наш сервис как можно более доступным в любой точке страны, мы развиваем электронную коммерцию. Кроме того, мы планируем развивать формат dark store — специальный формат склада, в котором собираются товары для онлайн-заказов, что позволит ускорить и улучшить обслуживание.

Мы оцениваем происхождение сырья для производства и расширяем использование вторичных материалов, чтобы снизить углеродный след товаров. Мы внедряем план по декарбонизации энергетического спроса, процессов перемещения товаров и передвижения клиентов, а также принципы «зеленого» управления зданиями.

Еще одна наша цель — сделать компанию и торговые объекты доступными для всех, создать единое пространство и культуру инклюзии. В 2021 году мы сформулировали Политику по разнообразию и инклюзии, адаптированную к локальному контексту. Благодаря переходу на гибридный формат работы и развитию цифровой среды мы можем принимать на работу все больше людей с ограниченными возможностями.

Хочу выразить глубокую признательность нашим клиентам и заверить, что Леруа Мерлен продолжает прилагать все усилия, чтобы сделать обустройство дома комфортным, доступным и позитивным опытом для каждого. Следует подчеркнуть, что достижение этой цели полностью зависит от наших сотрудников, которыми я искренне восхищаюсь. Их эффективность и компетентность помогают компании расти и сохранять свои лидерские позиции. 28 тыс. наших сотрудников являются акционерами ООО «Леруа Мерлен Восток». В 2021 году число сотрудников-акционеров выросло на 18%. Сохранение доверия клиентов и сотрудников — наш приоритет.

Лоран Дефассье
Генеральный директор ООО «Леруа Мерлен Восток»

Миссия и ценности

102–16

В центре нашей экосистемы — человек. Мы создаем культуру, где каждый чувствует заботу, поддержку, развивается и вносит свой вклад. Мы полезны себе, другим и миру.

Миссия

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

Ценности

Наши ценности основываются на подходе «Я, мы, компания и общество», который подразумевает взаимодействие сотрудников, компании и общества для достижения общих глобальных целей, таких как повышение уровня жизни каждого, стремление

к благополучию и здоровью всех вовлеченных в наши процессы. Огромное значение уделяем социальной и экологической ответственности благодаря участию в благотворительных проектах. Развитие и лидерство — ключевые компоненты наших ценностей.

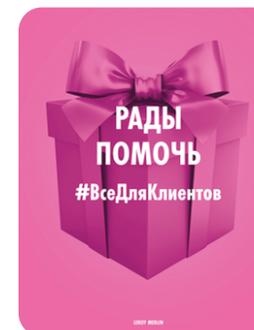
Мы заботимся о благополучии, здоровье и безопасности, создаем благоприятные условия для полноценной жизни и плодотворной работы.

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

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

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

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



Стратегические цели

102-16

Три стратегических приоритета в фокусе нашего внимания

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

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

1 Укрепление электронной коммерции

Подробнее в разделе «Наши форматы: электронная торговля»

2 Увеличение привлекательности омниканального магазина

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

3

Развитие работы с профессионалами



ПРО-клиент

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



Новые клиенты

В 2021 году мы привлекли еще большее количество новых клиентов и выросли на 30% относительно 2020 года, несмотря на пандемию. Доля B2B-сегмента выросла с 7,7 до 10%.



Новые поставщики

Мы расширили нашу гамму для клиентов ПРО, заключив более 70 новых договоров с поставщиками.



Обучение и развитие

За 2021 год 92% от числа специалистов отдела продаж прошли обучение по технике продаж, закрепив полученные знания тестированием. Также мы внедрили обучение по «1С» для специалистов отдела продаж, что способствовало увеличению скорости обработки заявок клиентов. Оптимизировали этап интеграции новых сотрудников, сделав его более полным и эффективным. Для менеджеров телемаркетинга провели ряд тренингов по холодным звонкам, а для менеджеров отдела продаж — тренинги по клиентоориентированному сервису.



Доставка

Обновили пул перевозчиков, тем самым повысив эффективность персонала транспортных компаний благодаря проведению регулярной аттестация экспедиторов с нашей стороны. Настроили отгрузку заказов в несколько волн, что напрямую повлияло на время доставки. Полностью обновили работу экипажей групп подъема, расширив виды транспорта: на сегодня это экипажи транспортных средств грузоподъемностью 1,5, 3,5 и 5 тонн.

География присутствия

102-4

102-6

Наша сеть включает 112 гипермаркетов, одну «Фабрику идей», один шоурум «МаксиПРО», центры исполнения заказов в Москве и Санкт-Петербурге и собственный маркетплейс.



МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
(Наро-Фоминск, Мытищи, Красногорск, Алтуфьево, Подольск, Химки, Ногинск, Зеленоград, Шолохово, Клин, Истра, Домодедово, Жуковский, Троицк, Люберцы, Пушкино)

- Казахстан
- Россия
- Алтайский край
- Архангельская область
- Белгородская область
- Волгоградская область
- Вологодская область
- Воронежская область
- Ивановская область
- Иркутская область
- Калининградская область
- Калужская область
- Кемеровская область
- Кировская область
- Костромская область
- Краснодарский край
- Красноярский край
- Курская область
- Ленинградская область
- Липецкая область
- Москва
- Нижегородская область
- Новосибирская область
- Омская область
- Оренбургская область
- Пензенская область
- Пермский край
- Приморский край
- Псковская область
- Республика Адыгея
- Республика Башкортостан
- Республика Карелия
- Республика Мордовия
- Республика Северная Осетия
- Республика Татарстан
- Республика Удмуртия
- Ростовская область
- Рязанская область
- Самарская область
- Санкт-Петербург
- Саратовская область
- Свердловская область
- Смоленская область
- Ставропольский край
- Тверская область
- Тульская область
- Тюменская область
- Ульяновская область
- Хабаровский край
- ХМАО-Югра (Сургут)
- Челябинская область
- Ярославская область

- ★ Регионы
- 🏠 Склад
- 🌟 «МаксиПРО», Мытищи

- 🛒 Строящийся гипермаркет
- 🏠 Офис Леруа Мерлен

Наши форматы

102-4

102-6

102-10

В течение 2021 года сохранялся устойчивый спрос на товары DIY. Мы открыли семь гипермаркетов: в Сургуте, Наро-Фоминске, Новосибирске, Казани, Липецке, Новокузнецке и Москве.

В 2022 году мы планируем открыть еще три гипермаркета Леруа Мерлен в Московской области, Орле и Магнитогорске.

Отдельного внимания заслуживает развитие дарк-стортов¹ для более эффективного обслуживания клиентов. Также мы сейчас строим собственный офис в Москве, открытие которого запланировано на 2022 год.



Наши форматы



№ 1

по размеру сеть гипермаркетов DIY в России

> 2 млн м²

суммарная торговая площадь гипермаркетов

21%

доля СТМ в товарообороте

397 тыс.

артикулов в портфеле

¹ Специальный формат склада, в котором собирают товары для формирования онлайн-заказов и дальнейшей передачи в доставку.

Наши форматы: электронная торговля

102-4

102-6

Активно развиваем канал онлайн-продаж

leroymerlin.ru

В 2013 году мы начали развивать интернет-торговлю, запустив онлайн-продажи в Московском регионе и Санкт-Петербурге. Сегодня интернет-магазин Леруа Мерлен работает во всех городах присутствия сети и доставляет товары в более чем 20 тыс. населенных пунктов.

Для электронной коммерции 2021 год был непростым, но очень интересным, потому что ограничения, вызванные пандемией, оказали значительное влияние на работу многих наших магазинов. Несмотря на сложности, благодаря слаженной работе команд магазинов, центров исполнения заказов, распределительных центров и центрального офиса мы смогли достичь рекордного показателя по онлайн-продажам в размере 48,4 млрд руб. (без учета возвратов и влияния эффекта продаж с использованием инструмента «Удаленный контактный центр»). Это на треть больше результата 2020 года, а доля электронной торговли в валовом обороте компании¹ составила 9%.

Совместными усилиями мы смогли улучшить показатели своевременности и полноты исполнения заказа (OTIF) и улучшить показатель лояльности клиентов в канале «Электронная торговля» (NPS²).

¹ Продажи собственных товаров и товаров третьих лиц.

² От англ. Net Promoter Score — индекс лояльности клиентов.

ТОП-10

ведущих игроков в сегменте e-commerce в России

Целью 2021 года было научиться масштабировать наши операции. Мы запустили центр исполнения заказов «Аврора» в Санкт-Петербурге и расширили список пунктов выдачи заказов. Также компания приняла стратегическое решение развивать новые дарксторы в тех регионах, где мы ожидаем дефицит мощностей по обработке и исполнению онлайн-заказов. В 2022 году мы планируем открыть первые дарксторы в Московском регионе — Елино и Косино, а также в Санкт-Петербурге.



Наши форматы: электронная торговля

102-4

102-6

102-10

Мы продолжали активно развивать наш сайт и мобильное приложение, для того чтобы сделать их более удобными для клиентов. В 2021 году мы значительно улучшили качество наших инструментов поиска и каталог. Мы дополнили товары услугами, что позволяет клиентам получать комплексное решение своих проблем. Появилась полноценная страница оформления заказа для юридических лиц. Наше мобильное приложение также улучшается и становится все более важным каналом взаимодействия с нашими клиентами.

В 2021 году мы активно наращивали онлайн-продажи клиентам B2B. Этот сегмент обладает значительным потенциалом, и нам важно предложить юридическим лицам, профессиональным клиентам максимально удобный путь покупки товаров на сайте и в приложении.

Наша ключевая задача на 2022 год — совместными усилиями **максимально облегчить омниканальный путь** клиента, устранив основные сложности на всех этапах поиска и выбора товаров, оформления заказа, его оплаты и получения. На нашем сайте появятся калькуляторы, и клиенты смогут рассчитать необходимое количество материалов, например обоев или плитки. Мы визуализируем товары, которые в магазине представлены только образцами, что особенно актуально для тяжелых и крупногабаритных товаров. Наконец, мы будем персонализировать

сайт, и клиент будет видеть только то, что нужно ему прямо сейчас: товарные рекомендации, меню, баннеры станут индивидуальными для каждого клиента.

Кроме того, мы планируем начать предоставлять нашим партнерам дополнительные услуги, которые находятся в разработке.

Третья задача Леруа Мерлен на 2022 год — улучшать наши продукты и сокращать время их разработки, опираясь на исследование проблем наших клиентов и облегчая их путь с момента контакта с нашим сайтом и мобильным приложением и заканчивая получением заказа.

Цель электронной коммерции на 2022 год — рост товарооборота, 92% от которого составят товары основного ассортимента. Мы должны улучшить показатели OTIF и NPS. Мы планируем, что доля электронной коммерции в товарообороте компании превысит 10% по итогам года. Мы продолжим движение к развитию компании-платформы: развивая проектные продажи и предлагая услуги онлайн и омниканальным способом, мы сможем закрывать все потребности клиента в ремонте и благоустройстве своего дома, что позволит удерживать и наращивать нашу долю рынка.

5,3 млн

интернет-заказы

46,3 млрд руб.

онлайн-продажи

Наши форматы: маркетплейс

102-4

102-6

102-10

Мы достигли значительных результатов:

5_x

рост продаж собственных товаров и товаров третьих лиц

2_x

рост ассортимента товаров (до 200 тыс. артикулов)

2,4%

доля электронной торговли от общего товарооборота (+75%)

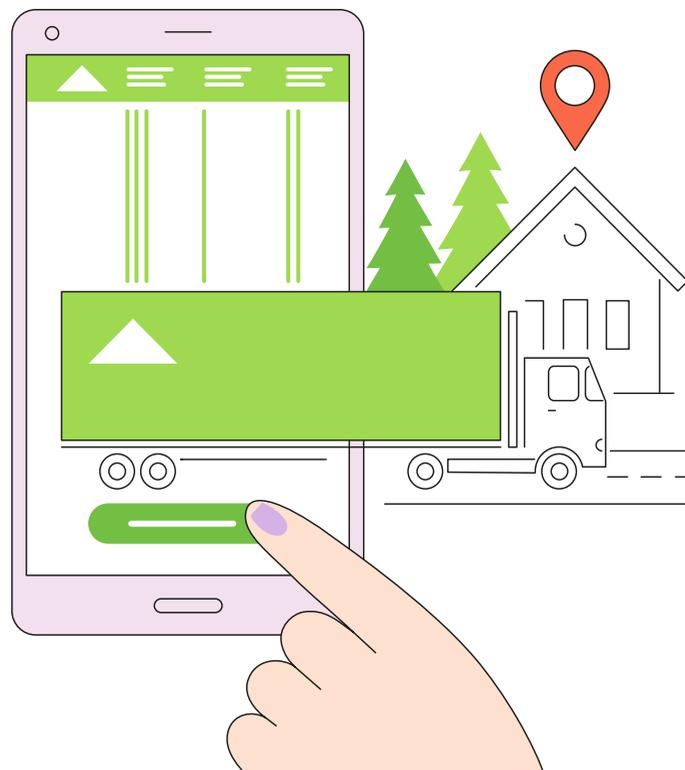
566

мерчантов

1 121 млн руб.

товарооборот

Наша команда маркетплейса нацелена сделать еще больший рывок в 2022 году, поэтому для достижения наших целей мы будем детально рассчитывать и анимировать в течение года эффект от каждого действия и товара.



В 2022 году мы планируем:

- повышать эффективность логистики: гарантирование того, что возможности по доставке заказов клиентов будут превышать их потребности;
- расширять географию продаж крупногабаритных товаров (сейчас они доступны только для покупки в Московской области);
- реализовывать проект «Онбординг» («Прием на борт»): выведение ассортимента на сайт или подключение мерчантов будет автоматизировано и ускорено в несколько раз;
- совершенствовать систему оплаты заказов на сайте: доработка сайта, позволяющая клиенту выполнить все операции по покупке за одну платежную операцию (имеет самый большой вклад в увеличение товарооборота маркетплейса);
- расширить логистические услуги, которые предлагает маркетплейс, в первую очередь будет реализована схема FBO¹, хранение, сортировка и доставка товаров продавцов с собственного склада маркетплейса.

¹ От англ. Fulfillment By Operator — «выполнение оператором». В данной схеме работы продавец маркирует, упаковывает и привозит товары на склад маркетплейса, который затем занимается комплектованием, упаковкой и доставкой покупателю.

Наши форматы: «МаксиПРО»

102-4

102-6

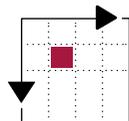
102-10



«МаксиПРО» — компания для профессионалов в сфере строительства, ремонта и эксплуатации зданий, товарный знак ООО «ПРО ВОСТОК». Наша миссия — помогать клиентам в развитии их дела, поэтому мы не только продаем товары, но и оказываем специализированные услуги. «МаксиПРО» включает в себя шоурум (демонстрационный зал) и интернет-магазин с возможностью самовывоза товаров.

Ассортимент, услуги и процессы «МаксиПРО» нацелены на то, чтобы удовлетворить требования к объемам закупок, обслуживанию, логистике и информационным сервисам клиентов в корпоративном сегменте. Основу нашего ассортимента составляют профессиональные бренды для строительства, а не для домашнего использования, а доставка адаптирована к потребностям рынка профессионалов.

Шоурум «МаксиПРО» в Мытищах



3,8 га территория складского комплекса

6 складов холодного и 4 склада теплового хранения

800 м² площадь торгово-выставочного зала

Ключевые показатели:

5 млрд руб.

товарооборот

626

договоров с поставщиками

102 876

артикулов в ассортименте

В 2021 году мы внедрили ряд улучшений:

- протестировали и запустили услугу подъема заказов клиентам;
- улучшили качество и актуализировали 34 категории товаров на сайте, которые составляют 51% от товарооборота, чтобы дать клиенту полную информацию о товаре;
- продолжили работу Центра обучения «МаксиПРО» для клиентов-профи;
- провели 32 онлайн-мастер-класса на площадке YouTube по разным направлениям товаров;
- сократили скорость сборки заказа до 12 мин. при нормативе 20 мин.;
- запустили возможность использования сервиса аренды инструментов для физических лиц;
- начал работу отдел «Телемаркетинг», который усиливает направление работы с B2B и направлен на упрощение операций оформления заказов и улучшение клиентского пути;
- за 2021 год запущено 75 промоакций для клиентов на разные категории товаров с различными механиками;
- расширение программы лояльности на малый бизнес профессионалов ремонта (в рамках направления работы «МаксиПРО»).



Наши форматы

102-4

102-6

102-10

«Фабрика идей» в технопарке «ЗИЛ»

На территории флагманского магазина «Леруа Мерлен ЗИЛ» работает «Фабрика идей». Это открытая DIY-мастерская, оснащенная профессиональным оборудованием, для воплощения проектов разных уровней сложности. На каждом этапе клиентов сопровождают мастера пространств, также они проводят мастер-классы для любителей и новичков.

На «Фабрике идей» проходят экодни, благотворительные и обучающие мастер-классы, познавательные лекции и вебинары. Здесь мы развиваем интерес к культуре «Сделай сам». Также на «Фабрике идей» мы развиваем сотрудников: учим их работать с разнообразными материалами и инструментами, расширяем кругозор и профессионализм.

В 2021 году были запущены мастер-классы для сотрудников с ограниченными возможностями здоровья. Цель — дать коллегам возможность почувствовать себя увереннее, получить новые знания и опыт на «Фабрике идей». Данные мастер-классы запущены в пространстве «Текстиль» для слабослышащих коллег.

3

года

деятельности

+34%

прирост числа посетителей



Наши форматы

102-4

102-6

102-10

Цели проекта:

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



6 ТЫС.

посетителей в 2021 году

>1,4 ТЫС. М²

площадей

В 2021 году мы выстроили экосистему доверительных отношений с соседними жилыми комплексами и городом:

- провели мастер-классы для детей из ближайших школ и в парках города;
- поучаствовали в большом мероприятии для новоселов в ЖК «Парк Легенд»;
- организовали отдельный сбор вторсырья в ЖК «Парк Легенд». Магазин «Леруа Мерлен ЗИЛ» совместно с «Фабрикой идей», ЖК «Парк Легенд» и Благотворительным фондом «География Добра» провели отдельный сбор вторсырья и организовали экоквесты. Данное мероприятие помогло компании интегрироваться в сообщество жителей на основе взаимного доверия и открытости.

Подробнее о «Фабрике идей»: <https://fabrika.leroymerlin.ru>

Развитие инноваций

102-4

102-6

Запустили восемь тестов со стартапами и внедрили одно решение — платформу для тестировщиков.

2 млрд руб.



общий экономический потенциал проектов в первый год

Запустили тест со стартапом из Казахстана по автоматизации общения с соискателями вакансий через чат-бот. Чат-бот автоматически пишет кандидатам, проводит первичный отбор и приглашает на собеседование в магазин.

Провели тест с российским стартапом, который генерирует описания товаров для нашего сайта. Искусственный интеллект собирает и анализирует данные о товаре из нашего каталога и генерирует несколько вариантов описаний на выбор.

Запустили внутренний хакатон для генерации и создания решений для нового офиса (с возможностью использования внутренней разработанной платформы Platformeco). Так, в результате командного первенства было предложено 17 решений: например, система внутренней навигации, подсчета количества людей в общественных местах, сбор обратной связи по услугам офиса, а также мобильное приложение, которое позволяет создавать события для совместного времяпровождения. Шесть проектов начали тестирование после хакатона.

86

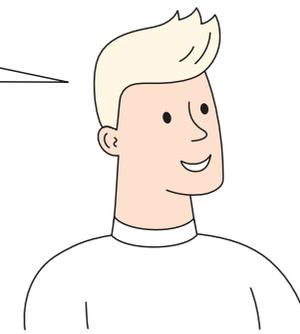
участников собрались в командах

17

предложенных решений

6

проектов направлены на тестовую реализацию



Бизнес-модель

102-2

102-7

Платформа для улучшения дома и жилищных условий

Стратегические направления

1

Укрепление электронной коммерции

2

Увеличение привлекательности омниканального магазина

3

Развитие работы с профессионалами

Ресурсы

>43,5 тыс.

сотрудников

112

гипермаркетов (>2 млн м²), «Фабрика идей»

Шоурум «МаксиПРО»

6

складов

Собственный маркетплейс

397 тыс.

артикулов

2 144

поставщика

Экономическая ценность

464 млрд руб.

выручка в 2021 году

№ 1

по размеру сеть гипермаркетов DIY в России

Топ-10

ведущих игроков в сегменте электронной торговли в России

94 млрд руб.

акционерный капитал

18,7 млрд руб.

долгосрочные обязательства

133,3 млрд руб.

краткосрочные обязательства

Центры исполнения заказов в Москве и Санкт-Петербурге



Ценности для заинтересованных сторон

Для сотрудников

- Конкурентная заработная плата
- Удобная платформа для обучения
- Социальная поддержка (льготная ипотека и другие программы)
- Развитая корпоративная культура
- Этический кодекс
- Система охраны труда и производственной безопасности (LTIFR — 1,7)¹

Для клиентов

- Омниканальный подход
- Развитие предложений услуг по ремонту и обустройству дома
- Развитие программ лояльности и клиентской поддержки
- Работа с профессионалами

Для поставщиков

- Работа с локальными поставщиками и поддержка малого бизнеса (83% — российские поставщики)
- Кодекс этики поставщиков
- Социальная оценка поставщиков (ICS)
- Экологический аудит поставщиков
- Создание руководства для поставщиков об ответственных товарах

Для общества и будущих поколений

- Разработанные процедуры работы со списаниями
- 119 га восстановленного леса
- Объем сброшенных вод на 52% меньше 2020 года
- Использование древесины из ответственно управляемых лесов (сертификация FSC у 245 поставщиков)
- Приобретение «зеленой» электроэнергии
- Инвестирование в строительство объектов возобновляемых источников энергии
- Собственные электростанции на парковках магазинов
- Сертификация объектов по «зеленым» стандартам строительства

Для общества

- Социально ориентированные проекты
- Стимулирование культуры ответственного потребления
- Создание инклюзивной среды в магазинах

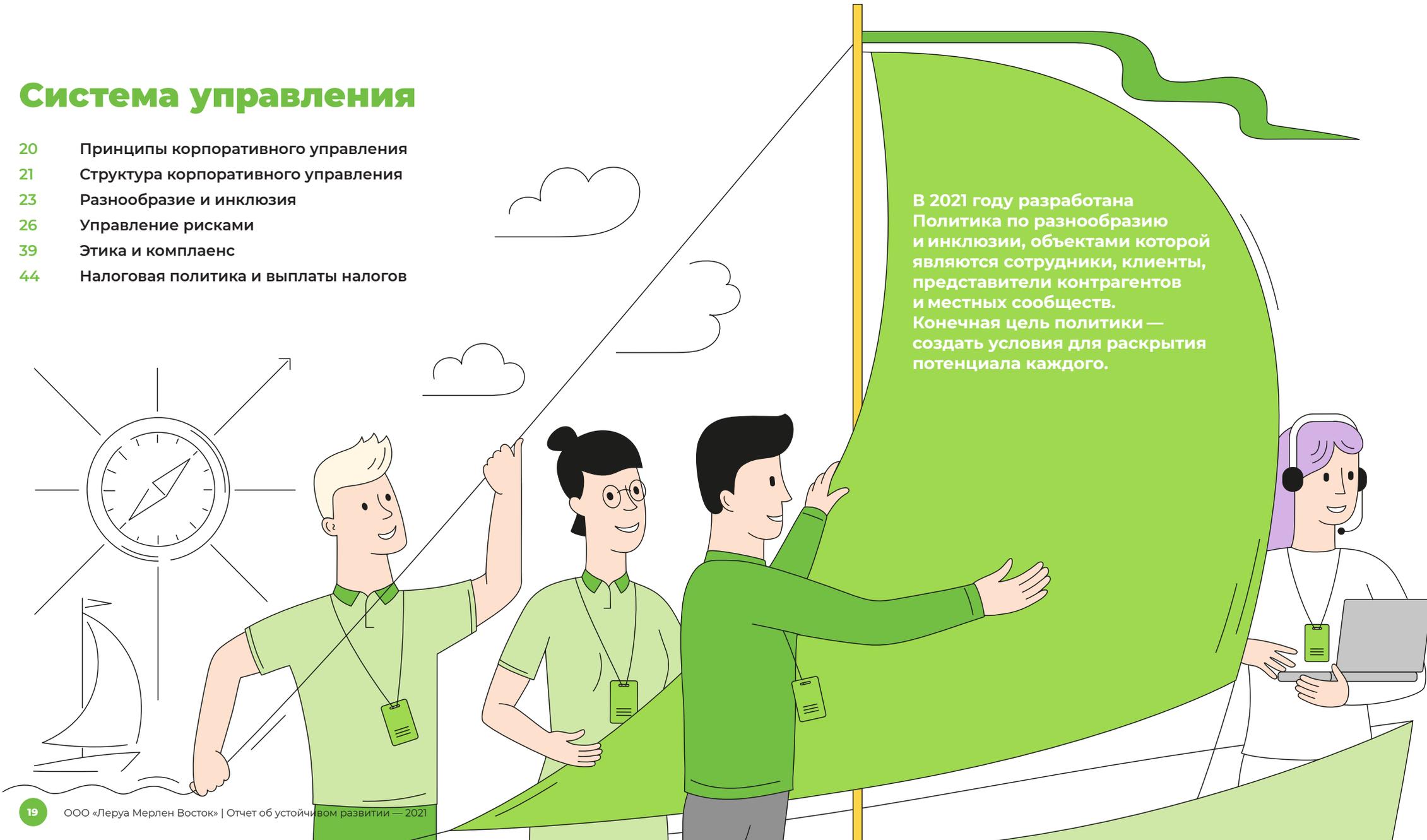
Для государства

- Своевременная выплата налогов и обязательных платежей (36,7 млрд руб. — налоговые платежи в 2021 году)
- Совместное обсуждение инициатив

¹ Количество отработанных часов и множитель, на основе которого рассчитан LTIFR за 2021 год, составили 74 010 926,39 отработанных часа и 126 несчастных случаев. Показатель рассчитан на 1 млн ч.

Система управления

- 20 Принципы корпоративного управления
- 21 Структура корпоративного управления
- 23 Разнообразие и инклюзия
- 26 Управление рисками
- 39 Этика и комплаенс
- 44 Налоговая политика и выплаты налогов



В 2021 году разработана Политика по разнообразию и инклюзии, объектами которой являются сотрудники, клиенты, представители контрагентов и местных сообществ. Конечная цель политики — создать условия для раскрытия потенциала каждого.

Принципы корпоративного управления

102-16

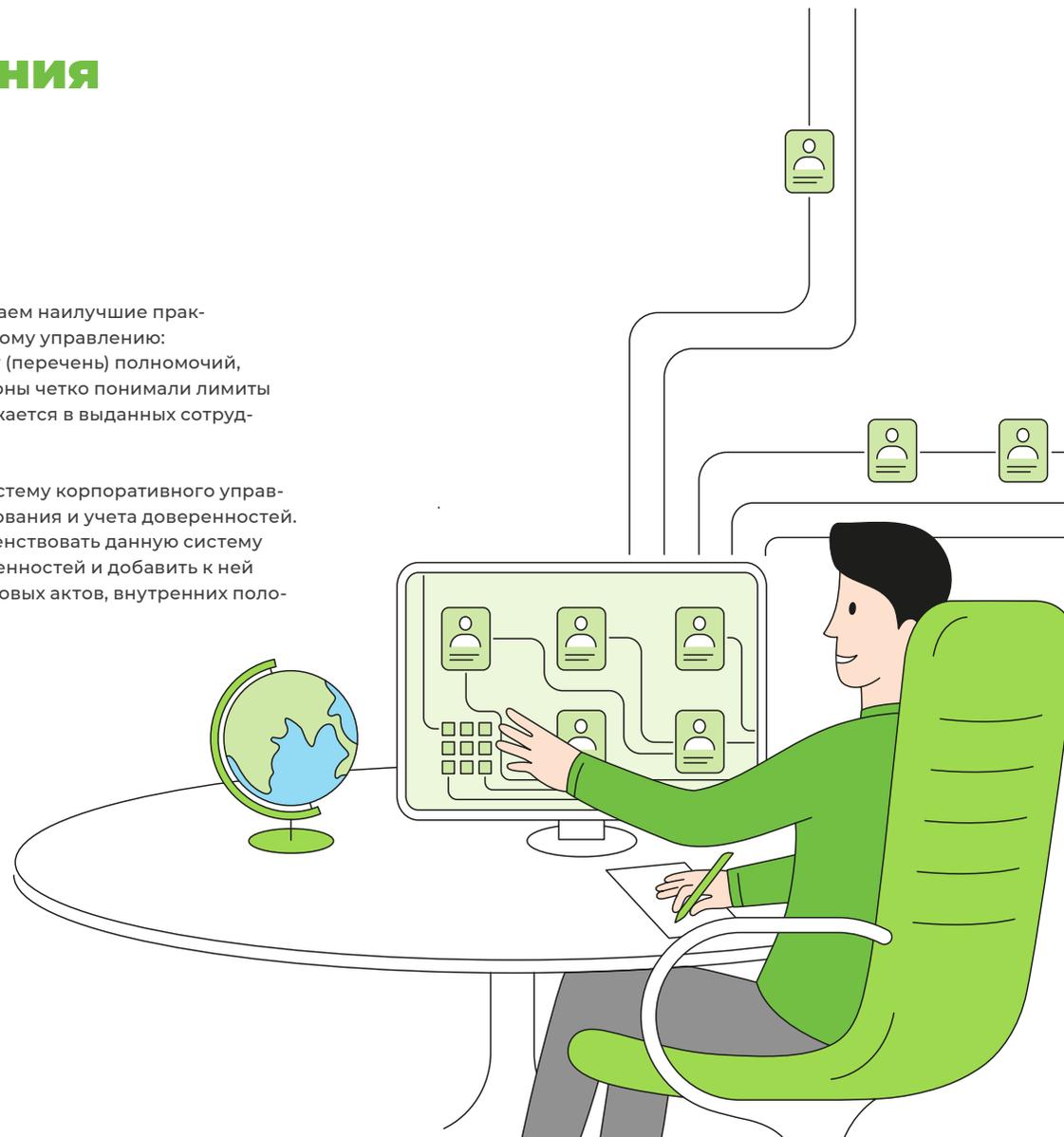
Компания непрерывно совершенствует свою систему корпоративного управления. Такие изменения направлены на повышение внутренней эффективности и внешней конкурентоспособности, включая улучшение восприятия корпоративного управления со стороны заинтересованных лиц.

Компания считает приверженность высоким корпоративным стандартам ключевым условием обеспечения прозрачного, ответственного и заслуживающего доверия управления, способствующего успешному развитию Леруа Мерлен и достижению стабильно высоких финансовых результатов.

Принципы корпоративного управления Леруа Мерлен и структура органов управления закреплены в Уставе компании. В соответствии с действующим российским законодательством, АО «Группа АДЕО» и АО «Бриколаж Инвестиссман Франс» как учредители нашей компании утверждают состав совета директоров ООО «Леруа Мерлен Восток».

В своей деятельности мы перенимаем наилучшие практики группы АДЕО по корпоративному управлению: например, актуализируем матрицу (перечень) полномочий, с тем чтобы все вовлеченные стороны четко понимали лимиты своих полномочий, что затем отражается в выданных сотрудникам доверенностях.

За 2021 год мы внедрили в нашу систему корпоративного управления электронный способ согласования и учета доверенностей. В 2022 году мы планируем совершенствовать данную систему электронного согласования доверенностей и добавить к ней согласование всех локальных правовых актов, внутренних положений и инструкций компании.



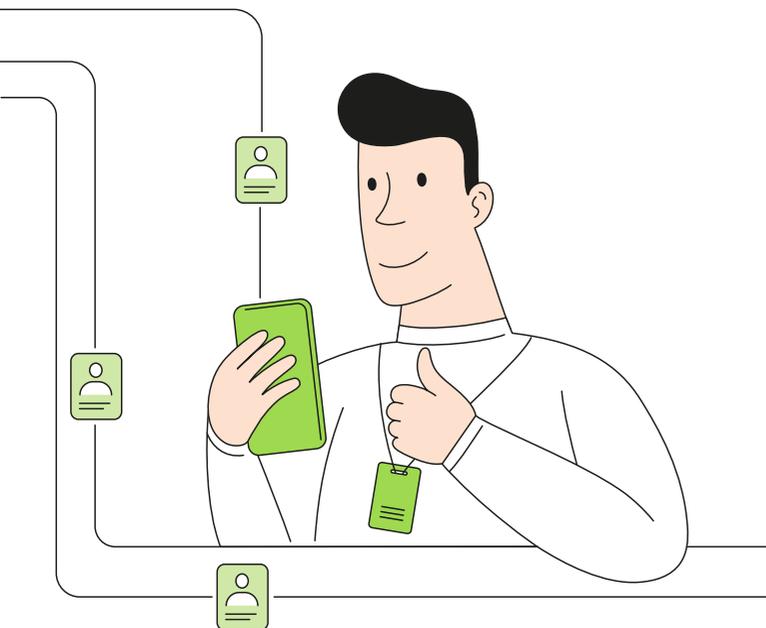
Структура корпоративного управления

102-18

102-19

102-30

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



Функции органов корпоративного управления

1. Совет директоров собирается как минимум раз в год, количество встреч в год не регламентировано. На ежегодной основе совет директоров проверяет риски и эффективность управления рисками. На каждом собрании поднимаются и рассматриваются социальные вопросы, которым компания уделяет особое внимание. В 2021 году совет состоял из трех человек, а председателем являлся Филипп Зиммерманн, генеральный директор группы АДЕО. В 2021 году женщины не входили в состав совета директоров.
2. Наблюдательный совет возглавляет президент наблюдательного совета. В наблюдательный совет входит четыре человека: представитель семьи Мюлье, представитель ООО «Леруа Мерлен Восток», представитель группы АДЕО и независимый участник.
3. Генеральный директор вместе со своими заместителями формирует группу лидеров и назначает лидеров регионов. В 2021 году должность генерального директора компании занимал Лоран Дефассье.
4. Комитет лидеров формируют десять руководителей, заседания комитета проходят два раза в месяц. Под управлением комитета лидеров действуют четыре операционных комитета. Операционные комитеты отвечают за развитие коммерции через омниканальные операции, развитие направления «Профессионалы» через платформу

Леруа Мерлен и «МаксиПРО», создание конкурентного преимущества через технологии и данные, а также улучшение омниканального опыта клиента. Заседания комитетов проходят раз в месяц.

5. Группу лидеров формируют 37 руководителей — лидеры дирекций, бизнес-направлений и регионов. Членство в группе лидеров меняется по необходимости. Текущий состав сформирован в 2021 году. Ежегодно в период с августа по декабрь группа лидеров формирует экономические, экологические и социальные цели компании и разрабатывает трехлетний план, который также передается на рассмотрение наблюдательному совету. Руководители всех ключевых бизнес-направлений компании входят в состав группы лидеров и самостоятельно определяют риски, входящие в их зону ответственности, в том числе риски, связанные с экономическими, экологическими и социальными вопросами. На ежегодном собрании группа лидеров проводит оценку рисков, а эффективность управления ими оценивает комитет по аудиту. Заседания группы лидеров проходят раз в два месяца.
6. Решение экологических и социальных вопросов делегируется управляющему комитету по ответственному развитию, который отчетывается напрямую комитету лидеров. Комитет собирается раз в месяц.

Структура корпоративного управления

102-18

102-19

102-30

Корпоративное управление



Стремление придерживаться принципов разнообразия и инклюзивности в органах управления всегда было и остается приоритетом Леруа Мерлен. Так, по состоянию на 2021 год в компании 37 лидеров, из которых 11 лидеров — женщины, что составляет 30% от общего числа лидеров, тогда как в 2020 году женщины составляли 23% лидеров компании (семь человек из 30).

В 2021 году разработана Политика по разнообразию и инклюзии, объектами которой являются сотрудники, клиенты, представители контрагентов и местных сообществ. Конечная цель политики — создать условия для раскрытия потенциала каждого.

23%

общее увеличение числа лидеров с 2020 года

37 лидеров,

из них 11 женщин и 26 мужчин

30%

лидеров-женщин

Разнообразие и инклюзия

Разнообразие и инклюзия — это стратегия предоставления всем группам общества независимо от их физиологических, этнических, культурных, социальных и иных особенностей равных с остальными возможностей участвовать во всех сферах общества: социальной, политической, экономической и духовной. Наши цели выйдут за рамки нашей кадровой политики и распространяются на клиентов и партнеров.



В Леруа Мерлен мы все заодно. У каждого есть свой опыт, свои жизненные обстоятельства, свои интересы и увлечения, свой неповторимый взгляд на мир. Мы уважаем и принимаем коллег такими, какие они есть, и не остаемся в стороне, когда кому-то нужна поддержка.

Разнообразие и инклюзия являются одной из составляющих глобальной стратегии группы АДЕО и приоритетом ООО «Леруа Мерлен Восток» с учетом ответственности компании перед сотрудниками и обществом в целом. В 2021 году на глобальном уровне вышла Политика по разнообразию и инклюзии группы АДЕО, которую мы сейчас адаптируем к особенностям нашей страны.

Разнообразие мы понимаем как привлечение в команду людей или взаимодействие с ними в качестве поставщика товаров и услуг, бизнес-партнера и т. д. без какой-либо дискриминации по тому или иному признаку, с учетом представленности, уязвимости и защищенности разных социальных групп в обществе.

Инклюзия — это процесс включения в жизнь общества абсолютно всех людей. И чтобы каждому человеку было комфортно, необходимо создавать общество возможностей, в котором есть место всем независимо от возраста, пола, национальности, социокультурных и физических особенностей и т. д.



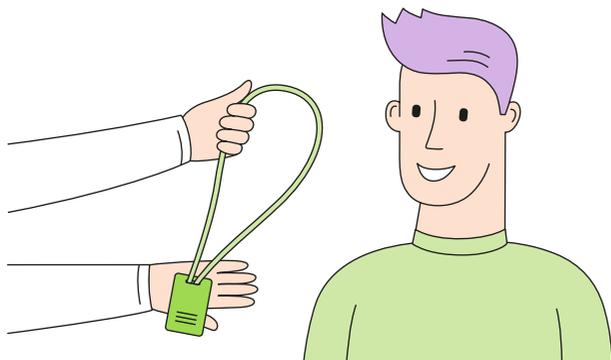
Разнообразие и инклюзия

Основные принципы политики

- Люди на первом месте
- Задача каждого
- Превышение норм законодательства
- Комплексность
- Последовательность
- Согласованность
- Подотчетность

Политика реализуется на трех уровнях

- Сотрудники
- Клиенты
- Местные сообщества в регионах присутствия



Клиенты

Достижение глобальных целей всегда начинается с маленьких шагов. Леруа Мерлен стремится к формированию инклюзивной среды не только для всех своих сотрудников, но и для клиентов. В первую очередь мы уделили особое внимание маломобильным людям, кому сложно передвигаться из-за особенностей здоровья. Так появилась «Доступная среда». В рамках этого проекта мы работаем над созданием пространств, товаров и услуг, которыми будет легко и приятно пользоваться всем людям независимо от их особенностей.

В 2021 году мы произвели аудит трех магазинов на предмет доступности наших объектов и исследование рынка Российской Федерации: провели комплексное исследование компании с точки зрения удобства цифровых продуктов (сайта и приложения Леруа Мерлен) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, реального и потенциального товарного предложения, емкости рынка, глубинного интервью с фокус-группами и сотрудниками компании, успешных практик в сфере доступной и инклюзивной среды.

На 2022 год мы построили план действий по созданию доступной среды для маломобильных людей во всех магазинах.

Местные сообщества

За 2021 год была создана экосистема местных сообществ-партнеров. В рамках экосистемы персонал магазинов ознакомился с деятельностью и экспертизой 86 местных сообществ (некоммерческих организаций, НКО). В рамках сотрудничества мы оказываем им благотворительную помощь, а местные сообщества помогают нам сделать бизнес-процессы более инклюзивными. Так, мы реализовали 17 совместных проектов на сумму более 10 млн руб. в городах Бузулуке, Уфе, Москве, Красноярске, Калуге, Смоленске, Костроме, Ижевске, Казани, Новосибирске и Хабаровске.

Основные направления деятельности:

- поддержка людей с физическими и умственными ограничениями здоровья;
- поддержка семей в трудной жизненной ситуации.

Наши проекты решают фокусные проблемы в развитии доступной и инклюзивной среды. Так, в Смоленске мы участвуем в ремонте социальных прачечных и душевых, в Красноярске ремонтируем тренировочные квартиры для людей с расстройством аутистического спектра, в Белгородской области помогаем с ремонтом мастерских, которые предоставляют занятость людям с ограниченными возможностями здоровья, а в Костроме выделяем материалы для ремонта квартир, принадлежащих неблагополучным семьям.

Разнообразие и инклюзия

Сотрудники

Компания следует Политике группы АДЕО в области противодействия дискриминации при найме и управлении персоналом, а также соответствует требованиям трудового законодательства Российской Федерации.

Мы уважаем и защищаем права наших сотрудников на безопасные условия труда, свободу объединений для защиты своих прав и интересов, свободу от дискриминации. В процессе отбора кандидатов мы не допускаем дискриминации по гендерному, возрастному, национальному, религиозному, расовому или иным признакам. Для обеспечения справедливого и объективного процесса отбора, основанного на деловых качествах и компетенции кандидата, руководители проводят собеседования в парах, а с кандидатами, имеющими инвалидность по слуху, интервью проводится на языке жестов. Дискриминационных отказов в трудоустройстве в 2021 году (и ранее) не было.

Мы выстраиваем такую корпоративную культуру, где наши сотрудники вне зависимости от состояния здоровья будут чувствовать себя нужными и в безопасности, а также иметь возможность проявить себя.

Мы понимаем, что люди с низкими стартовыми возможностями часто сталкиваются с проблемами разного плана. Поэтому наша компания ставит одной из целей оказание им помощи и предоставление возможностей для реализации их потенциала и продвижения по карьерной лестнице наравне с другими.

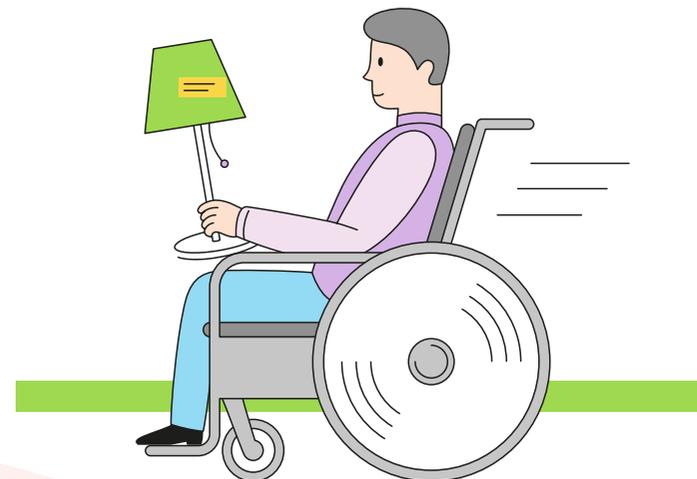
Сопровождаемое трудоустройство

В 2021 году мы запустили программу «Сопровождаемое трудоустройство», которая направлена на помощь в трудоустройстве в компанию людям из социально уязвимых слоев общества (выпускники детских домов, люди с опытом бездомности, члены малоимущих семей и пр.). Смысл программы в том, чтобы помочь людям с низкими стартовыми возможностями перейти на более высокий уровень жизни благодаря психологической поддержке, возвращению в общество и помощи в освоении новой профессии. Присоединяясь к нашей команде, люди из незащищенных групп населения активно интегрируются в социальную и финансовую жизнь и приходят к жизненной стабильности, что мотивирует их расти профессионально. Программа рассматривает четыре целевые аудитории: люди с опытом бездомности, выпускники детских домов, люди с ограниченными физическими и ментальными возможностями и члены малоимущих семей.

Программа реализуется совместно с местными сообществами (НКО) и государственными организациями для соискателя с ограничением физических возможностей или с низким социально-экономическим статусом, чтобы создать сотруднику комфортный путь в компанию, а также чтобы успешно интегрировать его в профессию и дать возможность профессионального развития.

Для нашей программы 2021 год был тестовым. За это время мы получили первые результаты.

- Мы разработали регламент сотрудничества.
- Изучили проблематику в России, определили, с кем будем сотрудничать в 2022 году.
- В 2021 году подключили партнеров — некоммерческие организации, работающие с людьми с опытом бездомности.
- За 2021 год 100% заинтересованных соискателей прошли собеседование в компанию. Из числа обратившихся 25% были трудоустроены.
- Для выпускников детских домов проведены две профориентационные встречи.



Управление рисками

102-11

102-15

102-30

Внутренний контроль и система управления рисками

В год, когда мир столкнулся с беспрецедентными ограничениями, связанными с пандемией, управление рисками стало играть еще большую роль для компании, в связи с этим был создан департамент внутреннего контроля.

В 2021 году мы стремились выработать системный подход на базе лучших мировых практик к управлению, прогнозу и оценке рисков. Наш основной инструмент — матрица рисков и контроля, разработанная департаментом внутреннего контроля.



Более того, одним из ключевых принципов управления рисками, которым мы руководствуемся, является принцип предосторожности, введенный ООН и изложенный в принципе 15 Декларации Рио-де-Жанейро по окружающей среде и развитию. Согласно принципу, там, где существует угроза серьезного или необратимого ущерба, отсутствие полной научной достоверности не должно использоваться в качестве причины для отсрочки экономически эффективных мер по предотвращению ухудшения состояния окружающей среды. Применение принципа предосторожности помогает нам уменьшить и избежать отрицательного воздействия на окружающую среду. Прежде всего данный принцип используется при разработке и внедрении новых продуктов и услуг.

Создание устойчивой системы контроля компании построено на разделении рисков на стратегические и операционные.

Стратегические риски находятся под управлением комитета лидеров компании. Управление стратегическими рисками играет значительную роль на нашем динамично развивающемся рынке, с учетом большого фокуса на электронную коммерцию и постоянный поиск новых решений для наших клиентов.

Наши операционные риски управляются на базе системы, имеющей трехступенчатую систему защиты бизнеса.

Управление рисками

102-11

102-15

102-30

Ключевые фокусы в управлении рисками

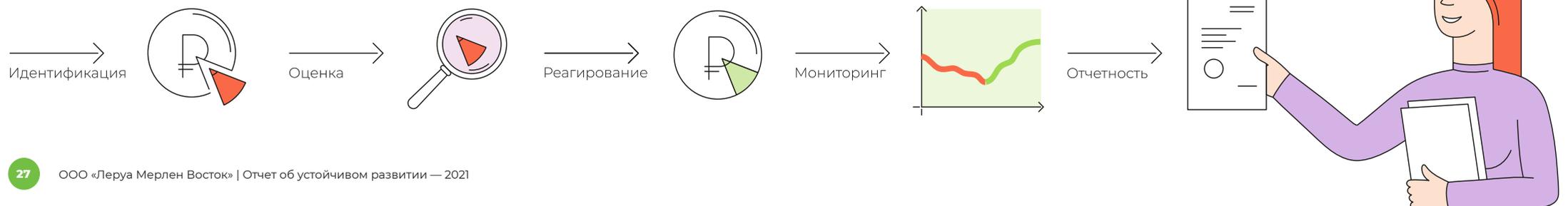
1. Управление дебиторской задолженностью и кредитным риском:

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

Для более эффективного управления дебиторской задолженностью мы наладили процесс кросс-функционального взаимодействия смежных подразделений: на ежемесячной основе проводятся комитеты, их деятельность закреплена в регламенте.

2. Управление структурой ликвидности и повышение качества планирования: мы оптимизировали внутренние инструменты планирования и управления ликвидностью, что обеспечило еще большую прозрачность и точность прогнозирования, а также высокую уверенность компании в гарантированном сохранении платежеспособности.
3. Управление валютным риском: существующие стратегии хеджирования товаров и услуг были адаптированы для еще более эффективного закрытия валютного риска.
4. Управление риском акционеров и рисками, ассоциированными с налоговыми аспектами финансирования дочерних компаний: мы начали работу по оптимизации стратегии финансирования своих дочерних компаний для обеспечения наиболее эффективных с точки зрения цены источников финансирования.

Процесс управления рисками в Леруа Мерлен



Управление рисками

102-11

102-15

102-30

Ключевые воздействия в области устойчивого развития

Экономическое воздействие

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

Экологическое воздействие

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

Социальное воздействие

Наши сотрудники работают более чем в 65 городах на территории Российской Федерации и Республики Казахстан, что оказывает влияние на занятость, развитие местной инфраструктуры и решение социальных проблем в регионах присутствия Леруа Мерлен. Мы активно реализуем различные социальные инициативы, ежегодно внедряем программы по развитию персонала, социальные проекты по взаимодействию с местными сообществами и участвуем в реализации экологических, образовательных, культурных и спортивных проектов.



Управление рисками: экономические риски

102-11

102-15

102-30

Группа рисков	Основные факторы рисков	Механизмы управления рисками
Отраслевые риски	Государственные регуляторные органы могут внести изменения в законодательство, которые непосредственно отразятся на деятельности компании	<p>Отслеживание законодательных инициатив и участие в текущем лоббировании в рамках Ассоциации компаний розничной торговли.</p> <p>Ставка эквайринга для категории «Товары для дома» с помощью системы быстрых платежей снизилась до 0,4% против существующих в Леруа Мерлен 1,5%.</p> <p>Принят закон об облачных кассах, отменяющий бумажный чек при доставке и покупке онлайн</p>
Репутационные риски	<p>Несоблюдение компанией (аффилированными лицами, дочерними и зависимыми организациями, реальными владельцами) законодательства Российской Федерации, требований учредительных и внутренних документов, обычаев делового оборота, принципов профессиональной этики; неисполнение договорных обязательств перед клиентами и контрагентами; отсутствие во внутренних документах механизмов, позволяющих эффективно регулировать конфликт интересов клиентов и контрагентов, учредителей (участников), органов управления и (или) служащих, а также минимизировать негативные последствия конфликта интересов, в том числе предотвращать предъявление жалоб, судебных исков со стороны клиентов и контрагентов и (или) применение мер воздействия со стороны органов регулирования и надзора.</p> <p>Недостатки в управлении рисками, приводящие к возможности нанесения ущерба деловой репутации. Осуществление рискованной политики, высокий уровень операционного риска, недостатки в организации системы внутреннего контроля.</p> <p>Недостатки кадровой политики при подборе и расстановке кадров.</p> <p>Возникновение конфликта интересов с учредителями (участниками), клиентами и контрагентами, а также другими заинтересованными лицами.</p> <p>Опубликование негативной информации о компании или ее служащих, учредителях (участниках), членах органов управления, аффилированных лицах, дочерних и зависимых организациях в средствах массовой информации</p>	<p>Контроль над качеством транслируемой информации.</p> <p>Координация социальной политики с гражданским обществом, ведение социальных проектов с репрезентативными общественными группами</p>

Управление рисками: экономические риски

102-11

102-15

102-30

Группа рисков	Основные факторы рисков	Механизмы управления рисками
Финансовые		
Процентный риск	Изменение процентных ставок	<p>Компания стремится привлекать кредиты с возможностью досрочного погашения без комиссии и (или) с фиксированной процентной ставкой.</p> <p>Для кредитов с высокой долей процентного риска по решению менеджмента возможно использование инструментов хеджирования</p>
Риск ликвидности и кредитоспособности	<p>Качество активов и пассивов.</p> <p>Степень несбалансированности активов и пассивов по срокам, суммам и в разрезе отдельных валют.</p> <p>Политическая ситуация и экономическая стабильность в стране.</p> <p>Ухудшение операционных результатов</p>	<p>Компания использует линии краткосрочного и долгосрочного финансирования, соответствующие планам развития и текущей стратегии финансирования с определенным объемом страхового запаса.</p> <p>Компания стремится к увеличению доли кредитов без комиссии за досрочное погашение или за неиспользованный лимит для обеспечения принципа доступности, достаточности, гибкости и возможности досрочных погашений или рефинансирования при необходимости.</p> <p>Компания осуществляет долгосрочное планирование деятельности и заблаговременно предпринимает шаги по привлечению заемного финансирования, не дожидаясь момента снижения платежеспособности и операционных результатов, которые при наступлении могли бы оказать влияние на кредитоспособность в моменте</p>
Риск несоблюдения ковенантов	<p>Ухудшение операционных результатов и (или) возникновение незапланированных убытков.</p> <p>Принятие управленческих решений без учета имеющихся условий по ковенантам и (или) несвоевременное информирование о принимаемых на уровне компании решениях, являющихся контрольными для ковенантов</p>	<p>Компания осуществляет учет всех имеющихся ковенантов, их прогнозирование и мониторинг на ежеквартальной основе с участием вовлеченных отделов.</p> <p>Разрабатывается план мероприятий в случае выявления отклонений в прогнозном периоде</p>

Управление рисками: экономические риски

102-11

102-15

102-30

Группа рисков	Основные факторы рисков	Механизмы управления рисками
Кредитный риск	<p>Экономическая и политическая ситуация в стране.</p> <p>Кредитоспособность, репутация и типы контрагентов по формам собственности, принадлежности к определенным отраслям и их взаимоотношения со своими партнерами.</p> <p>Вид, форма и размер предоставляемого финансирования.</p> <p>Банкротство, мошенничество и злоупотребления со стороны контрагента</p>	<p>Использование постоплаты как преимущества при осуществлении расчетов с контрагентами.</p> <p>Использование дополнительного обеспечения — банковской гарантии или аккредитива.</p> <p>Мониторинг текущего финансового состояния и экономической безопасности контрагентов.</p> <p>Проведение взаимозачетов.</p> <p>Коллегиальное принятие решений по взаимодействию с проблемными контрагентами (в формате комитетов)</p>
Валютный риск	<p>Изменение экономической и политической ситуации в стране и мире.</p> <p>Движение краткосрочных капиталов.</p> <p>Уровень процентных ставок.</p> <p>Состояние платежного баланса страны.</p> <p>Законодательная база</p>	<p>Минимизация расчетов в валюте, отличной от российского рубля.</p> <p>Внедрение поэтапной стратегии хеджирования.</p> <p>Использование валютного коридора</p>
Страновые и региональные риски	<p>Осуществление операционной деятельности на территории Российской Федерации в условиях изменения общей экономической ситуации в стране.</p> <p>Риски в области нестабильности цепочек поставок — при несоблюдении законодательства, международных и экологических норм поставщиками возможны срывы производства и доставки</p>	<p>Преимущественное ведение деятельности на территории федеральных округов, которые в большей степени относятся к политически, экономически и социально стабильным регионам Российской Федерации.</p> <p>Социальные и экологические аудиты поставщиков</p>
Глобальные риски (пандемия COVID-19)	<p>Глобальная пандемия, которая привела к серьезному снижению деловой активности, падению макроэкономических показателей, существенному замедлению роста глобальной и российской экономик</p>	<p>Увеличение доли локализации бизнеса и развитие взаимодействия с местными поставщиками, чтобы сохранить объемы поставок необходимых товаров в распределительные центры и магазины Леруа Мерлен.</p> <p>Возможность компенсации снижения выручки от офлайн-торговли выручкой, сгенерированной онлайн-форматом</p>

Управление рисками: экологические риски

102-11

102-15

102-30

ЦУР

Основные факторы рисков

Механизмы управления рисками



7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ
И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ

Снижение энергоэффективности, рост расходов и выбросов парниковых газов:

- из-за неспособности контролировать энергопотребление зданий;
- отсутствия плана управления энергетическим спросом;
- роста стоимости энергии;
- снижения доступности ресурсов;
- расхождения между подходом к продвижению культуры потребления и подходом к управлению собственными зданиями

Климатическая стратегия:

- Направление «Управление энергетическим спросом» (внедрение систем автоматического сбора данных и управления энергетическим потреблением здания — BMS¹, развитие ВИЭ и др.).
- Направление «Устойчивое управление зданиями»



9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ,
ИННОВАЦИИ И
ИНФРАСТРУКТУРА

Неграмотная оценка рисков по углеродному регулированию на рынке присутствия

Взаимодействие с органами власти и некоммерческими структурами для эффективного прогнозирования углеродного регулирования и управления выбросами парниковых газов и декарбонизацией



12 ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОТРЕБЛЕНИЕ
И ПРОИЗВОДСТВО

Загрязнение окружающей среды из-за негативного воздействия заводов, производящих товары (загрязнение водных, почвенных ресурсов и атмосферного воздуха, отсутствие надлежащей утилизации отходов, значительное энергопотребление)

Экологический аудит производителей СТМ.

Система оценки экологического воздействия поставщиков

¹ Building Management System — платформа автоматизации и диспетчеризации зданий.

Управление рисками: экологические риски

102-11

102-15

102-30

ЦУР

Основные факторы рисков

Механизмы управления рисками



Увеличение негативного влияния на окружающую среду, повышение себестоимости товаров и ограничение товарного предложения из-за неэффективной добычи и использования природных ресурсов

Политика по ответственному использованию сырья (древесины).
Внедрение ответственного подхода к цепочке поставок.
Взаимодействие с НКО и поставщиками по данному вопросу



Увеличение негативного влияния на окружающую среду из-за образования значительного объема отходов от использования реализуемых товаров

Внедрение ответственного подхода к товарному предложению, в частности повышение ремонтпригодности и срока службы товаров



Увеличение негативного влияния на окружающую среду из-за образования значительного объема отходов от упаковки товаров

Работа с производителями и внедрение Политики по упаковке, направленной на снижение ее объема и повышение ее пригодности для переработки



Увеличение негативного влияния на окружающую среду от отходов, образующихся на объектах компании

Строгий контроль соблюдения законодательства.
Внедрение системы эффективного управления отходами с фокусом на максимальную переработку

Управление рисками: экологические риски

102-11

102-15

102-30

ЦУР

Основные факторы рисков

Механизмы управления рисками



Невыполнение обязательств по декарбонизации из-за увеличения объема клиентской доставки

Климатическая стратегия: направление «Декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов»



Увеличение углеродного следа компании из-за отсутствия контроля за объемом выбросов парниковых газов наших партнеров

Оценка углеродного следа товаров.
Реализация Политики ответственного товарного предложения, направленной на повышение ремонтпригодности и срока службы товаров и использование менее углеродоемкого сырья.
Руководство по работе с ответственным товарным предложением для поставщиков ООО «Леруа Мерлен Восток»

Управление рисками: социальные риски

102-11

102-15

102-30

ЦУР

Основные факторы рисков

Механизмы управления рисками



Снижение работоспособности и производительности сотрудников из-за дисбаланса между профессиональной и личной жизнью, приводящего к ухудшению здоровья и благополучия сотрудника

Реализация проекта «Моя жизнь — моя компания».
Материальная и нематериальная поддержка сотрудников



Ухудшение имиджа компании и снижение потенциала развития из-за отсутствия разнообразия и инклюзии в компании

Разработка и применение Кодекса этического поведения сотрудников.
Развитие и реализация Политики по разнообразию и инклюзии



Несоответствие между имеющимися у сотрудников и объективно необходимыми компетенциями для решения актуальных задач по функционированию компании как платформы из-за отсутствия прогнозирования изменений в бизнесе и недостаточного обучения сотрудников, в частности в области информационных технологий

Разработка и реализация Политики по развитию компетенций сотрудников.
Развитие культуры лидерства.
Развитие инструментов обратной связи



Ухудшение бренда работодателя и ограниченное использование полного потенциала сотрудников, в том числе приводящее к уменьшению предпосылок к развитию инноваций в компании, из-за недостаточной проработки Политики по разнообразию и инклюзии

Развитие и реализация Политики по разнообразию и инклюзии

Управление рисками: социальные риски

102-11

102-15

102-30

ЦУР

Основные факторы рисков

Механизмы управления рисками



Влияние на имидж компании, наем, привлекательность для партнеров из-за недоступности сайта и приложений для людей с ограниченными возможностями здоровья
Снижение эффективности и вовлеченности сотрудников из-за недоступности сайта и бизнес-приложений для людей с ограниченными возможностями здоровья

Разработка и реализация Политики по разнообразию и инклюзии.
Оценка онлайн-среды компании третьей стороной



Ухудшение бренда работодателя и снижение вовлеченности сотрудников в результате дискриминации, влияющей на развитие и (или) вознаграждение сотрудников, что в том числе негативно сказывается на социальном климате в компании

Развитие Политики этичного подхода к бизнесу и корпоративной культуре через четыре направления: борьба с коррупцией; развитие HR-этики; защита персональных данных; этическая культура.
Контроль соотношения женщин и мужчин на руководящих позициях, Политика оплаты труда, Политика по разнообразию и инклюзии



Коррупционность сотрудников и вовлечение третьих лиц в коррупционную деятельность из-за отсутствия эффективных антикоррупционных механизмов

Развитие Политики этичного подхода к бизнесу и корпоративной культуре через четыре направления: борьбу с коррупцией (в том числе соответствие закону Sapin II)¹, существование в компании системы мер противодействия и предотвращения коррупции), развитие HR-этики, защиту персональных данных, этическую культуру



Ухудшение бренда работодателя вследствие недостаточно проработанной процедуры комплаенса, что приводит к снижению доверия сотрудников к компании

Политика по информационной безопасности и работе с персональными данными.
Проведение оценки рисков новых проектов.
Мониторинг нормативных требований, а также их исполнения

¹ Закон от 9 декабря 2016 года № 2016-1691 «О прозрачности, борьбе с коррупцией и модернизации экономической жизни» (Loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique).

Управление рисками: социальные риски

102-11

102-15

102-30

ЦУР

Основные факторы рисков

Механизмы управления рисками



Ухудшение имиджа компании вследствие несоблюдения прав человека и (или) местного трудового законодательства в отношении работников субподрядных организаций

Кодекс этики в сфере некоммерческих закупок.
Разработка шкалы оценки подрядчиков по социальным аспектам



Ухудшение имиджа компании, нарушение закона из-за несоблюдения прав человека или условий труда при производстве наших товаров

Проведение социального аудита.
Кодекс этики в сфере некоммерческих закупок



Ухудшение имиджа компании вследствие низкого качества управления персональными данными клиентов

Политика по информационной безопасности и работе с персональными данными.
Проведение оценки рисков новых проектов.
Мониторинг нормативных требований, а также их исполнения



Невыполнение сотрудниками своих обязанностей, низкое качество выполнения работы из-за несчастных случаев, болезней, длительных перерывов в работе, физического и эмоционального состояния сотрудников

Создание комитетов по безопасности сотрудников и клиентов.
Прохождение сотрудниками обучения и применение стандартов охраны труда.
Соблюдение стандартов охраны труда.
Реализация социальной политики компании и развитие дополнительных программ для поддержания здоровья сотрудников

Управление рисками: социальные риски

102-11

102-15

102-30

ЦУР

Основные факторы рисков

Механизмы управления рисками

 <p>3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ</p>	<p>Ухудшение имиджа компании, легальный риск из-за несчастных случаев на территории магазина</p>	<p>Технические условия строительства и эксплуатации магазинов, направленные на обеспечение безопасности сотрудников и клиентов. Комитеты по безопасности сотрудников и клиентов. Система обучения/инструктажа сотрудников</p>
 <p>12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО</p>	<p>Ухудшение имиджа и потери компании в результате реализации некачественной продукции, являющейся опасной с точки зрения содержащихся в ней химических веществ</p>	<p>Внедрение корпоративной политики группы АДЕО в отношении качества и использования химических веществ в товарах</p>
 <p>12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО</p>	<p>Ухудшение имиджа компании в результате некорректного поведения представителей компаний, оказывающих услуги нашим клиентам (доставка, установка и т. п.)</p>	<p>Кодекс этики в сфере некоммерческих закупок. Внедрение принципов работы для представителей компаний, работающих с клиентами Леруа Мерлен</p>
 <p>5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО</p>	<p>Ограниченное использование полного потенциала сотрудников, так как профессиональная карьера до руководящих должностей доступна только сотрудникам мужского пола</p>	<p>Развитие политики этичного подхода к бизнесу и корпоративной культуре через четыре направления: борьба с коррупцией; развитие HR-этики; защита персональных данных; этическая культура. Контроль соотношения женщин и мужчин на руководящих позициях</p>

Этика и комплаенс

102-17

103-1

103-2

103-3

205-2

Мы строго соблюдаем положения законодательства Российской Федерации, стран СНГ и Франции в области противодействия коррупции.

В нашей компании действует **Кодекс этического поведения (далее также — Кодекс)**, который определяет корпоративные стандарты делового поведения и позволяет нам работать в соответствии с нашими ценностями. Все сотрудники Леруа Мерлен знают о требованиях Кодекса, а новые сотрудники знакомятся с его содержанием при оформлении на работу. Кодекс опубликован на внутреннем портале и доступен всем сотрудникам.

Для усиления эффективности функции комплаенс-контроля в компании создан департамент комплаенса, который возглавляет директор по комплаенсу, подчиняющийся заместителю генерального директора. Департамент отвечает за развитие в компании культуры делового поведения, защиту персональных данных, внедрение и усиление системы мер в сфере антикоррупционного законодательства, в том числе трансграничных норм законодательства Франции по борьбе с коррупцией и других правил делового поведения, включая Политику по противодействию дискриминации и другим формам притеснения.

Кроме того, в компании создан комитет по этике и комплаенсу. Он утверждает комплаенс-программу, включая программу развития этической культуры, дает рекомендации по различным этическим и антикоррупционным направлениям работы и принимает решения по бизнес-процессам, относящимся к зоне серьезного риска для Леруа Мерлен. Комитет по этике и комплаенсу собирается четыре раза в год (в случае необходимости — чаще), подчиняется комитету по этике группы АДЕО и отчитывается перед комитетом по аудиту Леруа Мерлен. В его состав входят подкомитеты: антикоррупционный комитет (и его рабочая структура — комитет due diligence), комитет по защите персональных данных и HR-комитет, работающий с вопросами корпоративной этики. Заседания подкомитетов проходят 4–12 раз в год.



Этика и комплаенс

102-17

103-1

103-2

103-3

205-2

Система комплаенс-контроля в компании



Внутренний аудит соблюдения законодательства 419-1

Мы проводим внутренний аудит уровня соблюдения французского антикоррупционного законодательства Sapin II. По результатам аудита группы АДЕО Леруа Мерлен соответствует закону Sapin II и корпоративным политикам в сфере деловой этики. В 2021 году мы обновили матрицу антикоррупционных рисков, чтобы следовать единому методологическому подходу во всех бизнес-единицах группы АДЕО. При формировании матрицы рисков Леруа Мерлен применяет принцип предосторожности:

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

В ООО «Леруа Мерлен Восток» не было допущено случаев нарушения законодательства и нормативных требований в социальной и экономической сферах, которые бы привели к назначению существенных штрафов или применению нефинансовых санкций в отчетном периоде.

Этика и комплаенс

102-17

103-1

103-2

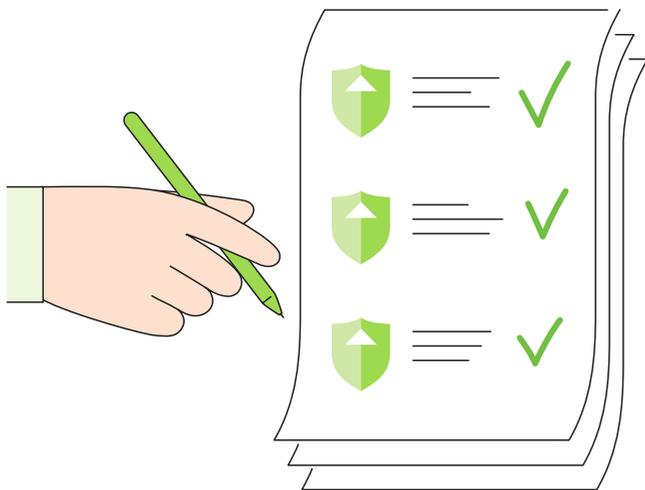
103-3

205-2

Обучение стандартам деловой этики

Эффективность комплаенс-функции во многом зависит от уровня осведомленности сотрудников о стандартах деловой этики.

В 2021 году курс по Кодексу этического поведения сотрудников прошли все сотрудники, входящие в зону риска, согласно требованиям международного законодательства.



100%

(37 человек) членов совета директоров и наблюдательного совета были проинформированы об имеющихся у организации политиках и методах противодействия коррупции

100%

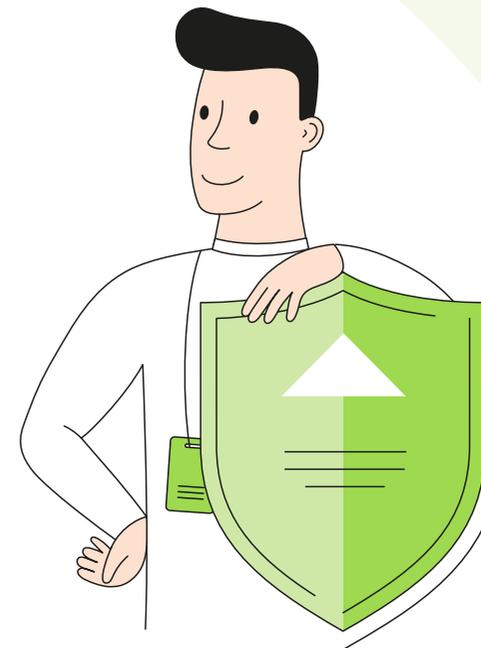
(2 140 партнеров) товарных поставщиков были проинформированы об имеющихся у организации политиках и методах противодействия коррупции

100%

(37 человек) членов совета директоров и наблюдательного совета прошли обучение политикам и методам противодействия коррупции

96%

(40 059) работников прошли обучение политикам и методам противодействия коррупции



Обязательный онлайн-тренинг от группы АДЕО включает как одну из составных частей электронный курс по Кодексу этического поведения сотрудников. Кроме того, проводится обязательный расширенный офлайн-курс по Кодексу этического поведения сотрудников.

>96%

сотрудников прошли онлайн-обучение по этике в 2021 году

Этика и комплаенс

102-17

103-1

103-2

103-3

205-2

Соблюдение и защита прав человека

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

Все меры в компании, созданные для развития принципов этики и этической культуры, направлены и на соблюдение, и на защиту прав и свобод человека: этический кодекс, созданный по инициативе руководства, горячая линия, соблюдение компанией как российских, так и международных норм и требований. Более того, в компании есть политика, направленная на противодействие дискриминации, и политика, направленная на принятие разнообразия и инклюзивность.



Два механизма обращения по вопросам соблюдения этики и добросовестного поведения:

- 1) горячая линия Whispli (в случае если сотрудник считает, что нарушение произошло);
- 2) линия консультации Act Ethics, позволяющая получить разъяснение по следующим вопросам:

«Мне кажется, я могу попасть в ситуацию конфликта интересов»,

«Поставщик приглашает меня на ланч (мероприятие)».

Помимо этого, имеются два референта, к которым может обратиться любой сотрудник любым способом связи: HR-референт и антикоррупционный референт.

Кроме того, сотрудник может обратиться к любому члену комитета по этике и комплаенсу или команды комплаенса.

Все контакты, а также способы получения помощи или консультации регулярно анонсируются и доступны на внутренних ресурсах.



Whispli: онлайн-механизм обратной связи

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

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



Подробнее о кодексах этики для поставщиков читайте в разделе «Наши партнеры-поставщики», с. 85

Этика и комплаенс

102-17

103-1

103-2

103-3

205-2

Информационная безопасность

418-1

Обеспечение информационной безопасности в Леруа Мерлен регулируется **Политикой информационной безопасности** и **Регламентом использования информационных систем**. Они обязательны для всех: каждый сотрудник при оформлении на работу должен ознакомиться с ними.

За обеспечение информационной безопасности в Леруа Мерлен отвечает директор по информационной безопасности. Кроме того, у нас действует комитет TECHNO-DATA, который состоит из продуктовых лидеров всех доменов и утверждает концепцию обеспечения информационной безопасности согласно стратегическим целям, определенным комитетом лидеров компании.

Все обращения клиентов, сотрудников, кандидатов и надзорного органа, связанные с обработкой персональных данных, в 2021 году были обработаны своевременно, в случае необходимости были приняты соответствующие меры и заявителям предоставлены ответы в срок, не превышающий 30 дней с даты поступления обращения. Статистика по количеству обращений не велась, так как процедура обработки обращений нецентрализованная.

Культура бережного отношения к личным данным

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

Команда информационной безопасности регулярно проводит тестирования на проникновение в информационные системы компании и непрерывно изучает продукты на наличие долга безопасности (незакрытых проблем в продукте с точки зрения безопасности), контролируя его снижение. Это позволяет постоянно улучшать защищенность наших систем, включая и те, в которых обрабатываются персональные данные.

В 2021 году состоялось формирование комитета по защите персональных данных и началась его активная работа. Миссия этого экспертного органа в составе комитета по этике и комплаенсу — снижение уровня рисков, связанных с обработкой персональных данных, для бизнеса и участников экосистемы Леруа Мерлен.

В течение всего года комитет принимал решения по вопросам, связанным с персональными данными и имеющим высокий уровень риска.

Кроме того, в 2021 году в Леруа Мерлен был проведен аудит процессов обработки персональных данных, чтобы оценить их соответствие требованиям действующего законодательства. Была составлена и утверждена дорожная карта по устранению найденных несоответствий. Также мы усилили регулярное повторение правил по защите персональных данных, чтобы непрерывно повышать уровень осведомленности наших сотрудников.

Все сотрудники, работающие с персональными данными работников или кандидатов на вакантные места, проходят обучающий курс по правилам защиты персональных данных. Наша цель — развить культуру бережного отношения к личным данным наших клиентов, сотрудников и партнеров. В 2021 году не было выявлено случаев утечки персональных данных и мы не получали жалобы от наших потребителей по этому поводу.

Налоговая политика и выплаты налогов

207-1

207-2

207-3



В настоящее время ООО «Леруа Мерлен Восток» является одним из крупнейших налогоплательщиков. Мы уплачиваем налоги более чем в пятидесяти регионах России, оказывая существенное влияние на формирование бюджетов областей и городов Российской Федерации.

ООО «Леруа Мерлен Восток» ответственно соблюдает нормы налогового законодательства Российской Федерации, международных договоров, законодательства зарубежных юрисдикций присутствия организаций группы АДЕО и наших контрагентов. Мы не участвуем в сделках, целью которых является налоговая экономия, а также не используем агрессивные методы налогового планирования и оптимизации.

С 2021 года мы присоединились к налоговому мониторингу, в очередной раз подтвердив репутацию добросовестного налогоплательщика.

Налоговый мониторинг — это новая форма налогового контроля.

- Заменяет традиционные проверки онлайн-взаимодействием на основе удаленного доступа к информационным системам налогоплательщика.
- В рамках XIII Пленарного заседания Форума по налоговому администрированию (FTA) Организации экономического сотрудничества и развития налоговый мониторинг признан примером лучшей международной практики по выстраиванию цифрового взаимодействия между государством и бизнесом.

В 2021 году налоговый мониторинг проводится в отношении 209 компаний из 15 отраслей.

Для создания эффективной модели поведения в сфере налогообложения мы придерживаемся следующих правил и принципов.

- Отсутствие противоречий между предпринимаемыми действиями и нормами законодательства, что обеспечивает минимизацию рисков возникновения серьезных споров с налоговыми органами, исключает вероятность образования задолженности и штрафных санкций по налоговым платежам.
- Принятие налоговых решений на основе комплексного анализа всей доступной и актуальной информации, перодовых международных и судебных практик.
- Использование возможных налоговых льгот.
- Внесение своевременных и оперативных корректировок в налоговую политику на фоне изменения норм действующего законодательства.
- Ежегодное планирование объемов расчетов по налогам, контроль над исполнением бюджета и анализ отклонений от него.
- Открытый диалог с налоговыми органами, обсуждение проблемных и спорных вопросов налогового законодательства.
- Наличие системы внутреннего контроля, которая предусматривает требования к предупреждению и выявлению в том числе и налоговых рисков. Это позволяет оценить вероятность возникновения рисков, их последствия; своевременно реагировать и предупреждать.

Налоговая политика и выплаты налогов

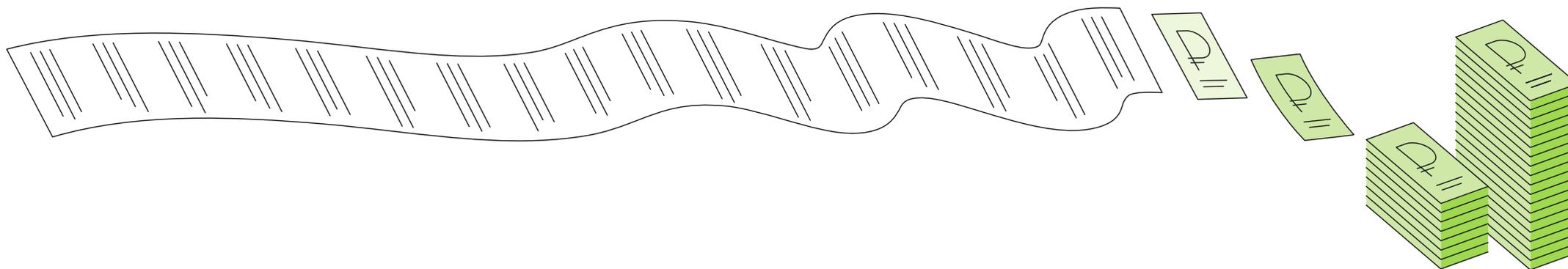
207-1

207-2

207-3

Выплаты налогов и обязательных платежей в бюджет по уровням¹, включая Казахстан

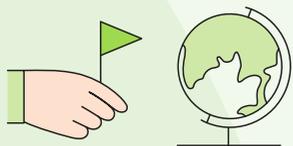
Показатели, млн руб.	2019	2020	2021	Динамика, %
Общий объем уплаченных налогов и обязательных платежей	16 247	20 741	36 719	77
В бюджет Московской области	6 704	6 953	5 158	-26 ²



¹ С долей свыше 25%. Результаты представлены для всех подразделений компании.

² Снижение налоговых платежей в бюджет Московской области связано с применением налоговой льготы, согласно ст. 26.18 Закона Московской области от 24 ноября 2004 года № 151/2004-ОЗ «О льготном налогообложении в Московской области», по налогу на имущество и налогу на прибыль.

Наши достижения в 2021 году



Леруа Мерлен для своих заинтересованных сторон

- **43 696** сотрудников.
- **24,5 млн** уникальных клиентов.
- **>6,7 млн** участников программы лояльности: **более 1,7 млн клиентов** (+25% к 2020 году).
- В 2021 году вышла Политика по разнообразию и инклюзии группы АДЕО, которую мы сейчас адаптируем к особенностям нашей страны.
- **70,7%** номенклатуры наших товаров производится в России.
- Создано Руководство по работе с ответственным товарным предложением для наших партнеров-поставщиков.

Устойчивый рост бизнеса

- Рыночная доля Леруа Мерлен выросла до **18,3%**.
- Омниканальность: **112** гипермаркетов, «Фабрика идей», шоурум «МаксиПРО», центры исполнения заказов в Москве и Санкт-Петербурге, собственный маркетплейс.
- **397 тыс. артикулов** товаров в магазинах Леруа Мерлен (+88% к 2020 году).
- доля электронной торговли в валовом обороте компании составила **9%**.
- Продолжаем модернизировать **16** собственных торговых марок и снижать их экологическую нагрузку.
- Доля товарооборота собственных торговых марок — **21%**.

Снижение экологического следа

- Сократили удельные выбросы парниковых газов на **17%** (на 1 млн руб. выручки).
- Продолжили поддержку проекта «Лесомания»: за 2021 год высажено **более 450 тыс. саженцев** на **149 га**, что эквивалентно депонированию **3,06 т CO₂**.
- **6** магазинов начали потреблять зеленую электроэнергию.
- Построена собственная солнечная электростанция в магазине г. Волжский.
- Установили **4** собственные электрорядные станции на парковках магазинов в Хабаровске, Люберцах, Санкт-Петербурге и Петрозаводске.
- Запустили пилотный проект по доставке товаров до клиентов на электрогрузовике.
- Сократили объем воды, сброшенной в поверхностные водные объекты, на **52%** по отношению к 2020 году.
- Установили боксы для сбора одежды от клиентов в **11** магазинах по стране вместе с партнерами.
- Запустили прием техники от населения в **13** магазинах по стране.
- Установка станций раздельного сбора для клиентов в Юдино, Наро-Фоминске и Череповце.

Социальные проекты

- Реализовали крупномасштабный проект «Календарь добрых дел», в рамках которого каждый месяц был направлен на решение социальных, экономических и экологических проблем местных сообществ: **197** мероприятий в **45** субъектах Российской Федерации и Казахстане.
- Продолжили сотрудничество в рамках проекта «Том Сойер Фест»: поддержали товарами **37** исторических и городских культурных объектов на **1,8 млн руб.**
- Запустили пилот грантового конкурса поддержки местных сообществ в **6** городах, в котором из **24** участников выбрали и поддержали **10** проектов победителей.

Награды

Премия в номинации **Sustainable mindset** за лучший проект по вовлечению сотрудников в процессы устойчивого развития.

В 2021 году мы были удостоены трех премий:

- **Private Label Awards**
- **«Лучшие социальные проекты России»**
- **«Качество обслуживания и права потребителей»**

Собственная торговая марка Sensea — лауреат конкурса на **лучшую упаковку PART Award** выставки RosUpack 2021.

Наш подход к устойчивому развитию

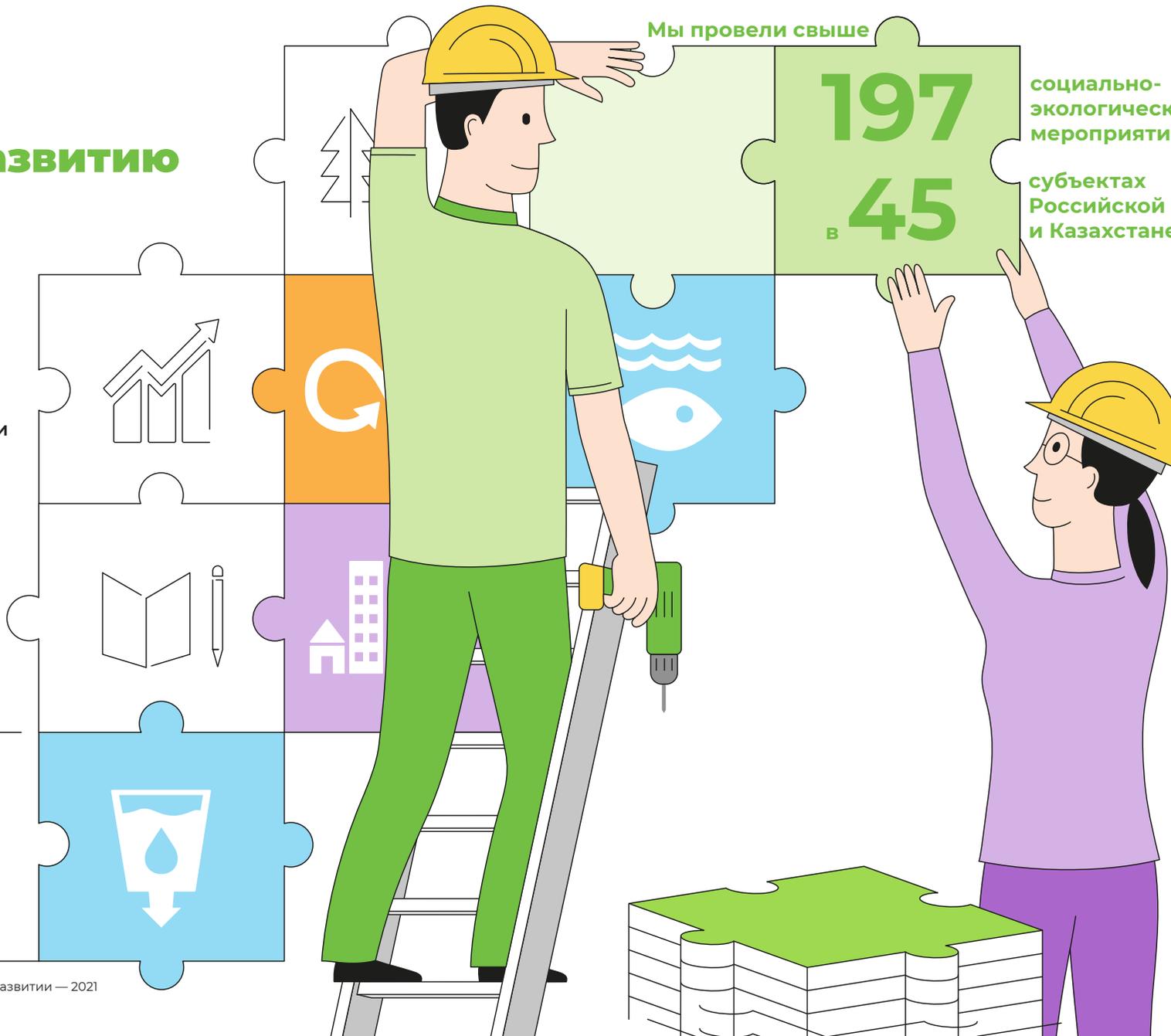
- 48 Стратегия устойчивого развития
- 50 Стратегические приоритеты и цели до 2025 года
- 56 Система управления устойчивым развитием
- 57 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН
- 64 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 68 Анализ существенности и матрица существенных тем
- 72 Создание стоимости для заинтересованных сторон
- 74 ESG-показатели, учитываемые при принятии решений

Мы провели свыше

197
в 45

социально-экологических мероприятий

субъектах Российской Федерации и Казахстане



Стратегия устойчивого развития

103-1

103-2

103-3

В 2020 году группа АДЕО утвердила **Стратегию устойчивого развития Positive Impact («Приносим пользу»)**. Наша глобальная цель — построить платформу по благоустройству дома, которая приносит пользу сотрудникам и акционерам компании, нашим клиентам и партнерам, обществу в регионах нашего присутствия, а также планете — с точки зрения снижения и компенсации негативного влияния в результате нашей деятельности.



Ключевые фокусы стратегии группы АДЕО

- Развитие человеческого потенциала (сотрудники, жители, партнеры в сфере ремонта и обустройства) через развитие компетенций, позволяющих строить надежное будущее.
- Снижение экологического следа компании.
- Продвижение ответственного потребления, чтобы ответственные решения для обустройства дома были доступны максимальному количеству людей.
- Поддержка местных сообществ и улучшение качества их жизни.

Смысл стратегии Positive Impact — делать нашу работу таким образом, чтобы оказывать положительное (positive) влияние (impact):

- **на общество:** для наших клиентов, наших команд, партнеров, местных сообществ;
- **окружающую среду:** для нашего общества — на локальном, национальном и глобальном уровнях;
- **экономику:** возможность разделить наш результат со всеми участниками платформы, инвестировать и развиваться, охватывая больше клиентов-жителей.

Мы устанавливаем наши цели таким образом, чтобы не только охватить минимально необходимый уровень, определяемый нашей ответственностью, но и внести дополнительный положительный вклад в результате нашей деятельности. Мы стремимся создавать максимально возможную пользу.

Стратегия устойчивого развития

103-1

103-2

103-3

Переходя от амбиций к конкретным действиям, мы выстраиваем наш подход We Make It Positive вокруг **трех драйверов**.

1

Управление данными: предоставить каждому сотруднику, клиенту, партнеру достаточно данных и информации для принятия ответственных решений.

Результаты нашей деятельности с точки зрения влияния на окружающую среду могут оцениваться разными показателями, но группой АДЕО приоритетным выделен углеродный след, или выбросы парниковых газов. Это глобальный показатель, методика расчета которого одина для всей группы АДЕО. Его существенное преимущество заключается в том, что он охватывает все аспекты нашей деятельности и позволяет отслеживать динамику.

2

Ценности и культура: инициировать культурную трансформацию в целях устойчивого развития Леруа Мерлен вместе с группой АДЕО и нашей экосистемой.

В основе нашей корпоративной культуры — человек. Когда мы говорим о «человеке», мы подразумеваем наших сотрудников, наших клиентов, наших партнеров.

Сотрудники

«Моя жизнь — моя компания» (МЖМК) — проект, отражающий нашу культуру, наш уникальный стиль, в основе которого — наш сотрудник, его благополучие и развитие.

Клиенты и партнеры

Быть платформой означает действовать вместе с другими и для других для достижения общих целей. Наша трансформация невозможна без вовлечения разных заинтересованных сторон в стратегию устойчивого развития Positive Impact.

3

Действия: создавать экономическую, экологическую и социальную ценность через конкретные действия.

В городах нашего присутствия мы стремимся внести положительный вклад в развитие региона через наши инициативы по взаимодействию с местным сообществом и улучшению окружающей среды — например, в рамках нашего проекта «Календарь добрых дел», — стимулирование рационального использования ресурсов и развитие местной экономики, в том числе через стремление к локализации с приоритетом на регионализацию поставщиков.



«РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕКА»

вклад

- Лидеры по развитию локальных инициатив
- Лидеры по построению стабильного будущего для каждого через развитие компетенций

ответственность

- Комфорт и вовлеченность сотрудников
- Равенство
- Солидарность
- Этика
- Безопасность

«БЛАГОУСТРОЙСТВО ДОМА»

вклад

- Лидеры по доступности ответственных решений
- Лидеры по продвижению ответственного потребления

ответственность

- Производство и сырье
- Углеродный след
- Здания, транспорт, ИТ
- Отходы
- Биоразнообразие

Все наши цели выстроены вокруг двух уровней — **вклада** и **ответственности** компании.

Стратегические приоритеты и цели до 2025 года

103-1

103-2

103-3

Развитие человеческого потенциала

Наша цель — обеспечить высокий уровень управленческих компетенций и повысить уровень доверия в команде, доверие к руководителю, доверие к компании. Опираясь на эти убеждения, мы гарантируем, что каждый сотрудник сможет развивать и проявлять личностные и профессиональные компетенции, получая за это справедливое вознаграждение.

Также мы стремимся к тому, чтобы путь сотрудника становился плавным и гармоничным в рамках компании.

Наши приоритеты на три года

- Политика вознаграждения
- «Голос сотрудника»
- Автоматизация администрирования
- «Близкий» менеджмент¹
- Здоровье и безопасность

¹ Обеспечить высокий уровень управленческих компетенций и повысить уровень доверия в команде, доверие к руководителю и доверие к компании.

Развитие потенциала сотрудников

В 2022 году мы продолжим двигаться к нашей цели и сосредоточимся на Политике приобщения, стратегии «Голос сотрудника», обучении руководителей, работе с улучшением условий труда сотрудников в компании и автоматизации процессов администрирования.

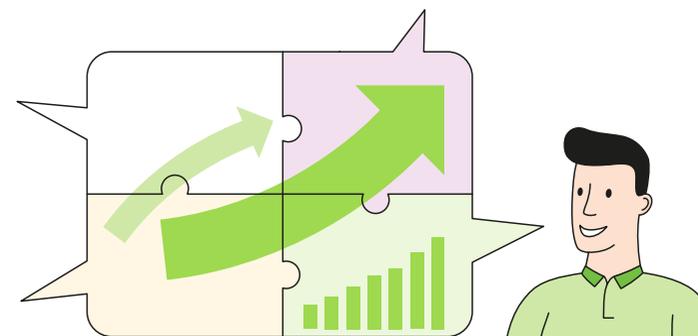
Актуализируем походы к льготам, усилим наше предложение относительно рыночных реалий и потребностей целевой аудитории, продолжим улучшать наш Кафетерий социальных льгот. Наша цель — 100% сотрудников, использовавших кафетерий.

Нашим вызовом будет создание среды для инклюзивного общества в нашей компании. Благодаря переходу на гибридный формат работы и развитию цифровой среды мы сможем принимать на работу людей с ограниченными возможностями здоровья для профессий будущего.

Благодаря проекту «Моя жизнь — моя компания» мы увидели, что сотрудники хотят заботиться о своем здоровье и здоровье своих родственников, поэтому в 2022 году мы приступим к работе над культурой здоровья в компании. Мы создадим оздоровительные программы, которые помогут сотрудникам и их родственникам чувствовать себя лучше на работе и в обычной жизни.

Ключевые целевые показатели до 2025 года в области развития потенциала сотрудников:

- развитие культуры обратной связи — не менее 70% сотрудников дают обратную связь, используя различные ресурсы (стратегия «Лидерство», опросы EXI, опрос вовлеченности);
- рост вовлеченности, стабильности и NPS сотрудников;
- обеспечение высокого уровня управленческих компетенций и повышение уровня доверия в команде, доверия к руководителю, доверия к компании.



Стратегические приоритеты и цели до 2025 года

103-1

103-2

103-3

Развитие компетенций и экспертизы сотрудников

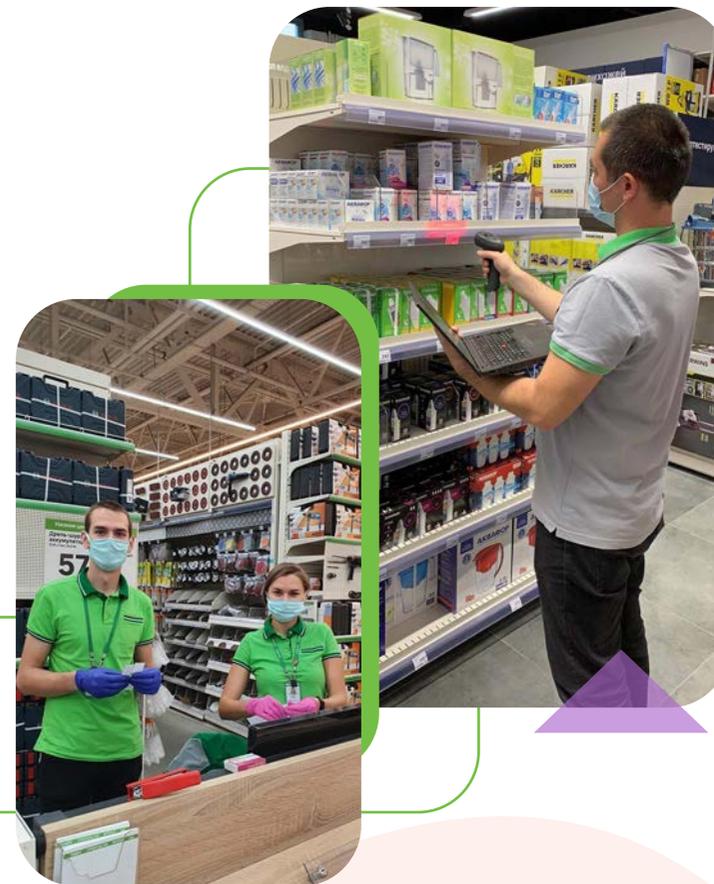
Мы развиваем потенциал, профессии будущего, экспертизу сотрудников и компетенции для будущего рынка.

Мы приложим усилия в развитии внутренней экспертизы у руководителей службы персонала, руководителей региональных проектов по персоналу, а также руководителей проектов по персоналу центрального офиса в методах стратегического планирования персонала (англ. Strategic Workforce Planning, SWP). С помощью методов SWP в 2022 году мы проанализируем ключевые профессии в магазинах и в центральном офисе. Мы привлекаем и подбираем разные профили с целью обеспечить компании надежный фундамент талантов и компетенций для успешного развития бизнеса. Мы ускоряем развитие потенциала и экспертизы сотрудников через лидерскую позицию и автономность.

Мы тщательно разрабатываем планы замещений (наличие подготовленных преемников) на всех уровнях. Для привлечения потенциала из вузов мы усиливаем партнерства в каждом городе присутствия компании, а также реализуем проекты по сопровождаемому трудоустройству.

Наши целевые показатели в области образования и развития компетенций до 2025 года:

- 28 часов обучения на каждого сотрудника в год;
- 85% людей подтвердили уровень компетенций через оценочные тесты;
- 75% участников программ развития потенциалов получили повышение;
- уровень критериев «Карьера» и «Развитие» в опросе вовлеченности сотрудников составляет 80%;
- 10 молодых потенциальных сотрудников из вузов в каждом регионе;
- 100% руководителей имеют преемника.



Стратегические приоритеты и цели до 2025 года

103-1

103-2

103-3

Создание безопасной среды сотрудникам

Мы также берем на себя обязательства в области безопасности и благополучия.

Ключевые приоритеты до 2025 года:

- 100% сотрудников прошли обучение и применяют стандарты охраны труда;
- коэффициент частоты травматизма (LTIFR)¹ — 1,01;
- внедрена система управления охраной труда (аналог ISO 45001);
- в каждом магазине работают комитеты по безопасности сотрудников и клиентов.

Подробнее читайте в разделе «Наши сотрудники. Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников»

Этика — часть корпоративной культуры

Отдельным направлением являются вопросы этики. Наше видение заключается в том, что этика является частью корпоративной культуры и должна выражаться в следующем:

- принятии решений;
- поведении наших сотрудников;
- нашем понимании того, что такое этическое и неэтическое поведение.

Наша система включает три элемента бизнес-этики:

- борьба с коррупцией (в том числе соответствие закону Sapin II);
- развитие HR-этики (включая инклюзию, разнообразие и нетерпимость к любой форме притеснения);
- защита персональных данных (российское законодательство и Общий регламент по защите персональных данных (международные нормы / нормы группы АДЕО)).

Для развития этих элементов мы используем:

- оценку восприятия этики сотрудниками благодаря специальному барометру;
- достижение индикатора на уровне 80–90% и его поддержку² или детальную проработку дополнительных мер защиты и контроля в направлении (в случае выявления существенного риска).

² Если уровень опустится ниже этого показателя, но при этом процессы уже соответствуют базовым требованиям закона и корпоративных норм.



¹ Коэффициент показывает число несчастных случаев за отчетный период, приходящееся на тысячу работающих. В 2019 году он составлял 1,77, в 2020 году — 1,82, в 2021 году — 1,7.

Стратегические приоритеты и цели до 2025 года

103-1

103-2

103-3

Равенство и инклюзия

Мы реализуем нашу социальную политику через формирование корпоративного волонтерства и создание инклюзивной среды.

Ключевые задачи до 2025 года:

- эффективно проинформировать и распространить информацию о Политике по разнообразию и инклюзии среди совета директоров и сотрудников;
- создать необходимую систему управления;
- реализовать Политику на практике через конкретные проекты и усилить необходимые компетенции команд.

Подробнее читайте в разделе «Система управления. Разнообразие и инклюзия»

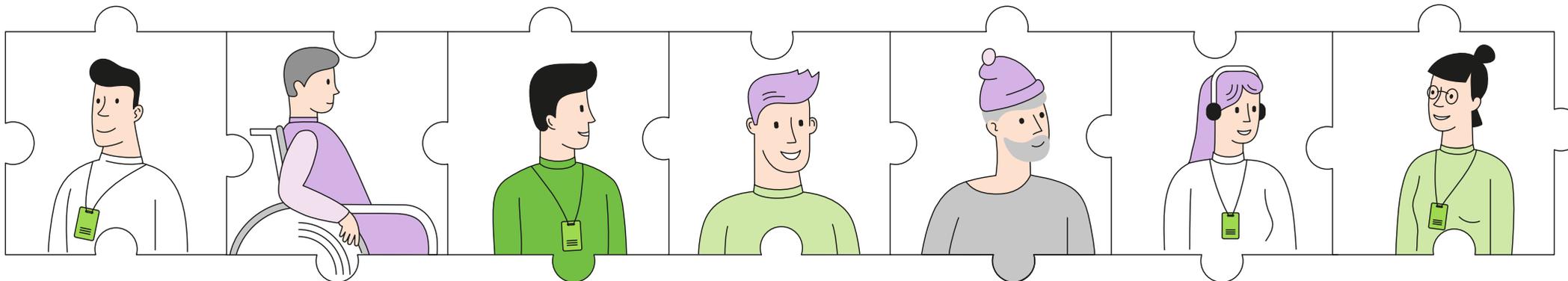
Другая наша цель — создать пространство и культуру инклюзии, выходящие за рамки нашей социальной кадровой политики, вокруг следующих целей:

- равенство карьерных возможностей между мужчинами и женщинами;
- доступная среда для людей с ограниченными возможностями здоровья;
- разнообразие поколений;
- культурное многообразие.

В рамках деятельности по корпоративному волонтерству к 2025 году мы поставили цели:

- создать внутреннее сообщество амбассадоров в области устойчивого развития;
- создать доступную среду в компании для всех покупателей и сотрудников, включая маломобильных людей;
- способствовать улучшению качества жилищных условий для социально незащищенных групп людей.

Подробнее читайте в разделе «Местные сообщества»



Стратегические приоритеты и цели до 2025 года

103-1

103-2

103-3

Благоустройство дома

Доступность «зеленых» решений для обустройства дома

Ответственное потребление становится все более важной темой для наших клиентов.

Развивая собственные торговые марки в рамках стратегии **Positive Products** («зеленые» товары) и стимулируя поставщиков следовать нашим приоритетам в области устойчивого развития через соответствующее **руководство**, мы обеспечиваем доступность зеленых решений для обустройства дома.

Продвижение ответственного потребления

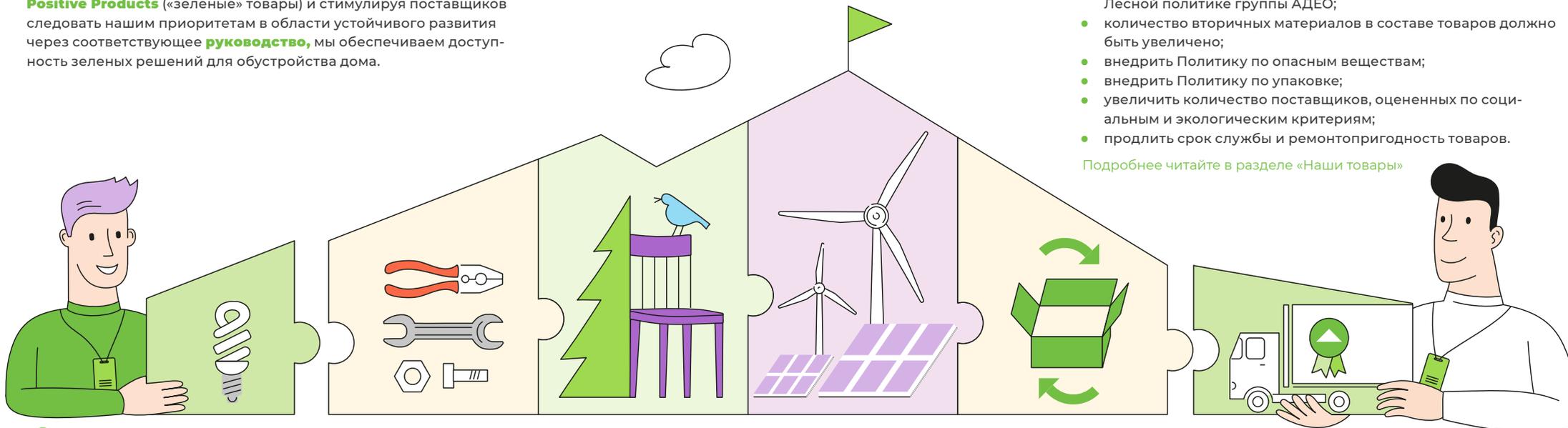
Мы стремимся вдохновлять наших клиентов на обустройство здорового, безопасного и эффективного с точки зрения потребления ресурсов пространства.

Производство и сырье для наших товаров

Для себя мы поставили к 2025 году следующие цели:

- все товары, содержащие древесину, должны соответствовать Лесной политике группы АДЕО;
- количество вторичных материалов в составе товаров должно быть увеличено;
- внедрить Политику по опасным веществам;
- внедрить Политику по упаковке;
- увеличить количество поставщиков, оцененных по социальным и экологическим критериям;
- продлить срок службы и ремонтпригодность товаров.

Подробнее читайте в разделе «Наши товары»



Стратегические приоритеты и цели до 2025 года

103-1

103-2

103-3

Эффективное управление отходами

К 2025 году мы ставим следующие цели:

- 100% раздельное накопление отходов на наших площадях (магазины, склады, офисы);
- уменьшение количества (и количества вывозов) твердых коммунальных отходов в магазинах до 80%;
- 100% магазинов участвуют в создании инфраструктуры для сбора сортированных отходов для наших клиентов;
- обучение по раздельному накоплению отходов — обязательная часть обучения всех сотрудников магазинов, включая Казахстан;
- 100% магазинов не должны использовать полиэтиленовые пакеты на кассах и в отделах для развесных товаров.

Снижение углеродного следа

Ключевые цели до 2025 года:

- 100% магазинов будут иметь BMS¹;
- 100% зданий Леруа Мерлен будут потреблять энергию из ВИЭ;
- при транспортировке товаров между распределительным центром и магазином будут использоваться только железнодорожный транспорт, грузовики на «Евро-6», на газе и метане;
- увеличение количества электростанций у наших магазинов;
- к 2023 году будет проведена оценка перехода с дизельных котельных на газовые с потенциальным выводом дизельных котельных из эксплуатации к 2025 году;
- постепенно переводить кондиционеры на хладагенты с потенциалом глобального потепления менее 150;
- к концу 2025 года 30% транспорта для доставки клиентам будет электрическим.

Подробнее читайте в разделе «Климатическая позиция»

¹ От англ. Building Management System — платформа автоматизации и диспетчеризации зданий.



Система управления устойчивым развитием

103-1

103-2

103-3

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

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

Основными документами в сфере устойчивого развития, которыми мы руководствуемся, являются утвержденная в 2020 году группой АДЕО Стратегия устойчивого развития Positive Impact («Приносим пользу»), трехлетний план по устойчивому развитию на уровне ООО «Леруа Мерлен Восток», а также конкретные планы по отдельным проектам и направлениям в доменах компании.

Как мы управляем

Управляющий комитет по устойчивому развитию

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

Отдел социально-экологической ответственности

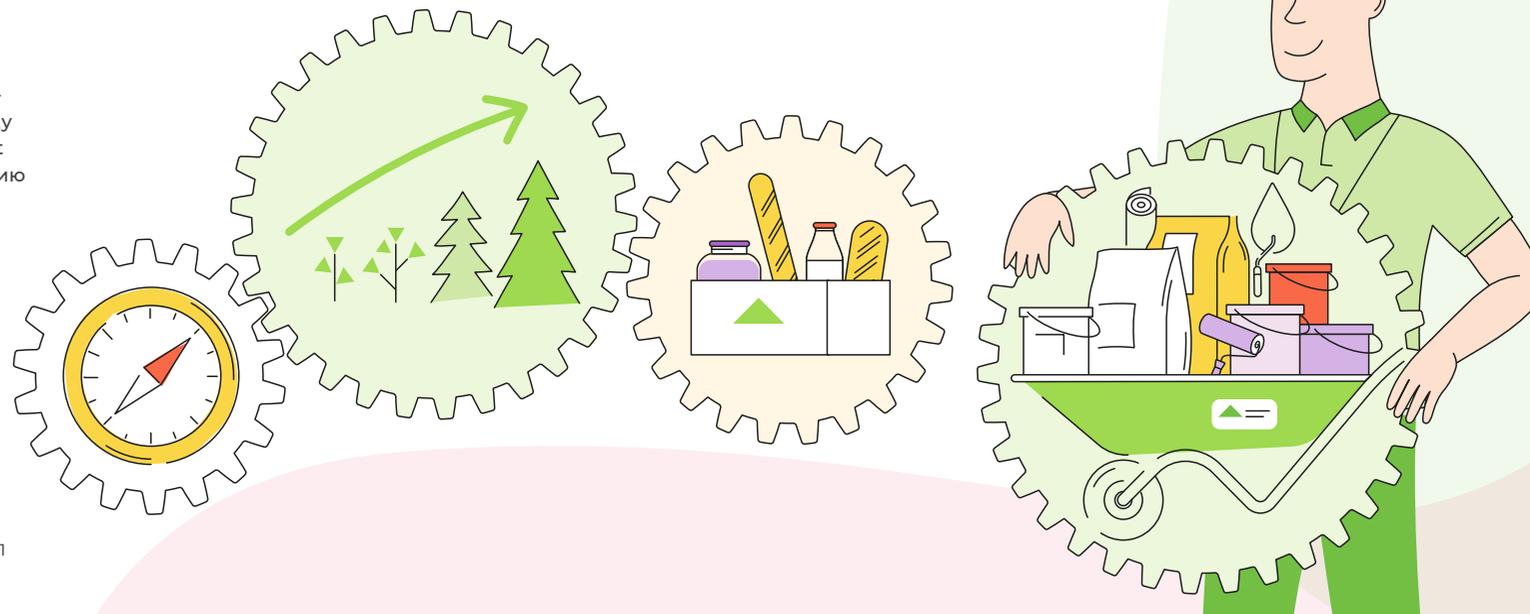
Разрабатывает и реализует стратегические проекты и инициативы

Магазины

Реализуют социальные и экологические проекты на местах

Сотрудники

Выполняют цели в своих профессиях



Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

103-1

103-2

103-3

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

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

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



Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

103-1

103-2

103-3

Приоритет группы АДЕО

Социальная политика



- Запуск Кафетерия социальных льгот для наших сотрудников.
- Организация федеральной программы льготного софинансирования ипотеки, акционирование, приобщение к прибыли и иные формы материального и нематериального приобщения.

Развитие культуры мейкерства



- Реализация проектов в рамках проекта «Фабрика идей», в том числе потоковые мастер-классы для детей в ближайших школах и в парках города.
- Обновление формата «Школы ремонта».
- Развитие культуры мейкерства («Сделай сам») среди детей и подростков с фокусом на ответственное потребление и заботу об окружающей среде.
- Развитие шести академий — программ профессионального роста.

Социальные инициативы



- Разработана Политика по благотворительности.
- Развитие корпоративного волонтерства — реализуются социальные и экологические проекты в регионах нашей деятельности через «Календарь добрых дел».
- Выделен один рабочий день в год для каждого сотрудника, который он может посвятить корпоративному волонтерству.
- Взаимодействуем с государственными органами местной власти, с сообществами и представителями различных заинтересованных групп по достижению целей в области устойчивого развития: 197 мероприятий в 45 субъектах Российской Федерации и в Казахстане.
- Вклад в развитие местных сообществ.
- Собственные программы помощи людям, которые оказались в сложной жизненной ситуации: ремонт и обустройство жилья малообеспеченных семей.

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

103-1

103-2

103-3

Приоритет группы АДЕО

Социальное равенство



- Мониторинг показателей социокультурного разнообразия среди руководителей (количество руководителей в разбивке по полу и возрасту).
- Внедрение молодежной политики по повышению привлекательности компании для молодежи, в том числе регулярное проведение мероприятия для студентов и выпускников: приглашаем молодых людей без опыта работы не только на линейные позиции, но и на управленческие.
- Создание Политики по разнообразию и инклюзии.

Управление зданиями



- Оценка углеродного следа (выбросов парниковых газов) и постановка целей с учетом этого показателя.
- Переход всех объектов компании на самое энергоэффективное LED-освещение.
- Выход шести магазинов на оптовый рынок для потребления электроэнергии, сгенерированной на солнечных панелях и ветровых установках.
- Запуск первого проекта по строительству локальной солнечной станции в г. Волжский в 2021 году.
- Строительство складов в соответствии с зелеными стандартами строительства BREEAM¹.
- Установка станций раздельного сбора отходов.
- Переход с дизельных на газовые котельные для снижения выбросов парниковых газов в рамках Scope 1.
- Использование кондиционеров с потенциалом глобального потепления менее 150.

Достижение углеродной нейтральности



- Измерение углеродного следа и отслеживание динамики по показателю CO₂ на 1 м² площади.
- Реализация климатической стратегии по трем направлениям: декарбонизация энергетического спроса, декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов, устойчивое управление зданиями.
- Наряду с другими компаниями группы АДЕО инвестирование в проекты, позволяющие компенсировать выбросы CO₂ (с 2018 года мы занимаемся восстановлением лесов в рамках проекта «Лесомания»).

¹ BREEAM приостановил свою деятельность на территории Российской Федерации с марта 2022 года.

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

103-1

103-2

103-3

Приоритет группы АДЕО

Логистика и использование транспорта



- Максимальное заполнение грузовиков и использование железнодорожного транспорта для региональной логистики.
- Расширение транспорта, передвигающегося на низкоуглеродном топливе.
- Подготовка проекта по использованию электрогрузовика в клиентской доставке.
- Отказ от транспортировки товаров самолетами.
- Установка четырех собственных электроразрядных станций на парковках магазинов для поощрения передвижения клиентов на электроавтомобилях.

Вовлеченность и благополучие



- Использование опроса EXI как инструмента, позволяющего выслушать и оценить цифровым образом удовлетворенность сотрудников. Опрос EXI становится одним из четырех основных показателей группы АДЕО наряду с удовлетворенностью клиентов, углеродным следом (выбросами парниковых газов) и экономическими результатами.
- Ежегодное проведение опроса вовлеченности.
- Обратная связь от сотрудников через приложение OhMyBoss.
- Развитие проекта «Моя жизнь — моя компания» и создание Совета по культуре и лидерству.
- 100% сотрудников имеют доступ к Whispli, онлайн-механизму обратной связи.

Развитие компетенций сотрудников



- Разработка удобной электронной платформы для обучения.
- Создание наставничества и менторства, планов замещения для руководящих позиций.
- Расширение количества профессиональных направлений по повышению квалификации в рамках развития компетенций сотрудников — проект «Академии».

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

103-1

103-2

103-3

Приоритет группы АДЕО

Поддержка локальных профессионалов



- Развитие «Платформы услуг» — цифровой экосистемы, объединяющей клиентов, профессионалов и магазины Леруа Мерлен вокруг проектов по ремонту и обустройству жилья и автоматизирующей их взаимодействие.
- Способствование развитию профессионального обучения и повышения квалификации в сфере ремонта и обустройства в рамках глобальной платформы по ремонту и обустройству.

Ответственное товарное предложение



- Использование товаров из древесины из ответственно управляемых лесов, что подтверждается системой сертификации FSC¹ и PEFC².
- Продвижение экологической маркировки.
- Прохождение социального и экологического аудита нашими поставщиками-производителями.
- Работа над оптимизацией и экологичностью упаковки.

¹ От англ. Forest Stewardship Council — Лесной попечительский совет, прекратил свою деятельность на территории Российской Федерации с 8 апреля 2022 года.

² 4 марта 2022 года Совет директоров PEFC Int. Ассоциации «Центр развития лесной сертификации» сделал заявление о признании древесины из Российской Федерации «конфликтной».

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

103-1

103-2

103-3

Приоритет группы АДЕО

Продвижение ответственного потребления



- Запуск страницы на сайте, посвященной нашим проектам и целям по социальной и экологической ответственности.
- Продвижение товаров с экологическими преимуществами среди наших клиентов.
- Интегрирование наших целей по продвижению «зеленых» товаров в стратегию по внешним коммуникациям.
- Обучение клиентов ответственному потреблению, благодаря использованию информационных табличек в магазинах и продвижению ответственного образа жизни в социальных сетях, ремонту в рамках направления «Фабрика идей» на ЗИЛе и переработке отходов.
- Поддержка мероприятий, направленных на продвижение ответственного потребления например, через «Календарь добрых дел».

Управление отходами



- Организация пилотных пунктов отдельного сбора отходов для клиентов и 100%-я сортировка отходов в магазинах, где проходит тестирование данной инициативы.
- Установили боксы для сбора одежды от клиентов в 11 магазинах.
- Запустили прием техники от населения в 13 магазинах.
- Поставили шесть контейнеров для сбора картриджей и фильтров.
- Продолжение реализации проекта «Гарантия бесконечности» в Перми: первый магазин без одноразовых пакетов на кассах.
- Работа с упаковкой собственных товарных марок.

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

103-1

103-2

103-3

Приоритет группы АДЕО

ИТ и оборудование



- Осуществление ремонта нашей офисной техники для максимального продления срока службы оборудования.
- Вся наша техника имеет международный стандарт энергоэффективности Energy Star.

Сохранение биоразнообразия



- Проведение комплексного исследования территории, а затем — мероприятий по сохранению биоразнообразия при строительстве наших складов: высаживали местные виды трав, кустарников и деревьев для минимизации рисков нарушения функционирования природных комплексов и сохранения целостности экосистем, в пределах которых велись строительные работы.
- Проведение проектов по лесовосстановлению в рамках проекта «Лесомания».

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

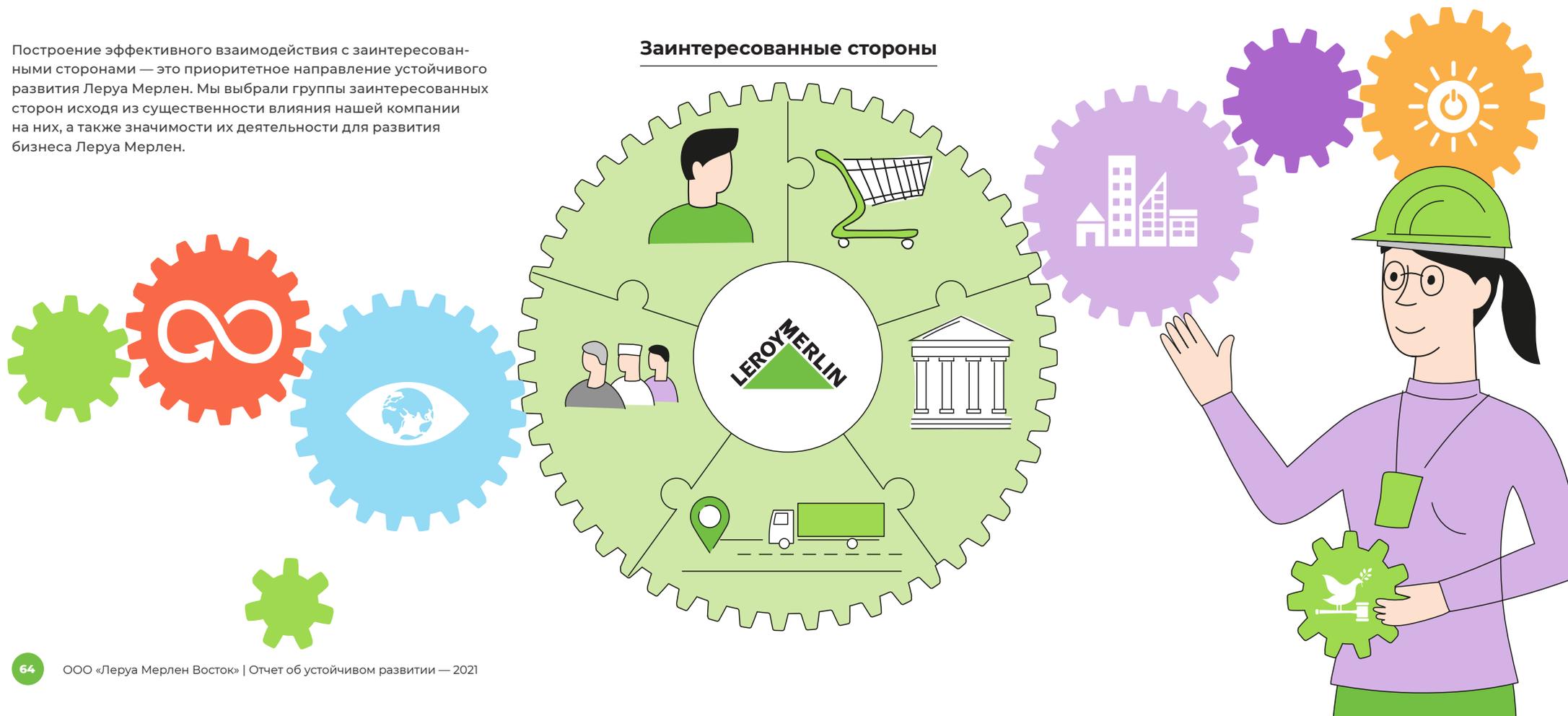
102-40

102-42

102-43

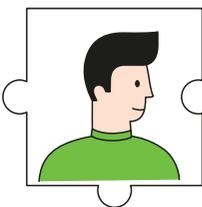
Построение эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами — это приоритетное направление устойчивого развития Леруа Мерлен. Мы выбрали группы заинтересованных сторон исходя из существенности влияния нашей компании на них, а также значимости их деятельности для развития бизнеса Леруа Мерлен.

Заинтересованные стороны



Заинтересованные стороны

Сотрудники

**Основные темы**

- Безопасные и комфортные условия труда.
- Справедливое вознаграждение за труд.
- Поддержание высоких корпоративных этических стандартов.
- Социальные льготы.
- Возможности для профессионального и карьерного роста.
- Развитие сотрудников в профессии

Формы и механизмы взаимодействия

- Развитие корпоративной культуры.
- Организация обучения по охране труда и проведение мероприятий по развитию культуры безопасности и здоровья.
- Деятельность комитетов безопасности магазинов.
- Соблюдение Кодекса этического поведения сотрудников.
- Политика приобщения сотрудников к финансовым результатам (акционирование).
- Программа льготного софинансирования ипотеки.
- Прогрессивный набор социальных льгот.
- Программы нефинансовой мотивации.
- Ежегодная оценка сотрудников.
- Внутренняя коммуникация с применением технологических решений.
- Анализ обратной связи от сотрудников (опросы вовлеченности и удовлетворенности сотрудников).
- Программы развития компетенций.
- Процесс наставничества и менторства.
- Проведение карьерных мероприятий в сотрудничестве с образовательными учреждениями различных уровней.
- Программы развития для молодых специалистов.
- Корпоративное волонтерство

Результаты и ключевые мероприятия в 2021 году

- В 2021 году мы запустили проект «Безопасное рабочее место», направленный на минимизацию несчастных случаев.
- Проводим мероприятия по развитию культуры безопасности: производство видеороликов, организация, проведение дней здоровья, организация конкурсов «Лучший водитель погрузчика», «Самый безопасный отдел», «Организация безопасного хранения лестниц-стремянки», проведение мини-аудитов для выявления возможных рисков травмирования сотрудников и покупателей.
- Система социальной поддержки в формате Кафетерия социальных льгот.
- Реализация программ личного и профессионального развития: в 2021 году мы создали более 118 электронных курсов и продолжили работу шести профильных академий по профессиям.
- Реанимировали «Школу ремонта»: создано 25 новых мастер-классов и пройдено 206 мастер-классов для сотрудников.
- Запущена деятельность Совета по культуре и лидерству на основе ежеквартальной обратной связи опроса EXI.
- Развитие диджитал-инструментов для общения с коллегами в рамках единой корпоративной социальной сети

Заинтересованные стороны**Основные темы****Формы и механизмы взаимодействия****Результаты и ключевые мероприятия в 2021 году**

Клиенты



- Качество товаров.
- Ценовая доступность товаров.
- Безопасность и экологичность товаров.
- Ответственное потребление.
- Инклюзивность магазинов

- Реализация стратегии «Низкие цены каждый день».
- Анализ обратной связи от клиентов для определения зон роста и улучшения.
- Общение с клиентами в онлайн- и офлайн-режимах.
- Оказание услуг.
- Проверка поставщиков по социальным и экологическим критериям

- В 2021 году мы продолжили развитие дистанционных каналов заказа товара и услуг: более 23 тыс. клиентов воспользовались нашими онлайн-услугами.
- Развитие клиентской поддержки: 850 тыс. обращений было обработано операторами Контактного центра в 2021 году.
- Развитие программы лояльности для B2C-клиентов и запуск бонусной программы лояльности для наших клиентов-профессионалов: 86 тыс. человек вступили в бонусную программу для профессионалов за 2021 год.
- Рост числа закупок лесовосодержащих товаров с сертификацией FSC¹ и PEFC² в соответствии с нашей Лесной политикой.
- Вместе с НП «Экологический союз» перевели и представили русскоязычную версию Руководства по предоставлению информации об устойчивости продукции.
- Стимулируем ответственное управление отходами: установили боксы для сбора одежды и отдельного сбора отходов, а также создали пункты приема электротехники

Поставщики



- Прозрачность закупочных процедур.
- Подтверждение статуса поставщиков.
- Соблюдение этических норм и антикоррупционных стандартов

- Размещение подробной информации для поставщиков на сайте компании.
- Проведение социальной оценки по стандарту ICS.
- Прохождение аудита качества продукции по стандарту ISO 9001.
- Соблюдение кодекса этики нетоварными поставщиками

- Проведение социальной и экологической оценки поставщиков по стандарту ICS (57 процедур социальной оценки ICS и 14 процедур экологической оценки ICS в 2021 году)

¹ От англ. Forest Stewardship Council — Лесной попечительский совет, прекратил свою деятельность на территории Российской Федерации с 8 апреля 2022 года.

² 4 марта 2022 года Совет директоров PEFC Int. Ассоциации «Центр развития лесной сертификации» сделал заявление о признании древесины из Российской Федерации «конфликтной».

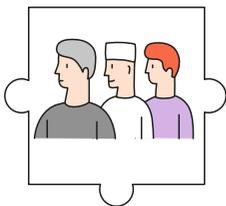
Заинтересованные стороны**Основные темы****Формы и механизмы взаимодействия****Результаты и ключевые мероприятия в 2021 году**

Местные сообщества

- Участие в социально-экономическом развитии регионов присутствия

- Программы по развитию предпринимательства и инноваций.
- Волонтерские экологические проекты.
- Благотворительные проекты

- Запустили пилот грантового конкурса поддержки местных сообществ в 6 городах, в котором из 24 участников выбрали и поддержали 10 проектов победителей.
- В рамках «Календаря добрых дел» 197 мероприятий в 45 субъектах России и Казахстане.
- Более 14 тыс. сотрудников приняли участие в социальных и благотворительных мероприятиях в рамках корпоративного волонтерства.
- Участие в благотворительных проектах — 2 263 кг гуманитарной помощи получили бездомные.
- Проведены две профориентационные встречи для выпускников детских домов.
- Участие в проектах в области экологии и обращения с отходами

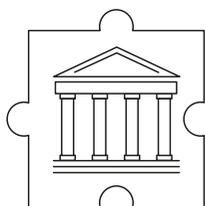


Органы государственной власти

- Участие в социально-экономическом развитии регионов присутствия

- Программы по развитию предпринимательства и инноваций.
- Программы по защите окружающей среды, переработке и утилизации отходов, снижению экологического воздействия на экосистему в регионах присутствия объектов Леруа Мерлен.
- Совместные социальные программы с НКО

- Присоединились к налоговому мониторингу, в очередной раз подтвердив репутацию добросовестного налогоплательщика.
- Подписание партнерства с публично-правовой компанией «Российский экологический оператор».
- Проведение в регионах ряда информационно-образовательных мероприятий для региональных органов исполнительной власти, местных поставщиков, при участии экспертов компании и администраций регионов



Анализ существенности и матрица существенных тем

101

102-43

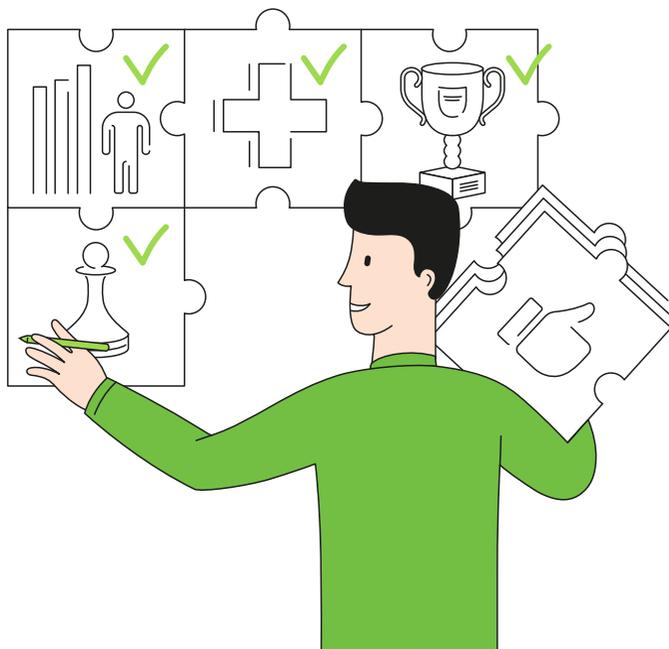
102-44

102-46

102-47

103-1

Быть платформой — означает действовать вместе с другими и для других для достижения общих целей. Наша трансформация невозможна без вовлечения разных заинтересованных сторон в стратегию устойчивого развития.



В 2018 году в рамках реализации нашей стратегии социально-экологической ответственности и выпуска первого Отчета об устойчивом развитии в соответствии со стандартом GRI компания провела первую оценку существенных тем. Цель оценки — определить, насколько видение компании наиболее важных целей с точки зрения устойчивого развития совпадает с ожиданиями заинтересованных сторон (клиентов, сотрудников, партнеров, общественных организаций и государственных органов), а также определить вклад бизнеса в ЦУР ООН до 2030 года.

Этот анализ позволил сфокусироваться на тех вызовах, которые способствуют максимизации экономической, экологической и социальной ценности для Леруа Мерлен. В 2020 году в связи с пандемией COVID-19 мы провели дополнительное анкетирование представителей отдельных групп заинтересованных сторон¹ по всем существенным темам, оказывающим воздействие на бизнес Леруа Мерлен. По итогам анкетирования был выделен следующий топ-5 существенных тем для Леруа Мерлен.

1. Здоровье и безопасность сотрудников
2. Обучение и развитие сотрудников
3. Мотивация сотрудников
4. Этика и антикоррупционная деятельность
5. Соответствие законодательным требованиям

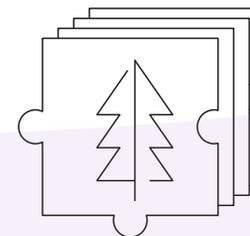
¹ В опросе приняли участие 125 человек. Период проведения: декабрь 2020 года — январь 2021 года.

В 2021 году вследствие пандемии COVID-19 мы обновили наш анализ, проведя дополнительный опрос отдельных групп заинтересованных сторон, включающих внешний (клиенты², подрядчики, некоммерческие организации и государственные органы) и внутренний (сотрудники) сегменты³, и собрав рабочую группу для оценки влияния деятельности компании на те или иные темы, в результате чего был выявлен следующий топ-5 существенных тем для компании.

1. Обучение и развитие сотрудников
2. Социальные программы и инициативы
3. Здоровье и безопасность сотрудников
4. Мотивация сотрудников
5. Изменение климата

² В опросе приняли участие 200 человек. Период проведения: декабрь 2021 года. Источник данных: онлайн-опрос, Тибурон. Характеристика респондентов: покупатели товаров для ремонта / благоустройства дома и сада за последние 12 месяцев или потенциальные покупатели в ближайшие три месяца (мужчины и женщины в возрасте 25–60 лет на территории всей России).

³ В опросе приняли участие 261 человек. Период проведения: декабрь 2021 года — январь 2022 года.



Анализ существенности и матрица существенных тем

101

102-43

102-44

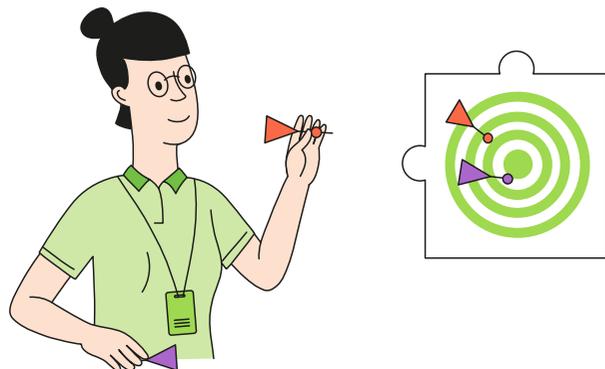
102-46

102-47

103-1

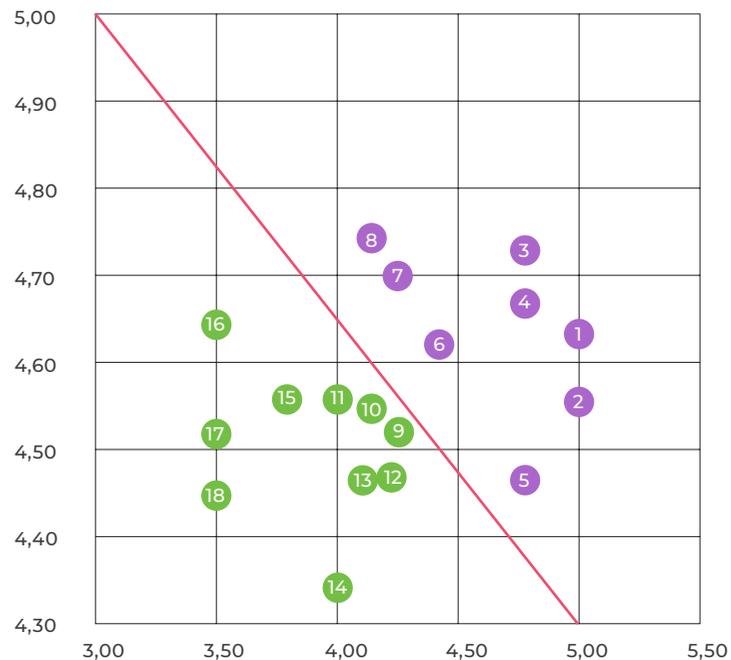
Выявленные темы позволяют нам сфокусироваться на тех направлениях, которые являются приоритетными для наших заинтересованных сторон, при этом учитывать те направления, на которые компания воздействует во время своей деятельности. При составлении отчета и раскрытии информации о нашей деятельности мы стремились сделать особый акцент на тех темах, которые являются важными для сотрудников, клиентов, поставщиков и органов государственной власти.

По итогам обсуждения созданной специальной рабочей группы, состоящей из представителей каждого домена, а также с учетом результатов опроса-анкетирования заинтересованных сторон было выделено восемь существенных тем.



Важность темы для заинтересованных сторон

Матрица существенности



Значимость влияния организации на тему

Существенные темы по итогам опроса 2021 года

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

Анализ существенности и матрица существенных тем

101

102-43

102-44

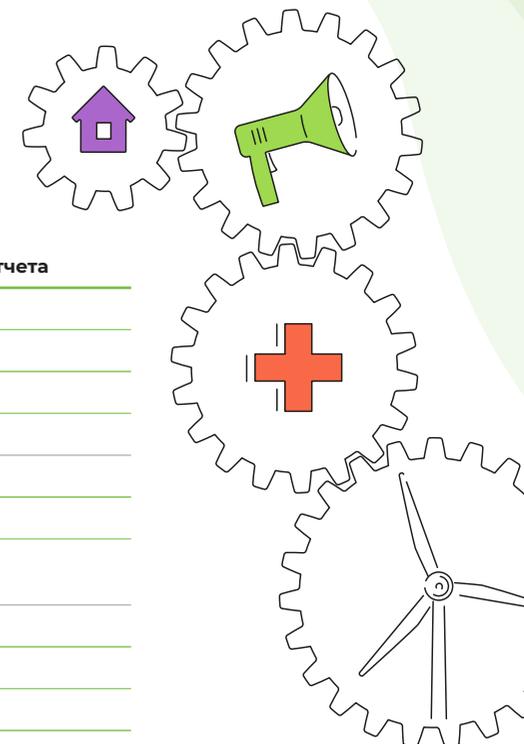
102-46

102-47

103-1

По итогам обсуждения и анализа в фокусе нашего внимания находятся восемь существенных тем, раскрывающихся через следующие показатели GRI.

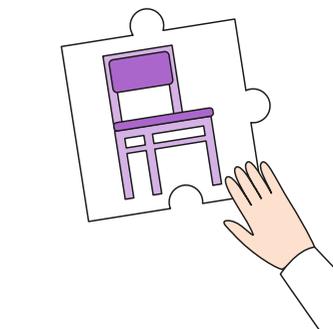
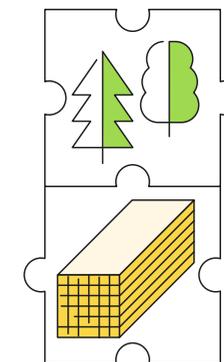
Существенные темы в порядке приоритетности	Показатели GRI	Страницы отчета
Обучение и развитие сотрудников		
Обучение и развитие	103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3	137
Социальные программы и инициативы		
Социальная поддержка сотрудников	401-2, 403-6	134
Корпоративное волонтерство	103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1	160
Здоровье и безопасность сотрудников		
Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-9, 403-10	120
Благополучие сотрудников	403-6, 403-7	130
Мотивация сотрудников		
Материальная и нематериальная мотивация	103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 401-3	132
Изменение климата		
Выбросы парниковых газов	305-1, 305-2, 305-4, 305-5	172
Ответственное энергопотребление	302-1, 302-3	176



Анализ существенности и матрица существенных тем

101 102-43 102-44 102-46 102-47 103-1

Существенные темы в порядке приоритетности	Показатели GRI	Страницы отчета
Целевые показатели и меры по снижению углеродного следа	103-2	177
Декарбонизация энергетического спроса	103-1, 103-2, 103-3	178
Декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов	103-1, 103-2, 103-3	180
Устойчивое управление зданиями	103-1, 103-2, 103-3	182
Ответственное потребление и экономика совместного пользования (sharing economy)		
Ответственное энергопотребление	302-1, 302-3	176
Подходы к управлению воздействием на окружающую среду	103-1, 103-2, 103-3	184
Эффективное управление отходами	306-1, 306-2, 306-3	191
Развитие культуры ответственного потребления	103-1, 103-2, 103-3	95
Безопасность и экологичность товаров		
Безопасность и экологичность товаров	103-1, 103-2, 103-3, 417-1	88
Соответствие законодательным требованиям		
Соблюдение природоохранного законодательства и нормативных требований	103-1, 103-2, 103-3, 307-1	184
Соответствие законодательству и нормативным требованиям в социальной и экономической сферах	103-1, 103-2, 103-3, 419-1	40
Безопасность и экологичность товаров	103-1, 103-2, 103-3, 417-1	88
Информационная безопасность	418-1	43



Создание стоимости для заинтересованных сторон

201-1

203-1

203-2

Ответственная и устойчивая деятельность компании является основой нашего бизнеса. Выполняя свою часть работы, мы создаем ценность для всех наших заинтересованных сторон.

Содействие развитию регионов нашего присутствия — один из наших стратегических приоритетов. В отчетном году компания продолжила создание добавленной стоимости во всей производственной цепочке нашей деятельности. Более того, выявленные существенные темы для наших заинтересованных сторон повлияли на формирование наших стратегических приоритетов, что позволило увеличить эффективность от нашей деятельности по трем направлениям: прибыль, люди и планета.

Выплаченный в 2021 году общий объем уплаченных налогов, сборов и обязательных платежей вырос на 77% и составил 36 719 млн руб., в которые вошли НДС, НДФЛ, налог на прибыль, взносы (ЕСН), налог на имущество, транспортный и земельные налоги, торговый сбор. Компания заплатила на 35% больше заработной платы (с учетом НДФЛ) и на 26% больше регулярных выплат в социальные фонды.



Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость

Показатель, млн руб. без НДС	2019	2020	2021
Созданная экономическая стоимость	313 426	351 932	463 847
Выручка от продаж	313 524	351 677	463 635
Прочие операционные доходы	-385	-186	-514
Доля в результатах ассоциированных организаций и совместных предприятий	0	-16	-14
Доходы по процентам	287	458	739
Распределенная экономическая стоимость	-306 587	-341 022	-431 919
Затраты на операционную деятельность организации	-268 994	-295 097	-372 020
Заработная плата, взносы с фонда оплаты труда и прочие выплаты работникам	-31 105	-38 004	-47 768
Выплаты поставщикам капитала	-3 112	-4 441	-1 821
Выплаты государству	-3 358	-3 454	-10 283
Социальные расходы	-19	-27	-27
Нераспределенная экономическая стоимость (с учетом амортизации)	6 838	10 910	31 928

Создание стоимости для заинтересованных сторон

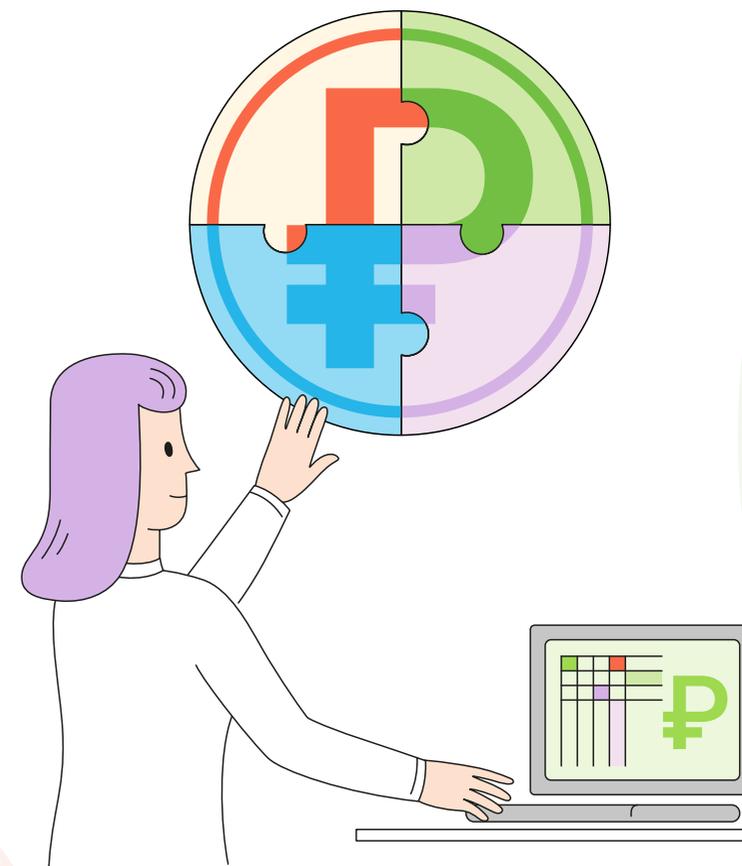
201-1

203-1

203-2

Заработная плата и регулярные выплаты в социальные фонды

Показатель, млн руб.	2019	2020	2021
Заработная плата и прочие выплаты (с учетом НДФЛ)	23 577	27 504	37 165
Заработная плата и прочие выплаты (без учета НДФЛ)	20 602	24 029	32 676
НДФЛ	2 975	3 475	4 489
Регулярные выплаты в социальные фонды	6 412	7 452	9 393
ПФР	4 666	5 426	6 846
ОМС	1 142	1 329	1 673
ФСС	559	644	804
НС (травматизм)	45	53	69



ESG-показатели, учитываемые при принятии решений

201-1

302-1

303-3

303-4

305-1

305-2

305-3

305-4

306-3

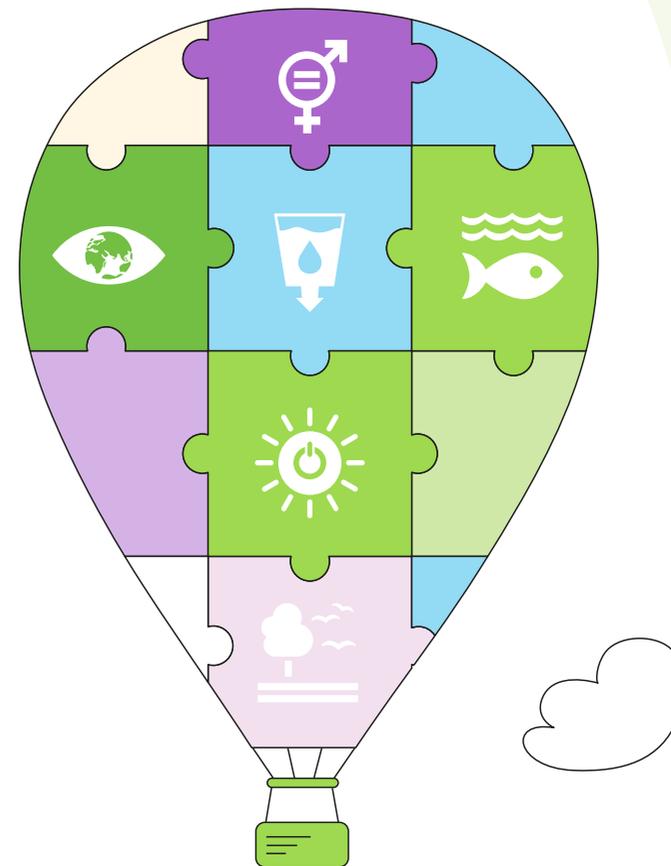
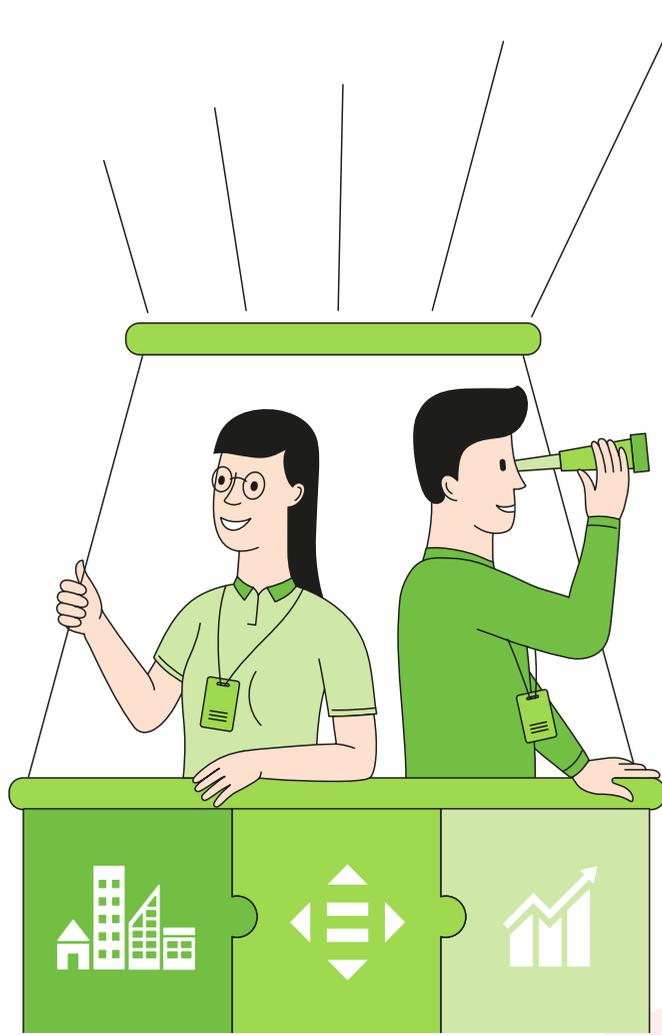
403-9

404-1

405-1

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

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



ESG-показатели, учитываемые при принятии решений

201-1 302-1 303-3 303-4 305-1 305-2 305-3 305-4 306-3 403-9 404-1 405-1

Ключевые метрики ESG

Е — экологические факторы

Показатель	Ед. изм.	2019	2020	2021	Динамика изменения, %	Комментарии менеджмента
Выбросы парниковых газов (Scope 1)	т CO ₂ -экв.	22 475	29 355	34 015	16	Результаты нашей деятельности с точки зрения влияния на окружающую среду оцениваются благодаря углеродному следу
Выбросы парниковых газов (Scope 2)	т CO ₂ -экв.	160 331	133 976	140 945	5	
Общий объем выбросов в атмосферу (Scope 1 + Scope 2)	т CO ₂ -экв.	182 806	163 331	174 960	7	
Удельный показатель выбросов парниковых газов на 1 м ² площади магазина ¹	кг CO ₂ -экв. / м ²	127	83	85	2	
Удельный показатель выбросов парниковых газов на выручку	кг CO ₂ -экв. / млн руб.	709	431	356	-17	
Грузовики на метане	ед.	19	19	19	0	Показатель используется для оценки реализации инициативы «Управляемый флот» в рамках деятельности по декарбонизации
Объем забранной воды	тыс. м ³	704	672	819	21,9	Данные используются для оценки эффективности ответственного ресурсопользования
Объем сброшенных вод (поверхностные воды)	тыс. м ³	208	431	208	-51,7	
Энергопотребление	ГДж	1 907 014	1 894 765	2 189 352	16	Показатель используется для оценки и реализации деятельности по декарбонизации, направление — «Управление энергетическим спросом»
Доля потребления зеленой электроэнергии	%	0	0	5,4	-	

¹ Площадь всех магазинов на 31 декабря 2021 года (без закрытых магазинов + ЦИЗ «Парнас», так как рассматривается как склад) — 1 935 448,66 м².

ESG-показатели, учитываемые при принятии решений

201-1

302-1

303-3

303-4

305-1

305-2

305-3

305-4

306-3

403-9

404-1

405-1

Е — экологические факторы (продолжение)

Показатель	Ед. изм.	2019	2020	2021	Динамика изменения, %	Комментарии менеджмента
Количество объектов, соответствующих стандарту BREEAM ¹	ед.	1	2	2	0	Показатель используется для оценки и реализации деятельности по декарбонизации, направление — «Устойчивое управление зданиями»
Восстановление лесов	га	32	98	149	52	Данные используются для оценки эффективности ответственного ресурсопользования
Общая масса произведенных отходов	тыс. т	132	120	150	25	Показатель используется для оценки и реализации деятельности по декарбонизации, направление — «Устойчивое управление зданиями»
Доля опасных отходов	%	0,04	0,10	0,16	60	
Сертифицированные поставщики (FSC ² -сертификация)	ед.	Н/д	141	245	74	Показатель используется для оценки достижения стратегического приоритета — продвижение ответственного потребления в рамках стратегического направления «Благоустройство дома»
Экологический аудит поставщиков	ед.	2	2	14	600	Показатель используется для оценки эффективности участия компании в Инициативе по устойчивому развитию и комплаенсу (ICS)

¹ BREEAM приостановил свою деятельность на территории Российской Федерации с марта 2022 года.

² Forest Stewardship Council (FSC), или Лесной попечительский совет. Сертификаты данной международной неправительственной организации гарантируют, что материалы и продукция со знаком FSC происходят из сертифицированных ответственно управляемых лесов, контролируемых или вторичных источников. Каждый сертификат имеет свой индивидуальный код.



ESG-показатели, учитываемые при принятии решений

201-1

302-1

303-3

303-4

305-1

305-2

305-3

305-4

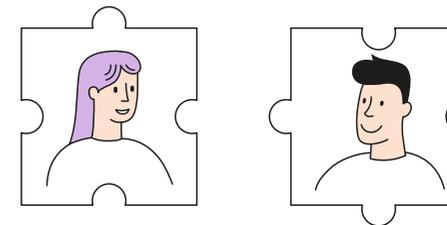
306-3

403-9

404-1

405-1

S — социальные факторы



Показатель	Ед. изм.	2019	2020	2021	Динамика изменения, %	Комментарии менеджмента
Доля сотрудников до 30 лет	%	36	35	39	11,4	Показатель используется для оценки и реализации социальной кадровой политики
Доля сотрудников от 30 до 50 лет	%	56	57	54	-5,3	
Доля сотрудников старше 50 лет	%	7	8	7	-12,5	
Обучение сотрудников	часы об. / сотр.	19	26	26,9	3,5	Показатель используется для оценки достижения стратегического приоритета «Подготовка будущего»
Коэффициент травматизма	LTIFR	1,77	1,82	1,7	-6,6	Показатель используется для оценки достижения стратегического приоритета «Лидерство в области безопасности и благополучия»
Частота несчастных случаев на производстве	ед.	107	116	126	8,6	
Доля локальных поставщиков	%	77	69	71	2,9	Показатель используется для оценки достижения стратегического приоритета «Локализация поставщиков»
Количество проведенных процедур социальной оценки поставщиков (ICS)	ед.	53	74	57	-23	Показатель используется для оценки эффективности участия компании в Инициативе по устойчивому развитию и комплаенсу (ICS)
Средства, направленные на благотворительность	млн руб.	19	49	26	-46,9	Показатель используется для оценки и реализации социальной политики компании

ESG-показатели, учитываемые при принятии решений

201-1

302-1

303-3

303-4

305-1

305-2

305-3

305-4

306-3

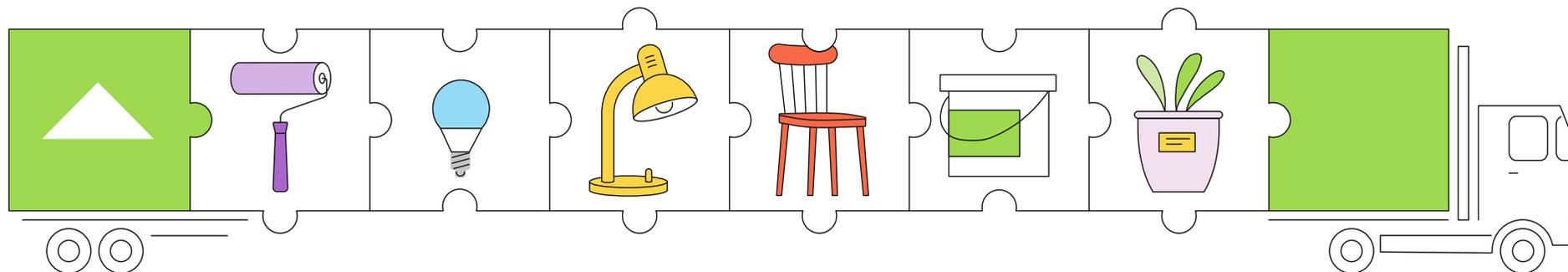
403-9

404-1

405-1

G — управленческие факторы

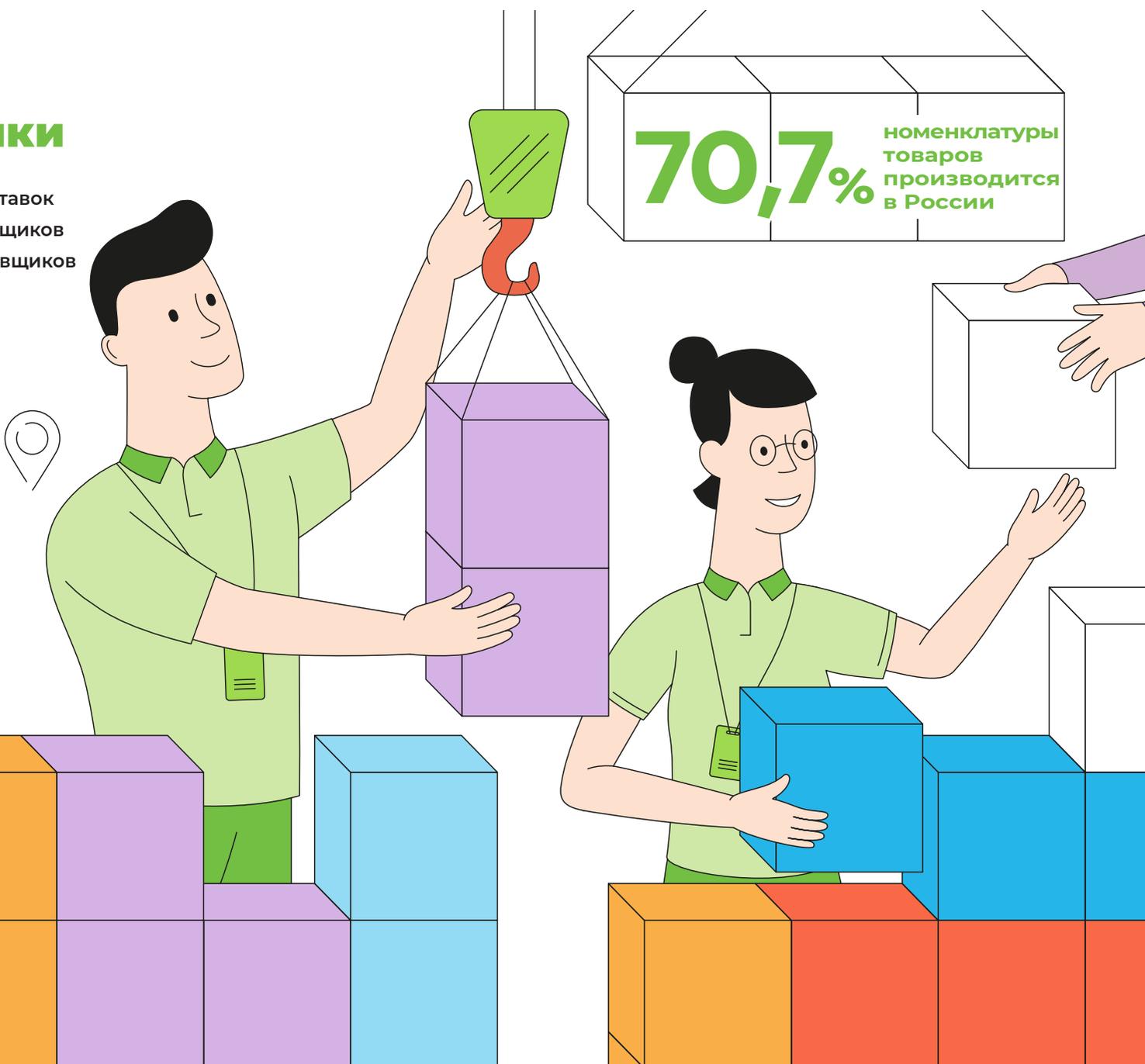
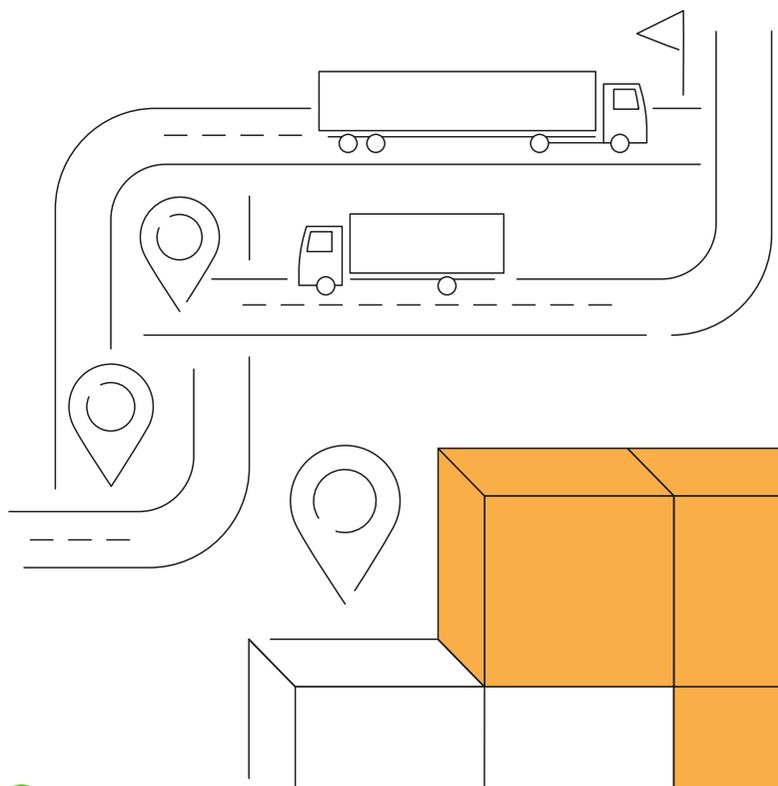
Показатель	Ед. изм.	2019	2020	2021	Динамика изменения, %	Комментарии менеджмента
Доля женщин в структуре персонала	%	46	45	44,2	-1,8	Показатель используется для оценки и реализации социальной кадровой политики
Доля мужчин в структуре персонала	%	54	55	55,8	1,5	
Доля поставщиков, подписавших Кодекс этики и ответственного партнерства	%	99	99	99,7	0,7	Показатель используется для оценки эффективности участия компании в Инициативе по устойчивому развитию и комплаенсу (ICS)
Количество нефинансовых отчетов, подготовленных по стандарту GRI	ед.	1	1	1	0	Реализация социально-экологической ответственности, и через содержание отчета происходит оценка вклада компании в достижение целей в области устойчивого развития
Уровень вовлеченности сотрудника	%	79	76	79	3,9	Показатель используется для оценки достижения стратегического приоритета «Лидерство в области безопасности и благополучия»
NPS сотрудника	%	Н/д	58	54	-6,9	



Наши партнеры-поставщики

- 80 Принципы ответственного управления цепочкой поставок
- 81 География поставок и доля закупок у местных поставщиков
- 84 Экологические и социальные критерии отбора поставщиков
- 85 Этика взаимодействия с поставщиками

70,7% номенклатуры товаров производится в России



Принципы ответственного управления цепочкой поставок

102-9

204-1

Мы серьезно относимся к выбору партнеров, обращая пристальное внимание на деловую репутацию, опыт, методы и стиль работы. Мы хотим быть уверенными в том, что сотрудничаем с социально ответственными партнерами.

Наша система управления цепочкой поставок включает закупку товаров, их продажу и логистику. Мы работаем с поставщиками — производителями, дистрибьюторами, а также импортируем товары группы АДЕО. За создание товарного предложения, работу с поставщиками, организацию потока поставки товаров от поставщиков на склады и магазины Леруа Мерлен отвечают отделы «Партнерские обязательства», «Развитие товарных рынков» и «Входящая логистика».

Компания постоянно расширяет количество партнеров и объем закупок. В 2021 году суммарная стоимость наших закупок возросла на 29% к 2020 году, а количество поставщиков — на 22%.

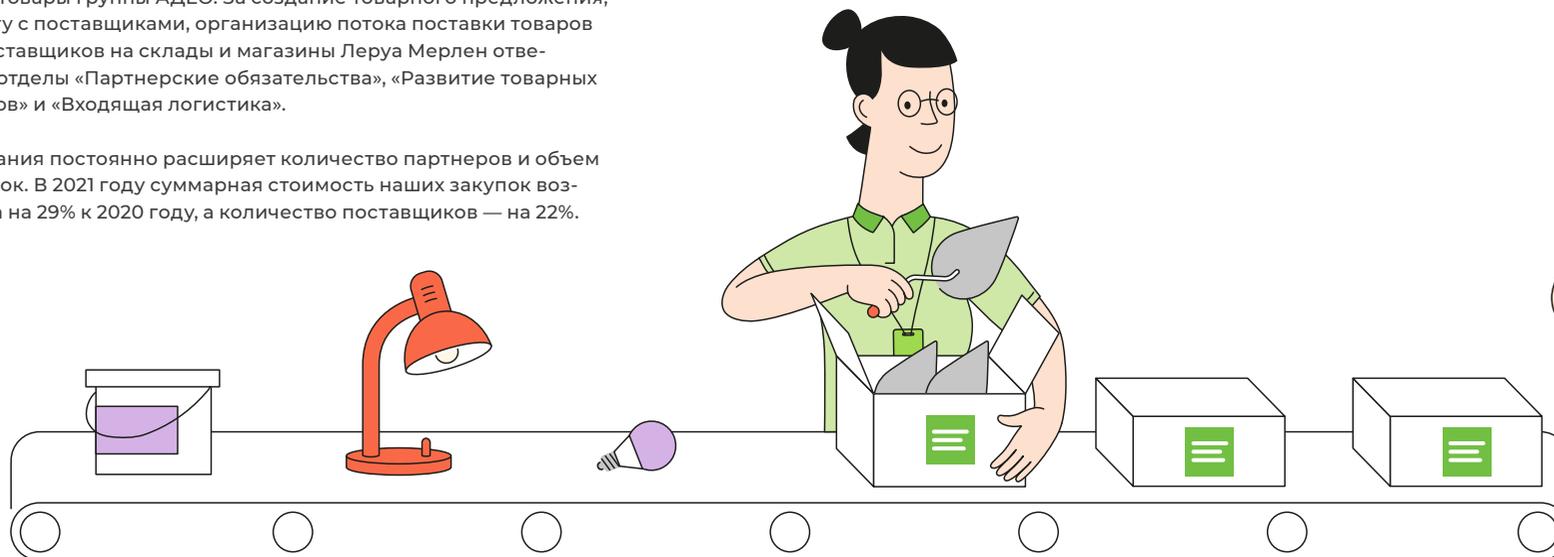
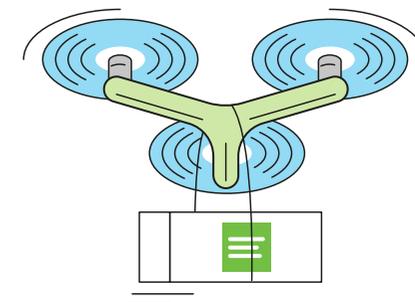
Закупки, млрд руб.



2144

поставщика

+22% к 2020 году



География поставок и доля закупок у местных поставщиков

102-9

102-10

204-1

Мы стремимся поддерживать баланс товаров: в 2021 году 70,7% номенклатуры наших товаров производилось в России. В лидерах — напольные покрытия, краски, стройматериалы и кухни.

Наши товары отличаются высоким качеством, соответствуют международным и российским нормативам и обладают максимальной добавленной стоимостью для клиентов и компании. При этом мы продолжаем активно работать с импортными товарами и закупаем товары за рубежом.

Пандемия COVID-19 способствовала увеличению доли производства на территории России. Мы продвигаем стратегию локализации собственных торговых марок (СТМ) с учетом соответствия европейским стандартам локальных производств. Это позволяет нам, с одной стороны, снижать негативное экологическое воздействие за счет оптимизации транспортного следа, а с другой — обеспечивать экономическое и социальное развитие регионов нашей деятельности.

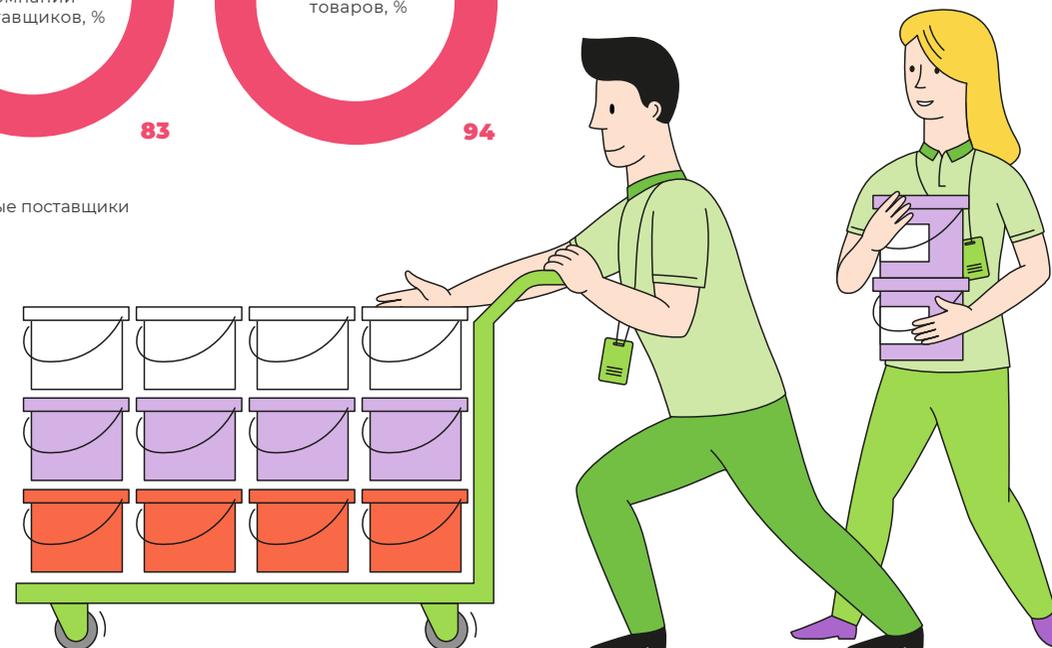
Изменения в структуре цепочки поставок отсутствуют.

Распределение поставок по географии, %



70,7%

номенклатуры товаров производится в России



География поставок и доля закупок у местных поставщиков

102-9

102-10

204-1

Для обеспечения наиболее выгодных условий по цене и качеству компания постоянно стремится расширять сотрудничество напрямую с производителями, сокращая закупки у дистрибьюторов. Тем не менее в 2021 году закупки у производителей выросли на 29%, а закупки у дистрибьюторов увеличились на 39%. Доля производителей в общем бюджете закупок остается сравнительно стабильной на уровне 56%, увеличившись на 1 п. п. с 2020 года, в это же время доля дистрибьюторов увеличилась на 3 п. п., до 35% с 32% в 2020 году.

83% **российские поставщики**



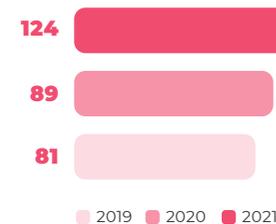
■ Федеральные ■ Локальные

Динамика закупок по категориям поставщиков, млрд руб.

Производители



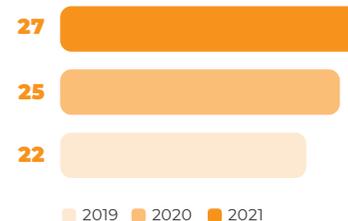
Дистрибьюторы



Прочие



Импорт товаров группы АДЕО



География поставок и доля закупок у местных поставщиков

102-9

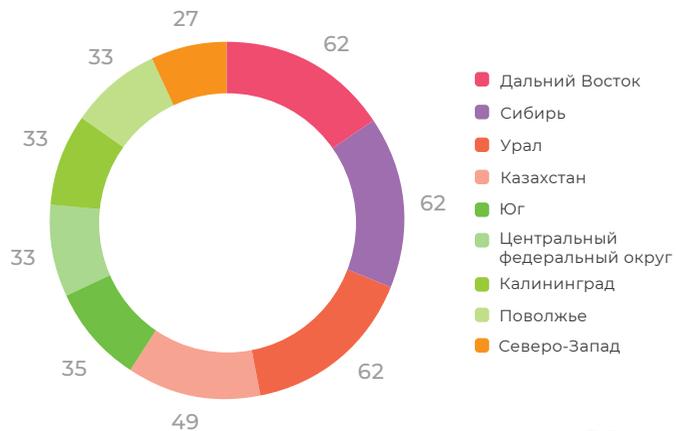
102-10

204-1

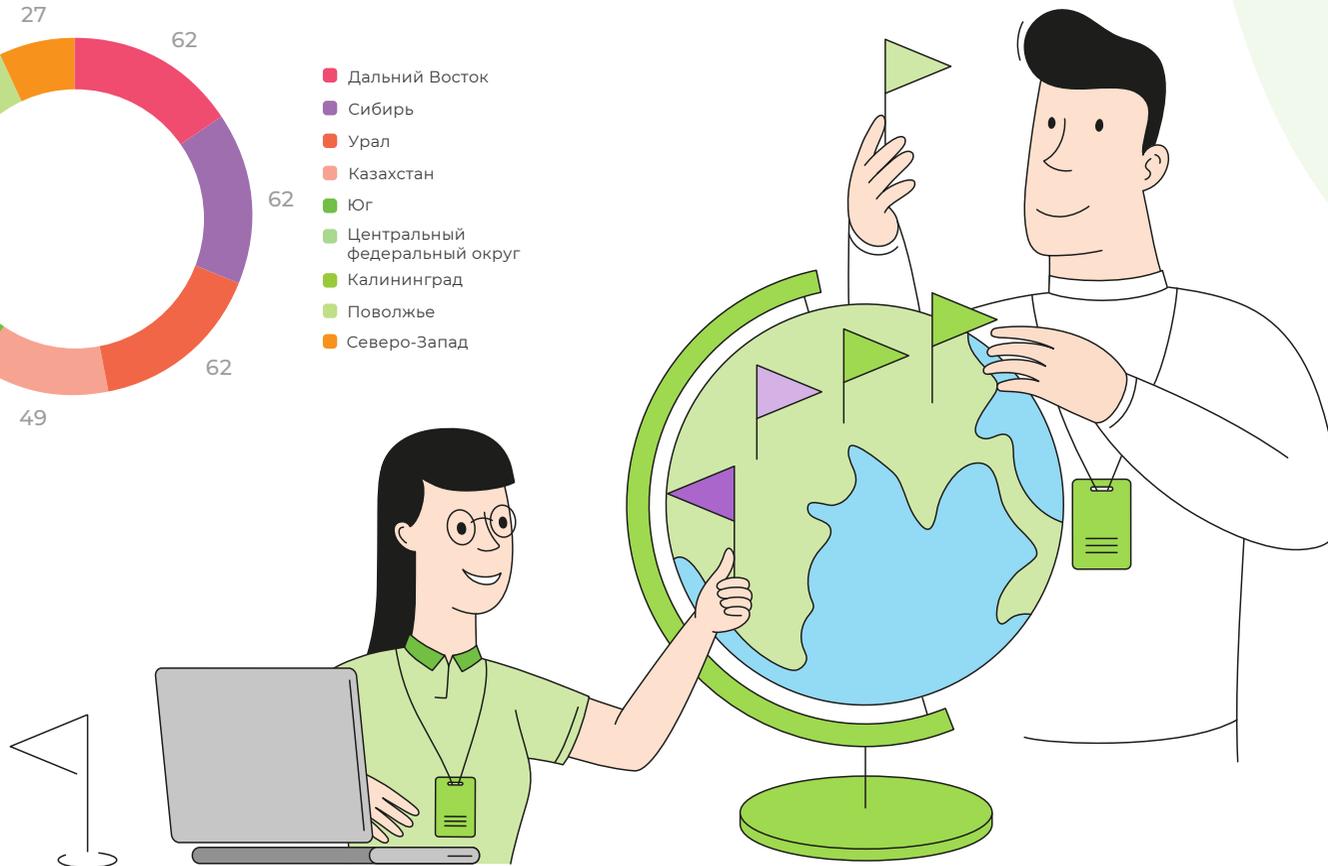
Региональные поставщики

Увеличение доли региональных поставщиков является одним из инструментов по достижению цели по локализации поставщиков. Регионализация способствует развитию местной инфраструктуры, снижению негативного влияния на окружающую среду и сокращению срока доставки до клиента. Кроме того, мы способствуем развитию производственного потенциала региональных поставщиков, чтобы они смогли работать с нами в перспективе и на федеральном уровне. Количество региональных поставщиков в 2021 году достигло 396.

Регионализация поставщиков



- Дальний Восток
- Сибирь
- Урал
- Казахстан
- Юг
- Центральный федеральный округ
- Калининград
- Поволжье
- Северо-Запад



Экологические и социальные критерии отбора поставщиков

102-16

308-1

414-1

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

Мы нацелены на создание долгосрочных партнерств, основанных на доверии и взаимном уважении. Для нас важно, чтобы поставщики разделяли ценности этичного бизнеса, ставящего человека во главу угла, обеспечивали приверженность законодательным требованиям, а также заботились о здоровье и безопасности своих сотрудников. Выбор поставщиков осуществляется в рамках переговоров и тендеров по справедливым и прозрачным критериям. Мы начали включать в процедуру проведения тендеров положения, касающиеся социальной и экологической ответственности бизнеса.

Группа АДЕО является участницей Инициативы по устойчивому развитию и комплаенсу (Initiative for Compliance and Sustainability, ICS). Это международная организация, созданная для продвижения принципов ответственного производства и развития устойчивых цепей поставок, объединяющая 64 компании из сфер розничной торговли, производства текстиля, электроники и мебели.

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

С 2017 года мы проводим процедуру оценки локальных поставщиков, которые участвуют в международных тендерах группы АДЕО и планируют поставлять свои товары на европейский рынок. Эта форма оценки также предоставляется участникам тендеров для СТМ Леруа Мерлен.

В 2021 году была последовательно внедрена процедура экологической оценки СТМ поставщиков, также разработанная ICS. С 2022 году планируется масштабирование данной процедуры на всю категорию СТМ поставщиков Леруа Мерлен.



В 2021 году проведено:

57 процедур

социальной оценки ICS

14 процедур

экологической оценки ICS

Мы придерживаемся системного подхода: поставщики должны проходить процедуру социальной и экологической оценки один раз в три года, чтобы мы могли отслеживать динамику развития и способствовать повышению уровня социально-экологической ответственности предприятия. При проведении процедур экологической и социальной оценки поставщиков учет доли новых поставщиков отдельно не велся.

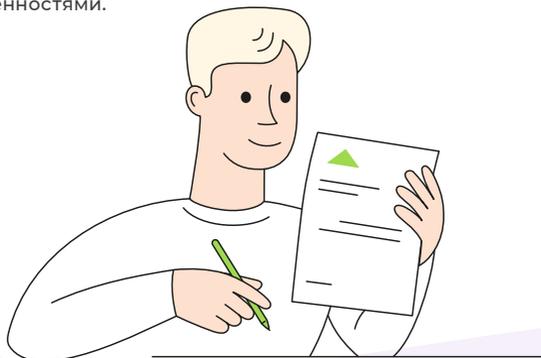
Этика взаимодействия с поставщиками

102-16

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

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

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



Кодекс этики и ответственного партнерства

Кодекс этики и ответственного партнерства является приложением к договору. Поставщик обязан проинформировать своих сотрудников, поставщиков и субподрядчиков о кодексе и следить за его соблюдением.

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

- социальные гарантии;
- деловая этика (в том числе противодействие коррупции);
- охрана окружающей среды;
- обеспечение качества товара;
- защита персональных данных.

При выборе поставщиков мы также принимаем во внимание внедрение системы экологического менеджмента по стандарту ISO 14001 (ГОСТ Р ИСО 14001-2007 в России). Также частью кодекса являются Лесная политика и Политика по упаковке.

Кроме этого, с 2020 года все поставщики подписывают приложение «Обеспечение качества продукции» к Кодексу этики и ответственного партнерства. Это обязательные правила для поставщиков по обеспечению качества поставляемой в Леруа Мерлен продукции.

Кодекс этики в сфере некоммерческих закупок

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

100%

поставщиков в сфере некоммерческих закупок подписали соответствующий Кодекс этики

99,7%

поставщиков подписали Кодекс этики и ответственного партнерства в 2021 году (с несколькими поставщиками ведутся переговоры)

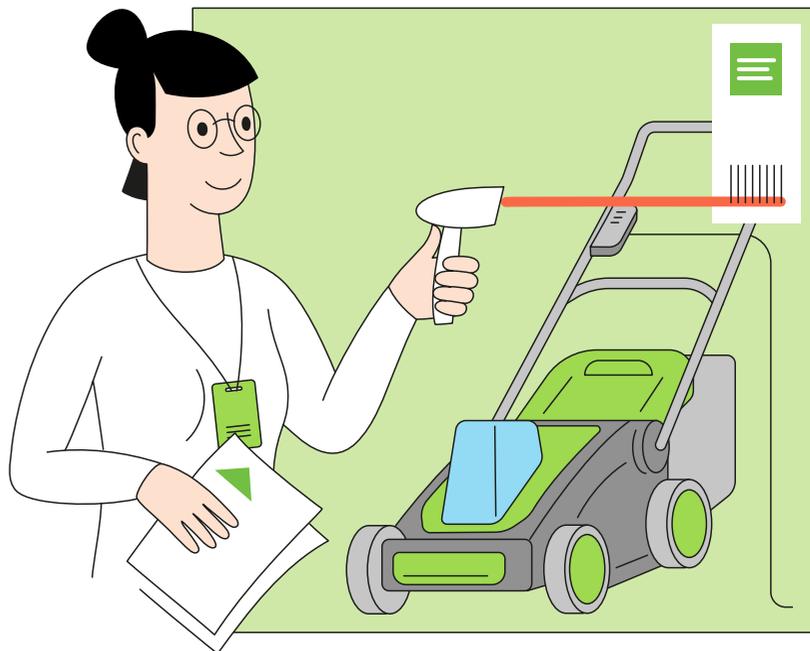
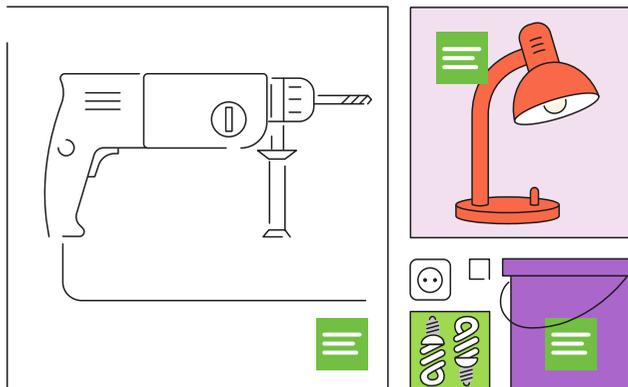
99%

поставщиков подписали приложение «Обеспечение качества продукции»¹

¹ В связи с тем, что данное приложение было запущено в 2019 году для подписания условий на 2020 год, со старыми поставщиками документ не подписан. В дальнейшем мы планируем достичь 100% по данному показателю.

Наши товары

- 87 Система управления качеством
- 88 Безопасность и экологичность товаров
- 90 Экологическая маркировка
- 93 Развитие собственных торговых марок
- 95 Развитие культуры ответственного потребления



Система управления качеством

103-1

103-2

103-3

Качество — в основе формирования товарного предложения и нашей стратегии ответственного товарного предложения (Positive Products). Все поставщики предоставляют обязательные разрешительные документы на товары, чтобы подтвердить соответствие требованиям законодательства. В Леруа Мерлен действует система управления качеством, которая позволяет автоматизировать процесс подтверждения соответствия товаров и контролировать сроки действия разрешительных документов.

Отдел качества обеспечивает безопасность и качество товаров собственных торговых марок (СТМ). В процессе тендера мы проводим проверку образцов товаров СТМ в аккредитованных лабораториях на соответствие требованиям законодательства и технического задания.

Наличие системы управления качеством — обязательное требование к поставщику.

В ходе аудита

На **60%**

снизили долю товаров с рейтингом 1-2 звезды в 2021 году

99%

поставщиков СТМ подтвердили соответствие требованиям группы АДЕО в отношении системы управления качеством

Наша глобальная цель к 2024 году:

> **85%**

товаров с рейтингом 4-5 звезд на сайте



В компании действует ряд процедур, направленных на контроль товаров в продаже, в том числе на основе отзывов наших клиентов и статистики из сервисных центров, обслуживающих технически сложные товары. В 2021 году 401 товар улучшился по процедуре Trustkiller¹.

¹ Товары, подрывающие доверие потребителей, к ним не относятся опасные товары.

Безопасность и экологичность товаров

103-1

103-2

103-3

417-1

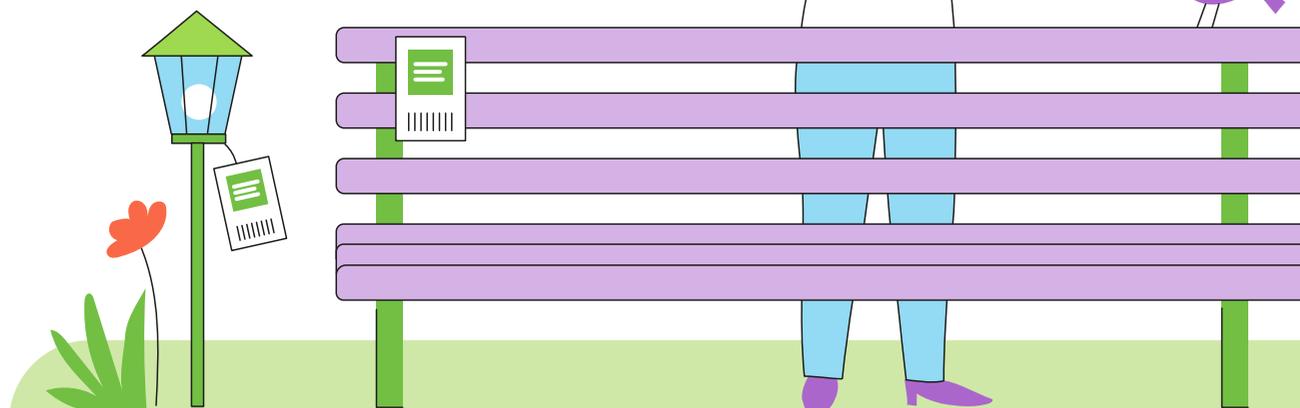
Развитие рациональной модели потребления с уменьшением воздействия на окружающую среду — стратегическая задача нашей компании в области устойчивого развития.

В 2020 году группа АДЕО, в числе которых ООО «Леруа Мерлен Восток» и ООО «ПРО Восток», утвердила стратегию устойчивого развития под лозунгом **We make it positive («Приносим пользу»)**. В рамках данной стратегии на глобальном уровне выделено направление Positive Products.

- Мы оцениваем происхождение сырья для производства и внедряем конкретные меры по снижению нагрузки на окружающую среду.
- Для того чтобы способствовать развитию переработки товаров и упаковки по окончании срока службы, мы работаем с нашими поставщиками над формированием четких инструкций по сортировке и утилизации товара и упаковки.
- Мы развиваем ассортимент товаров с экомаркировкой, которая подтверждает оценку всех стадий жизненного цикла продукта (от добычи сырья до окончания срока службы).
- Мы развиваем ассортимент товаров, которые благодаря своей функциональности позволяют экономить ресурсы планеты.

Ответственный подход к товарному предложению подразумевает:

- определение наиболее существенных областей влияния производства и потребления на человека и окружающую среду;
- оптимизацию потребления ресурсов и переход к циклической модели производства и потребления;
- предотвращение загрязнения в результате производства и потребления;
- предложение альтернативных и инновационных решений для выполнения задач наших клиентов;
- системное информирование и продвижение рациональных моделей производства и потребления.



Безопасность и экологичность товаров

103-1

103-2

103-3

417-1

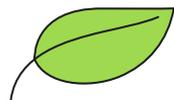
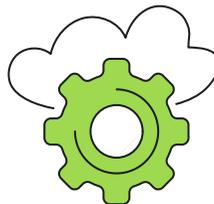
Подход нашей компании Positive Products и формирование целей основаны на оценке жизненного цикла продукции, которая позволяет измерять и управлять воздействием всех стадий — от производства сырья до утилизации продукта — на окружающую среду и человека. Мы выделили пять приоритетных направлений работы, среди которых в том числе раскрыты концепции «ответственное производство» и «ответственная добыча и использование сырья».

Отдельно нами было разработано Руководство по работе с ответственным предложением, чтобы рассказать нашим поставщикам о намерениях компании.

5 основных направлений



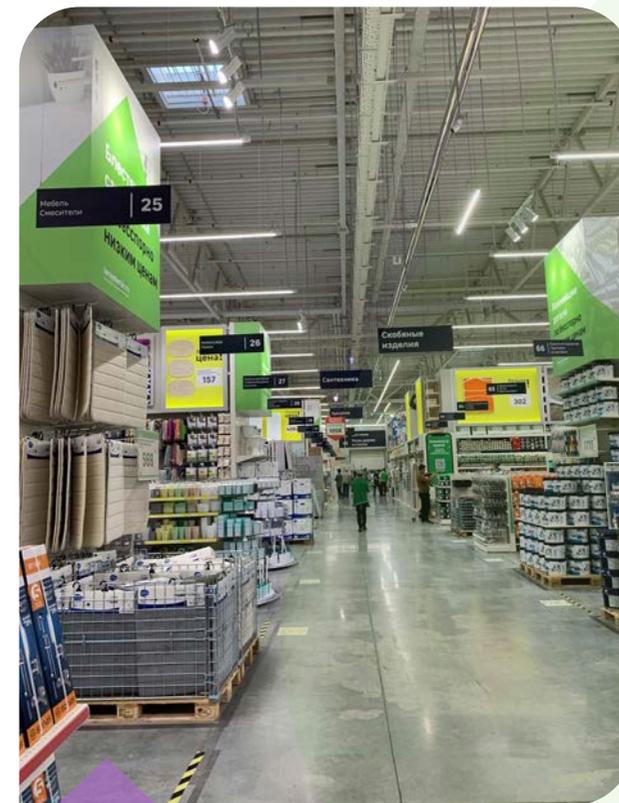
Функциональность

Долговечность/
ремонтпригодностьБезопасный
состав

Производство



Сырье



Экологическая маркировка

103-1

103-2

103-3

417-1

Обычно каждая страна (либо группа стран) использует единую систему экологической маркировки. В России это «Листок жизни» (сертифицирующий орган — НП «Экологический союз»).

Мы рекомендуем российским производителям, ориентированным на внутренний рынок, использовать российскую систему экологической маркировки, имеющую следующие преимущества:

- использует лучшие международные практики и опыт;
- ее стандарты и методы адаптированы для российского рынка;
- имеет международное признание, зарегистрирована в Российской Федерации;
- способствует развитию российского рынка экологичной продукции.

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

В 2020 году под собственной торговой маркой Inspire мы выпустили коллекцию штор из органического хлопка Leya, сертифицированных по международному стандарту GOTS (Global Organic Textile Standard).

«Листок жизни»



Другие часто используемые экомаркировки на наших товарах



«Европейский цветок»
(The European Ecolabel)
Экологическая маркировка
Европейского союза



«Северный лебедь»
(Nordic Swan Ecolabel)
Экологическая маркировка
стран Северной Европы



«Голубой ангел»
(Blue Angel)
Экологическая маркировка
Германии

Экологическая маркировка

102-12

103-1

103-2

103-3

417-1

Сертификации FSC¹ и PEFC²

В рамках развития ответственного подхода к использованию сырья с 2018 года наша компания выстраивает Лесную политику. В качестве основного инструмента для ее реализации мы используем международную добровольную систему лесной сертификации FSC (для некоторых поставщиков используется альтернативная система лесной сертификации PEFC³).

Кроме того, группа АДЕО разработала и придерживается собственной внутренней системы оценки рисков цепочек поставок древесины при производстве товаров. По результатам данной процедуры в случае выявления риска разрабатывается индивидуальный план по снижению выявленных рисков.

95%



бюджета закупок от товаров, содержащих древесину и древесное сырье, составляли те товары, которые соответствуют требованиям одного из инструментов нашей Лесной политики (FSC и PEFC) за 2021 год

- ¹ Сертификаты данной международной неправительственной организации гарантируют, что материалы и продукция со знаком FSC происходят из сертифицированных ответственно управляемых лесов, контролируемых или вторичных источников. Каждый сертификат имеет свой индивидуальный код.
- ² Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), или Программа одобрения систем лесной сертификации, является инструментом контроля на всех этапах цепочки поставок по обеспечению экологических, этических и производственных норм в лесной промышленности.
- ³ С апреля 2022 года функционирование систем (FSC и PEFC) в Российской Федерации приостановлено на неопределенный срок.



Экологическая маркировка

103-1

103-2

103-3

417-1

Какие принципы заложены в системе FSC?

Ответственное лесопользование по FSC подразумевает легальное использование лесных ресурсов при соблюдении социальных и экологических принципов.

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

Лесная политика Адео



Легальное происхождение древесины

Соблюдение законодательства в области лесопользования, прослеживаемость цепей поставок древесины



Социальные гарантии

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



Сохранение видов, находящихся под угрозой

Запрет на использование охраняемых видов деревьев и кустарников



Защита экосистем и их биологического разнообразия

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



Снижение выбросов парниковых газов CO₂

Развитие собственных торговых марок

102-2

Мы продолжаем развивать 16 собственных торговых марок и снижать их экологическую нагрузку.

Наибольший прогресс товарооборота товаров СТМ в 2021 году мы зафиксировали в отделах «Столярные изделия», «Напольные покрытия», «Хранение», «Стройматериалы».

Как и прежде, мы предлагали товары СТМ для наших B2B-клиентов. Год от года мы наблюдаем повышение спроса на товары СТМ у этой категории клиентов. Качество наших товаров позволяет использовать их при осуществлении профессиональной деятельности и в совокупности с ценой делает их привлекательными для клиентов этого сегмента. Прогресс товарооборота B2B в СТМ в 2021 году составил 86%. Наилучшим образом в продажах B2B-клиентам себя показали следующие товары, произведенные в соответствии с концепцией Positive Products: потолочный профиль Standers, малярная лента Dexter.

В онлайн-продажах наибольший прогресс товарооборота СТМ мы отметили в отделах «Столярные изделия», «Плитка», «Хранение». Мы продолжаем работать над привлекательностью товаров СТМ в электронной торговле, благодаря развитию и полноте контента.

В 2021 году товары СТМ Леруа Мерлен были удостоены нескольких премий. В рамках премии Private Label Awards¹ в номинациях «Ответственный подход к СТМ», «Лучшая СТМ в сегменте «Товары для дома и ремонта» и «Лучшая СТМ непродовольственных товаров» победили товары следующих марок:

- Delinia (кухни, изготовленные из FSC-сертифицированной древесины);
- Sterwins (садовая техника);
- Dexter (инструменты для строительства и ремонта);
- Standers (крепление и такелаж);
- Sensea (мебель, сантехника и аксессуары для ванной).

В 2021 году следующие СТМ имеют экологические и социальные преимущества:

- **смесители Sensea Remix**, которые сокращают расход воды с 9 до 5 л/мин;
- **шторы Inspire Leya** из 100%-го органического хлопка, сертифицированные Oeko-Tex и GOTS;
- **укрывные материалы Geolia**, произведенные при участии сотрудников с ограниченными возможностями здоровья;
- **коврики Inspire Neis**, созданные из переработанных кусочков ткани, ПЭТ-бутылок и хлопка;
- **арматура Equation** с гарантией 10 лет;
- **навесные замки Standers** с сокращенным потреблением энергии при производстве;
- **упаковка дверей Artens**, изготовленная на основе FSC-сырья.

21%

доля товаров СТМ в общем товарообороте в 2021 году

46%

товарооборота товаров СТМ заняли товары, произведенные в России

14 тыс.

артикулов СТМ в ассортименте

10%

ассортимента СТМ производится по концепции Positive Products

¹ Вручается ежегодно в рамках выставки International Private Label Show (IPLS) за достижения в области создания качественных и доступных СТМ.

Развитие собственных торговых марок

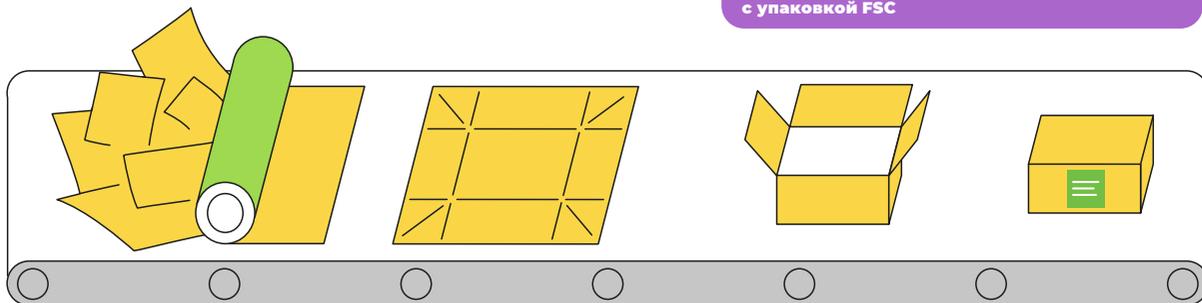
102-2

Работа с упаковкой

В 2021 году мы были удостоены трех премий: Private Label Awards, «Лучшие социальные проекты России», «Качество обслуживания и права потребителей». Лауреат конкурса на лучшую упаковку PART Award выставки RosUpack 2021 — упаковка CTM Sensea.

Экологические инициативы в упаковке СТМ — 2021

- Унитазы Sensea: 100 т FSC-сертифицированной упаковки.
- Межкомнатные двери Artens: 1 тыс. т FSC-сертифицированной упаковки, 60 т упаковки из вторичного сырья, 5,7 т — сокращение бумаги при печати инструкций (мы не делали инструкцию под каждую дверь (распашная/одинарная), а нашли способ их объединить).
- Мойки кухонные Delinia: 250 т FSC-сертифицированной упаковки.



19%

доля товаров в товарообороте СТМ с экологической инициативой

11%

доля сертифицированных FSC-товаров в товарообороте СТМ

2%

доля продукции в товарообороте СТМ с упаковкой FSC



Проект по коврам Inspire

Ковер Inspire Eleonore является частью экологически ответственного подхода: он содержит 40% волокон, полученных из переработанных пластиковых бутылок. Этот продукт имеет европейский сертификат Standard 100 от Oeko-Tex, что гарантирует отсутствие вредных веществ в количествах, которые могут нанести вред здоровью.

Проект по мебели Material

Material — собственный бренд Леруа Мерлен. Мебель Material на 60% состоит из переработанного пластика.

Пластик на складах для переработки сортируется в соответствии с его типом и происхождением, например ПЭТ, кожури для защиты от холода, морские отходы или другие типы пластиковых отходов.

Цель — достичь 0% отходов путем популяризации апсайклинга — процедуры, позволяющей создать новое переработанное сырье такого же качества, что и новый пластик, но использующей меньше воды, энергии и природных ресурсов и таким образом сокращающей выбросы парниковых газов. В процессе переработки используется замкнутый цикл водопотребления.

Развитие культуры ответственного потребления

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

Наша работа по товарному предложению невозможна без продвижения и освещения темы ответственного выбора среди наших клиентов.

Наша долгосрочная цель — помогать клиентам обустроить их дом с минимальным воздействием на окружающую среду. Этого нельзя достичь без активного вовлечения наших партнеров-производителей, поскольку именно они отвечают за конечный продукт и его упаковку. Именно поэтому в 2021 году мы много работали над просвещением поставщиков.

25 мая 2021 года мы провели большую онлайн-конференцию для поставщиков, посвященную стратегии Positive Products. На ней в том числе представили наше Руководство по работе с ответственным товарным предложением.

Осенью вместе с НП «Экологический союз» мы перевели и представили русскоязычную версию [Руководства по предоставлению информации об устойчивости продукции](#) в рамках Ecomference Ripost Retail Week в Сколково. Его цель — рассказать о том, как делать эффективные, заслуживающие доверия заявления об устойчивости продукта, которые направлены на конечного потребителя.

Параллельно мы начали запускать точечные инициативы по продвижению темы ответственного подхода к выбору товара среди клиентов.

В 2021 году в наших социальных сетях и на официальном сайте мы рассказывали про экологические маркировки и ответственный выбор.

Фасады и каркасы новой кухни Delinia ID произведены с заботой о лесе и имеют сертификат FSC.



Дополните свою кухню

Кухонные столы Delinia для уютного семейного обеда



Выбирайте смесители с функцией Eco Energy и сократите расход воды до 30%

Смотреть



Оживите ванную аксессуарами!



Полка для рейлинга подвесная LundK двухъярусная, цвет: черный

1774 P / шт.



С 2022 года в наших магазинах используются отдельные информационные таблички, благодаря которым мы информируем клиентов о том, что используемая в товарах древесина сертифицирована в рамках FSC и что, приобретая определенное оборудование, они способствуют рациональному водопотреблению.



Развитие культуры ответственного потребления

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

Стимулируем ответственное управление отходами

«Гарантия бесконечности»

В конце 2020 года мы запустили проект «Гарантия бесконечности» в магазине Леруа Мерлен в Перми и продолжили его в 2021 году. В рамках проекта был реализован следующий подход: магазин перестает предлагать одноразовые пакеты на кассах, вместо них клиент может приобрести многоразовую хлопковую сумку, которую магазин обменяет бесплатно, если она придет в негодность. И так — неограниченное число раз. Принятые по гарантии сумки будут отправлены на переработку. Полиэтиленовые пакеты для развесных товаров в отделах скобяных изделий, водоснабжения и предметов декора мы заменили на бумажные. Для производства данных пакетов использована переработанная или FSC-сертифицированная бумага. Внедрение экосумок идет параллельно с информационной кампанией в магазине и освещением проекта в социальных сетях магазина. По итогам 2021 года нашими клиентами было приобретено более 14,9 тыс. сумок.

Установка специальных контейнеров для отходов

Для нас важно не только то, какие товары мы производим, но и что с ними будет по окончании использования. Наша ответственность — дать клиентам возможность грамотно утилизировать товары. В магазинах Леруа Мерлен размещены специальные контейнеры, куда любой желающий может сдать на переработку использованные батарейки и лампы. Также с 2021 года мы запустили сбор старой электронной техники, одежды и фильтров.



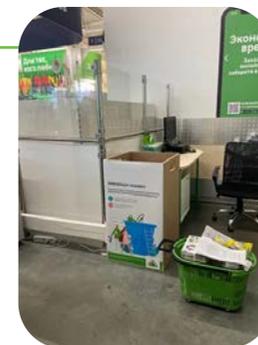
боксов для сбора одежды вместе с партнерами



пунктов приема техники. За месяц магазин в среднем принимает 15–20 кг техники



контейнеров для сбора фильтров-кувшинов и картриджей от водопроводных фильтров на переработку совместно с компанией «Барьер»



Развитие культуры ответственного потребления

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

Станция раздельного сбора отходов для клиентов

Установили станции раздельного сбора отходов на парковках магазинов в Юдино, Наро-Фоминске, Череповце, начали масштабирование проекта по городам. Принимаются все те виды вторсырья, которые возможно сдать на переработку в конкретном городе: пластик, стекло, металл, бумага, картон, тетрапак.

В среднем за один вывоз партнеру на переработку передается:

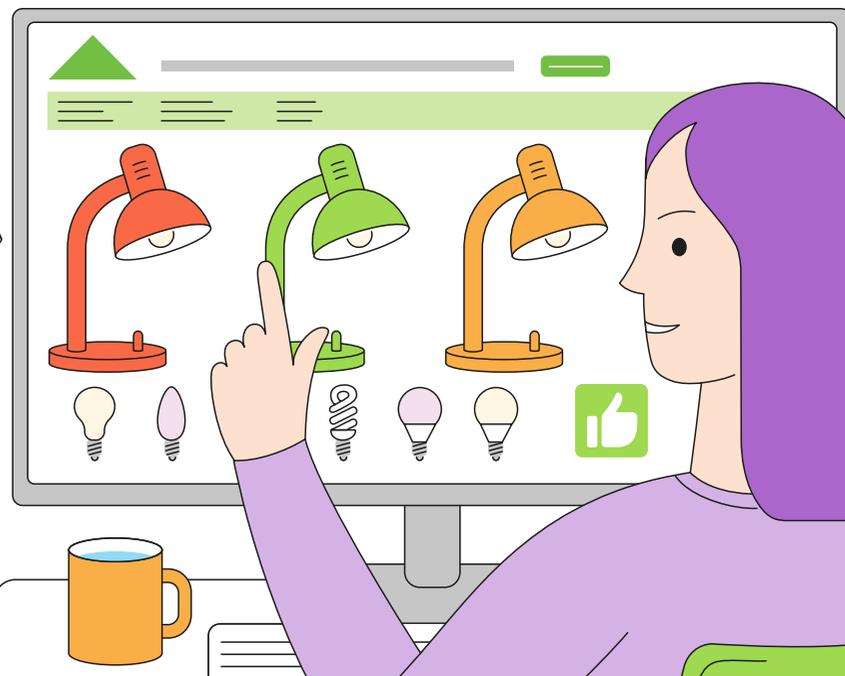
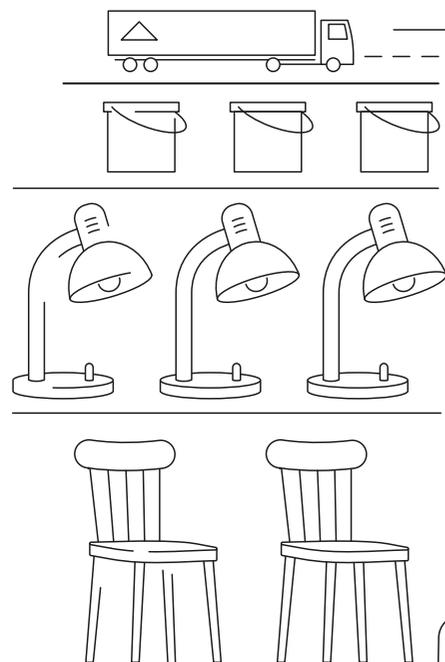


Магазины по собственной инициативе проводят регулярные акции по сбору вторсырья от клиентов в партнерстве с местными активистами.



Наши клиенты

- 99 Подходы к управлению взаимодействием
- 101 Инновационные технологии для развития сервиса
- 107 Клиентская поддержка и программа лояльности
- 109 Всегда на связи с аудиторией



Более **23** тыс.
клиентов
воспользовались
онлайн-услугами
дистанционных
продаж



Подходы к управлению взаимодействием

103-2

103-3

Политика коммуникации с клиентами

Коммуникация с клиентами — один из главных инструментов Леруа Мерлен как клиентоориентированной компании-платформы для обустройства дома.

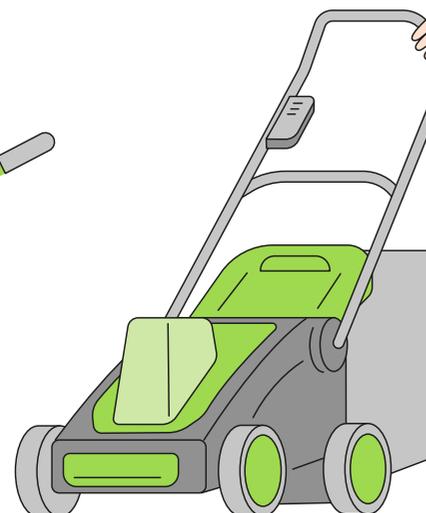
Основная задача коммуникации — быть актуальной для конкретного клиента и давать максимальную пользу, при этом не быть назойливой. Для этого мы работаем над обогащением цифрового профиля клиента — совокупности данных о каждом клиенте, который делал у нас покупку в магазине или онлайн. Также мы развиваем свои рекомендательные модели, позволяющие делать наилучшее предложение клиенту, находящемуся на определенном этапе ремонта, а объем коммуникаций на клиента регулируется коммуникационной политикой, определяющей количество и виды коммуникаций, которые допустимо направить клиенту.

В 2022 году мы продолжим развитие наших коммуникационных продуктов, в планах предоставить клиенту возможность выбирать предпочтительный контент, канал коммуникаций и их частоту и тем самым получать наилучший клиентский опыт.

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

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

Мы хотим, чтобы наши покупатели получали только позитивный опыт от взаимодействия с Леруа Мерлен. Для разработки новых качественных продуктов и развития омниканального подхода¹ мы создали продуктовые команды, состоящие из специалистов ИТ и маркетинга.



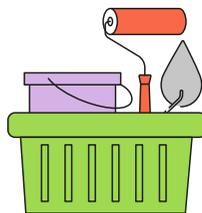
Подходы к управлению взаимодействием

103-2

103-3

В 2021 году благодаря колоссальной мобилизации наших магазинов была проведена серьезная омниканальная трансформация и укреплены наши основные принципы ведения бизнеса: сборка заказов с мобильной платформы, повышение прозрачности процесса, введение новых эффективных метрик оценки:

- более 23 тыс. клиентов воспользовались онлайн-услугами дистанционных продаж;
- было спроектировано более 13 тыс. проектов командой Леруа Мерлен;
- запущены продажи около 25 категорий онлайн-услуг во всех городах нашего присутствия;
- 850 тыс. обращений было обработано операторами контактного центра в 2021 году;
- 6 мин. — среднее время обработки одного обращения;
- от 500 тыс. до 950 тыс. клиентских звонков ежемесячно обрабатывал омниканальный Контактный центр в 2021 году;
- 21 с. — среднее время ожидания клиентом ответа;
- 4,5 — средний рейтинг магазинов в «Яндекс.Картах» и Google Maps.



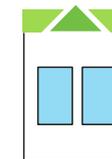
E-commerce



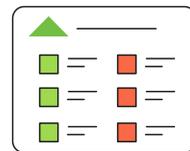
Маркетплейс



Мобильное приложение



Киоск



Мобильный сайт



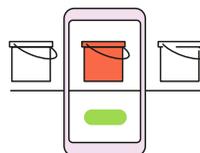
Физический магазин



Long tail



Интернет-сайт



CRM

Контактный центр
(заказ по телефону)

Инновационные технологии для развития сервиса

103-2

103-3

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

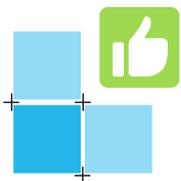
Леруа Мерлен развивает услуги по ремонту и обустройству дома, чтобы жители могли легко и безопасно реализовать с нами любой проект, а профессионалы — развивать свой бизнес и стабильно зарабатывать с Леруа Мерлен.



Начиная сотрудничество с Леруа Мерлен, исполнители услуг — профессионалы ремонта получают:

- готовую клиентскую базу, 10 млн посетителей магазинов ежемесячно;
- рекламу и продвижение их услуг среди клиентов магазинов и сайта;
- прием заказов и управление ими силами команды Леруа Мерлен;
- обучение специфике товарного предложения и правилам работы с заказами;
- гарантию своевременной оплаты выполненных заказов.

Для жителей мы предлагаем следующие преимущества



Гарантируем качество услуг:

даем гарантию, исправляем недостатки, обучаем исполнителей правилам работы с нашими заказами и собираем отзывы клиентов для улучшения качества сервиса.



Предлагаем фиксированные цены на услуги:

гарантируем доступные цены на работы, фиксируем цену каждой услуги и не меняем ее в процессе выполнения заказа, согласуем с клиентом изменение общей стоимости заказа, если в процессе его выполнения изменится набор услуг.



Бережем время и силы клиентов:

предлагаем комплексную покупку товаров и услуг для их проекта в одном месте; берем на себя отбор и проверку партнеров, выполняющих услуги; контролируем статус выполнения заказа.

Инновационные технологии для развития сервиса

103-2

103-3

Результаты 2021 года

Основным фокусом 2021 года в развитии сервиса стало продвижение продажи услуг через расширение их гаммы, внедрение новых инструментов «Платформы услуг» для магазинов, расширение экосистемы исполнителей, развитие каналов продажи услуг.

Так, на конец 2021 года каталог услуг включает уже 48 категорий услуг (без учета проектов на заказ). При этом в 2021 году каталог пополнился 15 новыми категориями, а восемь действующих категорий были переработаны с учетом изменения товарного предложения и обратной связи от клиентов и мастеров.

Для оптимизации процессов продажи и управления заказами услуг были разработаны и внедрены следующие инструменты:

- пять автоматизированных дашбордов для управления услугами, включая отчеты по продаже услуг, по продаже товара с услугами, по гамме услуг, по сезонности услуг, по срокам исполнения заказов;
- Руководство по управлению услугами, включающее все этапы работы с услугами в магазине и задачи для разных ролей в магазине;
- портфель обучений для развития компетенций продавцов по продаже услуг, включая Школу продаж по услугам;
- новый концепт коммуникации об услугах в торговом зале, что позволяет развивать знания клиентов об услугах в Леруа Мерлен;
- возможность создания заказа услуги в специальном приложении «МагМобайл/Supergapp», что упрощает путь клиента и сотрудника при создании заказа услуги;

- поиск клиента по телефону при оформлении заказа услуги, что ускоряет процесс создания заказа;
- функционал отслеживания сроков исполнения заказов, фильтр по просроченным заказам в интерфейсе «Платформы услуг», что позволяет эффективно управлять сроками исполнения заказа;
- легитимный процесс возвратов по услугам, что сокращает ошибки при оформлении возвратов и проведении сверок с подрядчиками, дает возможность возврата денежных средств за заказ в канале онлайн без визита клиента в магазин (до факта выполнения заказа).

Партнерская сеть исполнителей услуг Леруа Мерлен включает уже более 350 подрядчиков. Для развития ресурсов исполнителей услуг также был реализован ряд важных инициатив:

- внедрен новый формат договора для подрядчиков (агентский договор), который позволяет гибко управлять комиссией за заказы;
- был ускорен подбор мастеров в сервис домашнего ремонта «Руки», который является ключевым партнером Леруа Мерлен по предоставлению услуг мастеров: сейчас сервис «Руки» объединяет уже более 3,5 тыс. мастеров;
- сервисом «Руки» была внедрена площадка для обучения мастеров;
- в домене «Услуги» создана команда по управлению и развитию партнеров, которая сопровождает локальные команды магазинов в построении эффективного взаимодействия с профессионалами.

235 тыс.

заказов на услуги установки и ремонта

56 тыс.

проектов на заказ

3 тыс.

дизайн-проектов

17 млрд руб.

общий объем проданного ТО товаров с услугой

Инновационные технологии для развития сервиса

103-2

103-3

Для того чтобы дать возможность клиентам оформлять заказы услуг в разных каналах продаж, много ресурсов было инвестировано в масштабирование продажи услуг на сайте Леруа Мерлен:

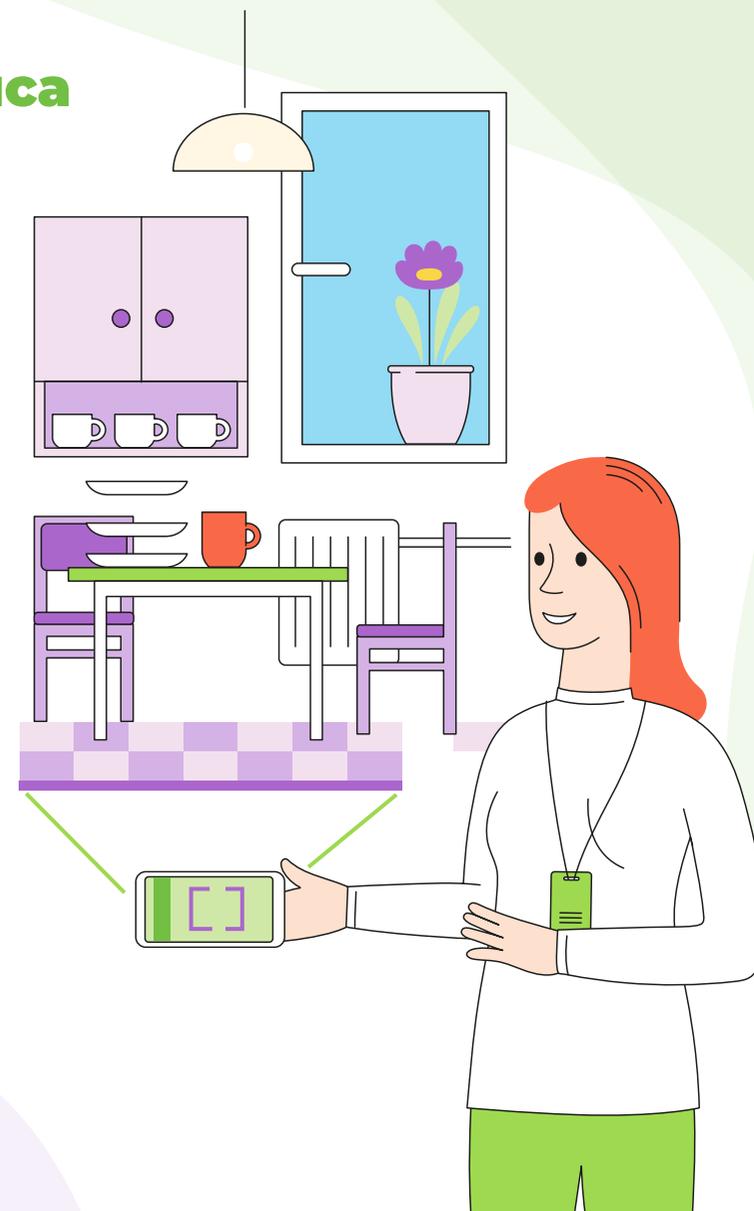
- запущена единая разводящая лендинговая страница услуг, включающая услуги проектирования и дизайна, услуги на заказ, каталог услуг установки и ремонта, услуги магазина;
- опубликованы карточки услуг для 40 подкатегорий услуг;
- реализована возможность продажи услуг онлайн во всех городах присутствия Леруа Мерлен.

В 2021 году мы выполнили 243 тыс. заказов услуг установки и ремонта (что на 101% больше показателей 2020 года).

Мы уделяем большое внимание качеству сервиса и стремимся улучшать показатели NPS по услугам установки и ремонта. Для того чтобы получить объективную оценку качества нашего сервиса, в 2021 году мы провели опрос почти 121 тыс. клиентов, которые сделали заказ на услуги. По их оценке, в 2021 году уровень NPS составил 77,2%, что показывает устойчивую положительную динамику в сравнении с 2020 годом (76,8%) и 2019 годом (73%).

Ключевые приоритеты на 2022 год

1. Развитие потенциала продаж в магазинах за счет развития компетенций команд в продаже услуг.
2. Развитие ресурсов исполнителей услуг благодаря развитию инструментов привлечения новых партнеров и развитию действующих партнеров.
3. Рост знания клиентов об услугах в Леруа Мерлен через эволюцию концепта оформления услуг в магазине, интеграцию услуг в федеральные рекламные кампании и публикацию отзывов об услугах на сайте.
4. Масштабирование продажи услуг онлайн благодаря завершению публикации всего каталога услуг на сайте Леруа Мерлен.
5. Эволюция клиентского опыта и гаммы услуг за счет соблюдения обещаний по срокам исполнения заказов, информирования клиента о статусе заказа, а также внедрения новых категорий услуг, в том числе для покупателей товаров маркетплейса Леруа Мерлен и для покупателей — юридических лиц.



Инновационные технологии для развития сервиса

103-2

103-3

Совершенствуем входящую линию поддержки клиентов

Оmnikanальный Контактный центр

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

В период пандемии, когда физические магазины были ограничены невозможностью полноценной работы с нашими покупателями (закрыты полностью или вынуждены функционировать в режиме даркстор¹), Контактный центр обеспечил бесперебойную работу входящей линии поддержки наших клиентов в режиме 24/7. Это прямое доказательство правильно выбранного вектора развития оmnikanальности компании.

В 2021 году мы увеличили мощности нашего Контактного центра для возможности обработки большего количества обращений B2C- и B2B-клиентов (как звонков, так и письменных каналов).

¹ Функционирование в качестве склада, в котором собирают товары для формирования онлайн-заказов и дальнейшей передачи в доставку.

21 с.

среднее время ожидания клиентом ответа оператора за год

84%

уровень удовлетворенности клиентов в 2021 году (81% в 2020 году)

В 2022 году мы продолжаем развивать Контактный центр в направлениях улучшения качества консультаций и увеличения объемов дистанционных продаж. Для реализации поставленных целей внедряем инструмент речевой аналитики: по специально настроенным параметрам для оценки звонка будет формироваться аналитический отчет на основе загруженных звонков, который позволит приоритизировать работу Контактного центра с критичными операторами, выявлять аномалии в процессах обслуживания и влиять на улучшение клиентского сервиса.

С начала 2021 года уже изменен подход к обучению и оценке качества работы операторов, конечной целью которого является рост профессионализма операторов, сокращение ошибок в консультациях, повышение лояльности клиентов к бренду и сотрудникам Контактного центра.

от 500 тыс.

до 950 тыс.

клиентских звонков обрабатывал ежемесячно оmnikanальный Контактный центр в 2021 году



В 2021 году в результате смягчения ограничений, связанных с пандемией COVID-19, количество клиентских звонков, обрабатываемых оmnikanальным Контактным центром, снизилось по сравнению с 2020 годом, во время которого произошло значительное увеличение входящего трафика в связи с переходом магазинов в режим работы даркстор или их закрытием. В 2021 году магазины открылись вновь и острая необходимость в дистанционных способах получения консультаций и оформления заказов и услуг снизилась, так как к покупателям вернулась возможность посещать магазины лично.

Инновационные технологии для развития сервиса

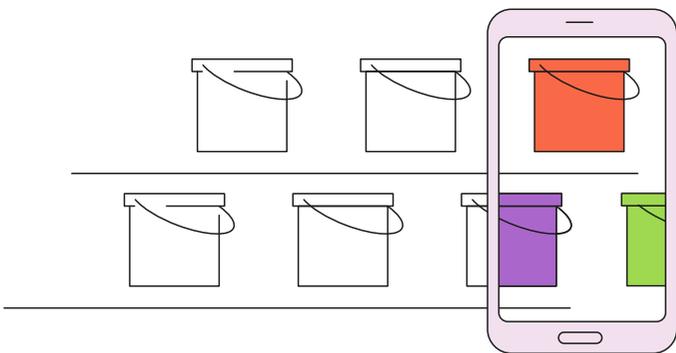
103-2

103-3

Отдел дистанционных продаж

В 2021 году мы продолжили развитие дистанционных каналов заказа товаров и услуг для наших клиентов. Клиенты все чаще выбирают дистанционное проектирование, покупку товаров и услуг, поэтому в конце 2020 года в компании появился новый канал «Отдел дистанционных продаж».

В 2021 году мы включили этот проект в наше стратегическое направление «Оmnikanальный магазин» и активно начали развивать это.



Наш результат за 2021 год

- Более 23 тыс. клиентов воспользовались нашей онлайн-услугой. Мы вышли за границы России, нашей услугой воспользовались клиенты из Казахстана, Израиля и Объединенных Арабских Эмиратов.
- Команда спроектировала более 13 тыс. проектов.
- Порядка 3,1 тыс. клиентов стали счастливыми обладателями проектов, за счет привлечения этих ресурсов и дополнительного онлайн-трафика команда дистанционных продаж увеличила товароборот магазинов по продаже проектов на сумму более 231 млн руб.

Фундамент нашего проекта — это высокопрофессиональные, поливалентные специалисты по продажам. На базе магазинов были сформированы 23 команды.

География онлайн-проектов сегодня: «Кухни» — все магазины страны. Также широкую географию имеют товары категорий «Ванные комнаты», «Гардеробные системы» и «Двери».

В 2022 году для максимального удовлетворения пожеланий и повышения качества взаимодействия с клиентами мы фокусируемся на доработках систем и оптимизации текущих процессов, а также на подключении в проект инженерных систем и расширении географии проектов.

На следующий год мы выделяем следующие основные приоритеты

- Поиск новых каналов продаж.
- Повышение показателя NPS >85%.
- Достижение товарооборота в 1 млрд руб.

Совместная работа с командами магазинов будет направлена на поиск быстрых решений для клиентов. Важная цель — сделать процесс плавным при переходе из онлайн-режима в офлайн.

Одним из приоритетов продуктовых команд станет создание инструмента аналитики для эффективного и прозрачного управления продажами и отслеживания целевых показателей.

Благодаря нашим совместным усилиям мы сможем принести компании дополнительный товароборот и обеспечить нашим клиентам сервис высокого уровня.

Инновационные технологии для развития сервиса

103-2

103-3

Трансформация Контактного центра из сервисного в продающий

В 2021 году мы продолжили развитие дистанционных каналов заказа товаров и услуг для наших клиентов.

Мы полностью переработали систему мотивации операторов, что привело к росту количества заказов по телефону, среднего чека и выполнению поставленных целей.

14,7 тыс. руб.

средний чек

2,1 млрд руб.

сумма оплаченных заказов

63,3 млн руб.

сумма оплаченных заказов по услугам

Операторы начали использовать инструмент трекинга маршрутизации и доставки заказов клиентов, что снизило количество переводов в магазины по этим вопросам и привело к росту удовлетворенности клиентов. Наши партнеры активно готовились к внедрению нового инструмента оформления заказа — удаленного Контактного центра 2, и принимали участие в формировании требований, которые необходимо реализовать для использования инструмента в Контактном центре.

Нашим клиентам стал доступен способ заказа товара по электронной почте: ссылка была размещена на сайте в разделе «Забота о здоровье», заказы обрабатываются операторами. За два месяца сумма оплаченных заказов достигла 4,5 млн руб.

Появилась выделенная линия по работе с B2B-клиентами: сначала в качестве сервисной, а затем и продажной. Весной операторы начали работу с заказами Центра исполнения заказов (Москва), и уже к июню все заказы обрабатывались операторами Контактного центра. Был разработан, детализирован и отрисован новый процесс обслуживания клиентов.

2022 год станет для нас переходным: мы получим новый инструмент оформления заказа. Будем исследовать новые каналы оформления заказов и делать доступным и комфортным оформление заказов нашими клиентами.



Клиентская поддержка и программа лояльности

103-2

103-3

Клиентская поддержка 2.0

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

Главным достижением 2021 года стало подключение формы обратной связи сайта Леруа Мерлен ко второй линии поддержки Контактного центра для всех магазинов страны. Процесс проходил в несколько этапов по регионам, и в июле 100% магазинов уже были подключены.

850 тыс.

обращений было обработано операторами Контактного центра в 2021 году

Целевые показатели проекта

15 мин.

среднее время, за которое обращения берутся в работу из очереди

70%

обращений обрабатываются операторами Контактного центра в срок в соответствии с требованиями клиентов

6 мин.

среднее время обработки одного обращения

Подключение формы обратной связи сайта и самостоятельная работа операторов с обращениями клиентов помогли нам понять, что в 2022 году операторам необходимо больше полномочий и инструментов со стороны компании для повышения процента закрытия обращений без привлечения ресурсов магазинов, а также для увеличения показателей своевременного закрытия обращения. Сегодня около 50% обращений из формы обратной связи закрываются операторами самостоятельно.

312,5 тыс.

обращений клиентов мы обработали в 2020 году

Совместно с Контактным центром был организован и проведен тест по обработке обращений из выгрузки опроса NPS. Главная цель теста — 100% обращений NPS, требующих действий со стороны компании, берутся в работу и обрабатываются день в день. Автоматизация процесса в 2022 году позволит держать NPS на соответствующем уровне и не оставлять без внимания ни одно обращение, требующее действий с нашей стороны.

В 2022 году мы продолжим развитие продукта «Клиентская поддержка», а основным курсом станет повышение качества коммуникаций с клиентами через построение единого процесса для всего проекта.

Клиентская поддержка и программа лояльности

103-2

103-3

Программа лояльности для B2C-клиентов

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

В 2021 году более 1,7 млн клиентов (+25% за 2021 год) стали участниками программы лояльности и пользуются преимуществами Сервисной карты:

- возврат без чека в течение года;
- история покупок в личном кабинете;
- два года гарантии на услугу установки кухонь, дверей и сплит-систем;
- экономия времени при оформлении услуг.

>6,7 млн

человек общее число участников программы лояльности

В 2021 году мы запустили партнерскую программу с Правительством Московской области, крупнейшими застройщиками и DIY-ритейлерами. Тысячи жителей Московской области получают привилегии от Леруа Мерлен вместе с ключами от новой квартиры:

- купон на скидку;
- купон на бесплатную доставку;
- сертификат на посещение «Фабрики идей» в магазине «Леруа Мерлен ЗИЛ».



Программа лояльности для профессионалов

В 2021 году мы запустили бонусную программу лояльности для наших клиентов-профессионалов.

Привилегии в программе предоставляются на основании уровня клиента, который определяется в зависимости от суммы его покупок. Чем выше уровень клиента, тем выше процент начисления бонусов.

86 тыс.

человек вступили в бонусную программу для профессионалов за 2021 год

Наши профессиональные клиенты очень позитивно восприняли запуск бонусной программы, что заметно как по положительной обратной связи, так и по коммерческим показателям: в среднем клиент — участник бонусной программы лояльности увеличивает свой товарооборот в два раза.

В дальнейшем мы планируем создавать новые привилегии для высоких уровней и предлагать дополнительные инструменты клиентам-профессионалам для упрощения их работы и развития бизнеса.

Всегда на связи с аудиторией

103-2

103-3

Общение онлайн

Клиент всегда находится в самом сердце нашей работы, поэтому в соцсетях мы стремимся к тому, чтобы после взаимодействия с нами у клиентов оставались только позитивные эмоции. Мы оперативно отвечаем на вопросы и качественно решаем проблемы пользователей. При подготовке контента мы ориентируемся на запросы аудитории и особое внимание уделяем совместным диджитал-проектам с клиентами.

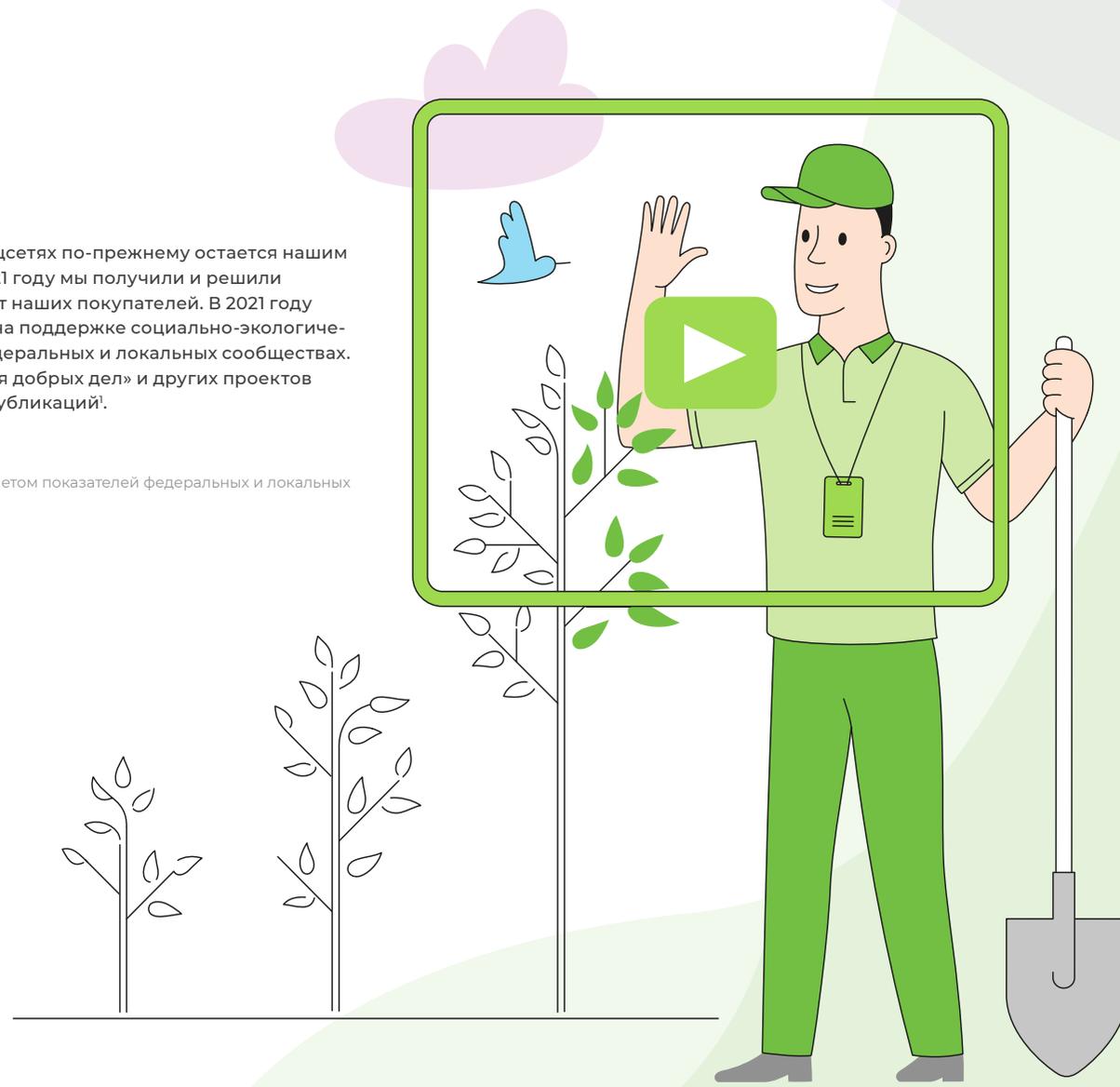
Этот год для социальных сетей бренда был не менее интересным, чем предыдущий. Так, в 2021 году общее количество подписчиков наших федеральных и локальных сообществ увеличилось и составило 2,9 млн. Мы продолжаем вдохновлять наших клиентов готовыми интерьерными решениями и DIY-идеями, делимся полезными советами и экспертизой.

280 млн

просмотров нашего контента в 2021 году

Клиентская поддержка в соцсетях по-прежнему остается нашим главным приоритетом. В 2021 году мы получили и решили более 200 тыс. обращений от наших покупателей. В 2021 году мы сделали особый акцент на поддержке социально-экологических инициатив в наших федеральных и локальных сообществах. Так, в поддержку «Календаря добрых дел» и других проектов было сделано около 2 тыс. публикаций¹.

¹ Все данные предоставлены с учетом показателей федеральных и локальных сообществ.



Всегда на связи с аудиторией

103-2

103-3

Планы на 2022 год

Наш контент станет еще более интересным и вдохновляющим. Мы планируем привлекать наших клиентов и экспертов для креативных коллабораций, развивать новые площадки, быть полезными и актуальными для всех. В 2022 году в рамках клиентской поддержки планируем сократить время решения кейсов, обрабатывать обращения еще оперативнее и качественнее.



Отзывы

~140 тыс.

новых отзывов о товарах, компания перешагнула отметку в 400 тыс. отзывов за все время

50

наименований товаров, получивших наибольшее количество негативных отзывов, были улучшены

99%

обращений в «Яндекс.Маркете», в сторсах и в разделе вопросов о товарах в мобильном приложении были обработаны

117

поставщиков подключено к работе с отзывами

4,5

средний рейтинг магазинов в «Яндекс.Картах» и Google Maps

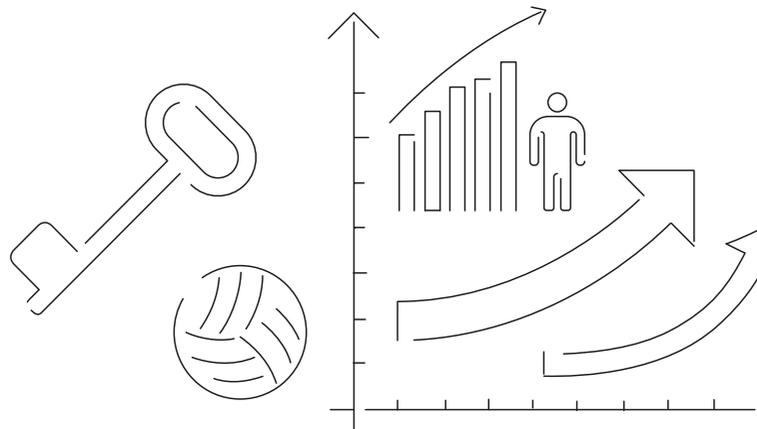
Наши сотрудники

- 112 Принципы подбора и управления персоналом
- 114 Численность, структура и динамика персонала
- 120 Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников
- 130 Благополучие сотрудников
- 132 Материальная и нематериальная мотивация
- 137 Обучение и развитие
- 149 Возможности для роста
- 152 Голос сотрудника
- 157 Сообщество «Леруа Мерлен»

Всего в отчетном году к работе в компании приступило

17015

новых сотрудников, что больше показателя предыдущего года на 47%



Принципы подбора и управления персоналом

103-1

103-2

103-3

Подбор и управление персоналом компании — это стратегический фокус на развитие человеческого потенциала, основа которого — постоянное обучение и развитие компетенций, позволяющих строить надежное будущее.

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

Основой стратегии по управлению персоналом в Леруа Мерлен являются ценность каждого и работа в команде. Для этого мы развиваем два ключевых проекта:

- **«Лидерство»** — это стратегия развития конкретного человека, сотрудника;
- **«Моя жизнь — моя компания»** — проект по корпоративной культуре, нацеленный на развитие коллектива, команды и компании. Для этого в каждом магазине в 2021 году создан **Совет по культуре и лидерству (СКЛЛ)**.

В Леруа Мерлен разработан **Кодекс этического поведения для сотрудников**, которым обязательно руководствуются все сотрудники в работе внутри команд и с внешними партнерами. Кроме того, все сотрудники следуют стандартным правилам внутреннего трудового распорядка.

Подбор и управление персоналом осуществляет домен по персоналу под руководством HR-лидера. Основная задача домена — развитие личностных и профессиональных компетенций сотрудников через ответственный менеджмент и активное вовлечение в жизнь компании. В состав домена по персоналу входит семь отделов, ответственных за различные направления работы с персоналом и потенциальными сотрудниками.

Дополнительно в каждом магазине есть служба персонала, занимающаяся реализацией HR-стратегией на местах и администрированием кадровых вопросов магазина. Вопросы управления персоналом регулируются положением о развитии, в котором закреплены основные подходы компании к развитию личных и профессиональных качеств сотрудников.

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



Принципы подбора и управления персоналом

103-1

103-2

103-3

Для привлечения перспективных кандидатов мы

совершенствуем процесс подбора персонала

развиваем HR-бренд

организуем стажировки для студентов

реализуем программы развития молодых лидеров

Мы стремимся к повышению гибкости и качества в организации подбора персонала. Для этого мы привлекли партнеров-имплантов¹ для ускорения подбора и внедрили новые инструменты поиска и оценки кандидатов.

¹ Компании, предоставляющие услуги по поиску и подбору персонала и работающие в сотрудничестве с заказчиками с подключением к нашим рекрутмент-системам.



Кастомизация рекрутмента — важная задача для нас, так как рынок потенциальных сотрудников постоянно меняется и появляются новые профессии, новые способы поиска работы и критерии принятия кандидатов на должности. Зная их предпочтения, мы можем предложить наиболее удобный способ поиска вакансий, прохождения интервью, взаимодействия с компанией. В связи с этим мы развиваем локальный бренд, благодаря которому было привлечено 5 тыс. сотрудников.

Мы работаем над усилением нашего бренда в интернет-пространстве как стратегически важного направления в условиях трансформации компании. С целью укрепления бренда мы осуществили запуск обновленного карьерного сайта www.rabota.leroyerlin.ru, который обеспечил 20% найма в 2021 году, что выше показателя прошлого года на 13 п. п.

Наш стратегический фокус на развитие человеческого потенциала стимулирует внедрение инициатив по созданию новых возможностей для развития компетенций, например, появился новый профиль — специалист проектных продаж. Продавая не штучный товар, а проекты, сотрудники получили возможности для развития более комплексных и глубоких компетенций, а клиенты — комплексную услугу по покупке проекта целиком от этапа создания, подбора товаров до реализации.

Численность, структура и динамика персонала

102-7

102-8

401-1

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

Общая численность сотрудников Леруа Мерлен выросла на 16,3% в сравнении с 2020 годом и составила на конец 2021 года 43 696 человек. Повышение численности связано с открытием новых магазинов. Всего в отчетном году к работе в компании приступило 17 015 новых сотрудников, что больше показателя предыдущего года на 47%.

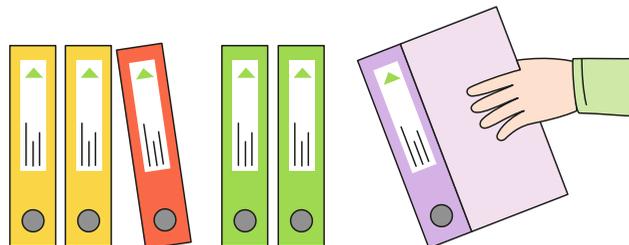
Основными регионами присутствия являются Московская область и Москва с общей численностью 9 356 и 5 956 человек соответственно. Доля Московской области и Москвы в общем числе сотрудников составляет 33% (20,4 и 13% соответственно).

Доля женщин в численности персонала составляет 44%, что сравнимо с предыдущими годами. Основная доля сотрудников приходится на сотрудников средней возрастной группы (от 30 до 50 лет). Их доля несколько снизилась по сравнению с 2020 годом, однако по-прежнему превалирует и составляет 54%. Второй возрастной группой по численности сотрудников являются лица в возрасте до 30 лет. В 2021 году их доля составила 39%, что выше показателя прошлого года на 4 п. п. Доля сотрудников старшего возраста (50 и более лет) несколько снизилась (до 7%), но осталась на уровне, сопоставимом с 2020 годом.

В то время как показатель текучести кадров в отчетном периоде повысился с 21% в 2020 году до 24%, среди женщин он увеличился на 1 п. п. (17%) и остался на уровне почти в два раза ниже, чем среди мужчин (29%), который вырос на 4 п. п. относительно прошлого года.

Особенности

- 2020 год — год пандемии, когда текучесть сдерживалась ситуацией на рынке труда. Количество наймов в 2021 году было значительно выше (в том числе временных сезонных сотрудников, окончание трудового договора попадает в текучесть), чем в 2020 году, что связано с последствиями пандемии: работа магазинов в феврале была в формате даркстора, а значит, количество новых сотрудников было минимальное. Это повлияло на снижение текучести персонала в 2020 году и значительное увеличение в 2021 году, что не является репрезентативным, и поэтому при анализе важно сравнивать три последних года.
- В 2021 году значительно выросло количество увольнений сотрудников со стажем до года, что связано с большим количеством конкурентов, предлагающих более гибкий график.
- В целом наблюдается изменение формата работы в России — усиление сектора самозанятых.



В связи с этим в 2022 году мы планируем принять следующие меры:

- фокус на реализацию программы Dev-Осс (программа эффективного быстрого карьерного развития с начинающего до специалиста) с целью повышения стабильности команд, мотивации и вовлеченности сотрудников, понимания их путей развития (прозрачность);
- развитие новых профилей (профиль подбора, интеграция и сопровождение сотрудников в B2B-секторе и электронной торговле, специалистов проектных продаж) и развитие менеджмента для сопровождения этих профилей;
- улучшение качества подбора потенциальных сотрудников и разработка эволюционного плана подбора (обучение руководителей);
- развитие имиджа компании через создание новых профессий, реализацию социально-экологических инициатив и Политики благополучия сотрудников;
- создание привлекательных условий на рынке труда, в том числе через развитие материальных и нематериальных мер поддержки благополучия сотрудников;
- привлечение молодежи (работа с вузами, ссузами).

По результатам 2021 года почти половину руководящих должностей занимали женщины (48%). Основную долю сотрудников на руководящих должностях составила возрастная группа от 30 до 50 лет (87%), в которой по-прежнему почти половина — женщины (49%).

Численность, структура и динамика персонала

102-7

102-8

401-1

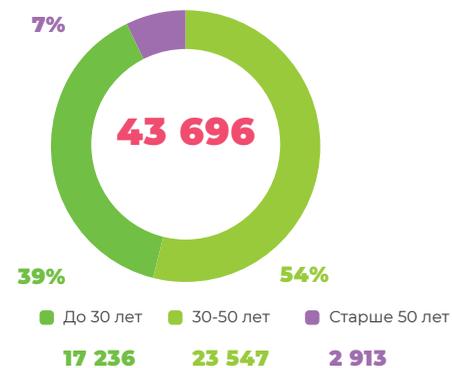
Общая численность персонала в разбивке по полу на конец 2021 года, человек



Доля женщин в руководстве на конец 2021 года, человек



Общая численность персонала в разбивке по возрасту на конец 2021 года, человек



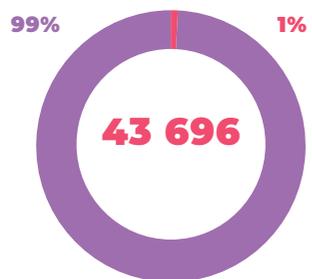
Численность, структура и динамика персонала

102-7

102-8

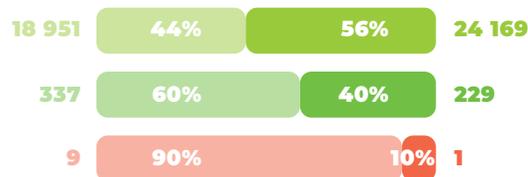
401-1

Общая численность персонала в разбивке по типу трудового договора на конец 2021 года, человек



■ С постоянным договором ■ С временным договором

Количество сотрудников в разбивке по типу трудового договора и полу на конец 2021 года, человек

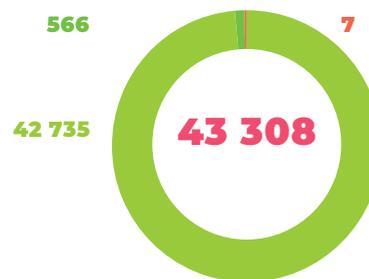


■ Постоянно
■ Женщины ■ Мужчины

■ Временно по штатному расписанию
■ Женщины ■ Мужчины

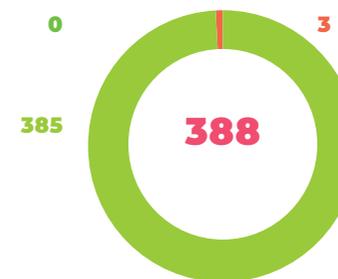
■ Внешнее совместительство
■ Женщины ■ Мужчины

Количество сотрудников в разбивке по типу трудового договора в России на конец 2021 года, человек



■ Постоянно ■ Временно по штатному расписанию ■ Внешнее совместительство

Количество сотрудников в разбивке по типу трудового договора в Казахстане на конец 2021 года, человек



■ Постоянно ■ Временно по штатному расписанию ■ Внешнее совместительство

В отчетном году, как и в предыдущих годах, существенная доля работ выполнялась штатными сотрудниками компании.



Численность, структура и динамика персонала

102-7 102-8 401-1

Общая численность персонала в разбивке по типу занятости на конец 2021 года, человек



Количество сотрудников в разбивке по типу занятости и полу на конец 2021 года, человек



Количество сотрудников в разбивке по типу занятости в России на конец 2021 года, человек



Количество сотрудников в разбивке по типу занятости в Казахстане на конец 2021 года, человек



Численность, структура и динамика персонала

102-7

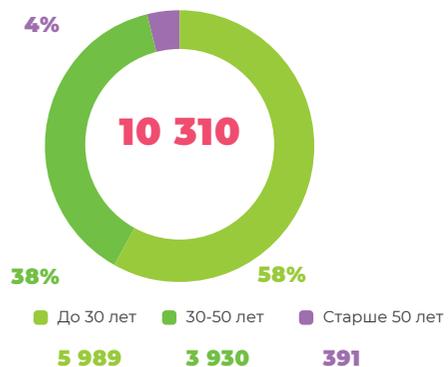
102-8

401-1

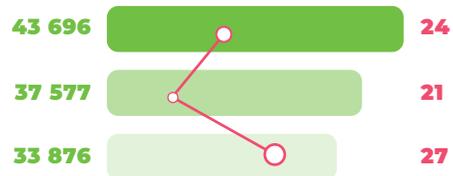
Численность уволенных сотрудников в разбивке по полу на конец 2021 года, человек



Численность уволенных сотрудников в разбивке по возрасту на конец 2021 года, человек



Общая численность персонала, человек, и текучесть кадров в 2019–2021 годах, %



Численность
 2019 2020 2021
 Текучесть
 2019 2020 2021



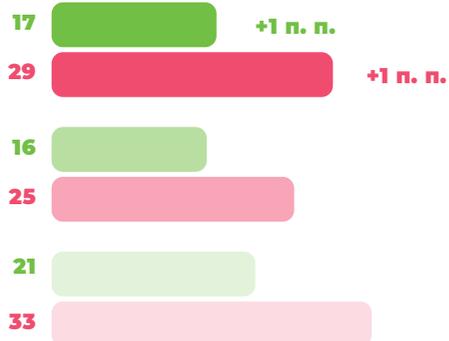
Численность, структура и динамика персонала

102-7

102-8

401-1

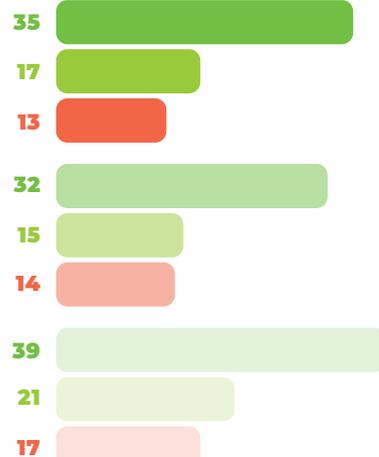
Текущая текучесть кадров в 2019–2021 годах в разбивке по полу, %



2019 2020 2021

Женщины
Мужчины

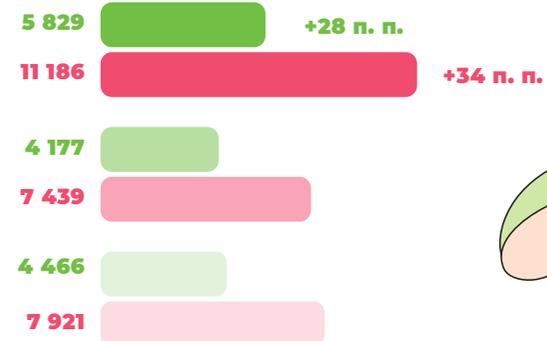
Текущая текучесть кадров в 2019–2021 годах в разбивке по возрасту, %



2019 2020 2021

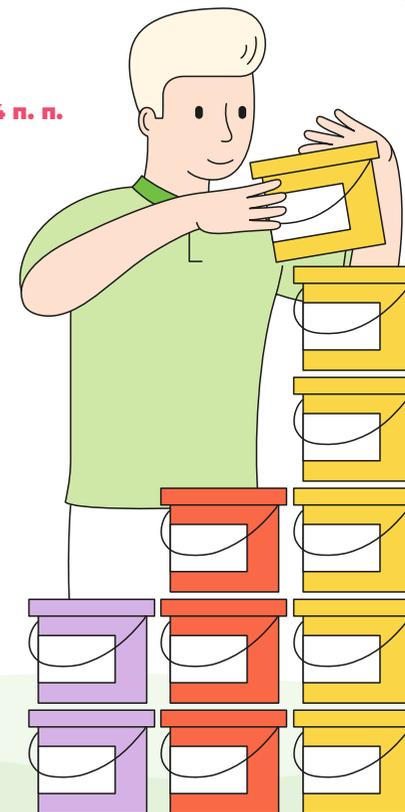
До 30 лет
30–50 лет
Старше 50 лет

Общая численность новых сотрудников в разбивке по полу за 2019–2021 годы, человек



2019 2020 2021

Женщины
Мужчины



Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-7

403-9

403-10

Безопасность персонала — абсолютный приоритет компании. Миссия охраны труда в Леруа Мерлен — партнерство с бизнесом в создании пространства безопасности и комфорта.

Ключевым вопросом во взаимодействии с сотрудниками для нас остается обеспечение безопасных и комфортных условий труда, что транслируется через ценность компании «Заботимся о благополучии». Нами внедрена система управления вопросами охраны труда во исполнение положений Трудового кодекса Российской Федерации и приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 776н.

Система управления вопросами охраны труда охватывает всех сотрудников компании и подрядных организации, все бизнес-единицы, включая центральный офис, и все виды деятельности. Служба охраны труда включает 96 специалистов, 18 менеджеров, 2 ведущих специалистов и руководителя службы.



«Наша цель — обеспечить безопасность и комфорт для наших сотрудников и клиентов, для этого мы развиваем культуру безопасности в компании, вовлекаем руководство в управление охраной труда».

Анна Румянцева

Директор по охране труда ЛМ Восток

Ключевые результаты 2021 года

0 несчастных случаев

со смертельным исходом среди сотрудников

1,7

коэффициент травматизма

(LTIFR сотрудников компании)

–6,6% к 2020 году

Отсутствие увеличения числа тяжелых несчастных случаев:

4,

как и в 2020 году

73 объекта

(магазины и склады), где созданы и работают комитеты по безопасности, — +25,9%

823

сотрудника

в составе комитетов по безопасности, — +50%

Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-7

403-9

403-10

Защита здоровья сотрудников в период пандемии COVID-19

В компании поэтапно была разработана платформа по поддержанию жизни и здоровья сотрудников и партнеров Леруа Мерлен в условиях пандемии, основанная на четырех столпах: здоровье, социальной поддержке, финансовой стабильности и эмоциональной поддержке.

Программа по поддержке сотрудников в период COVID-19 заняла третье место в рамках Премии за достижения в области развития корпоративной культуры и мотивации сотрудников «Хрустальная пирамида — 2022».

Процесс создания платформы

Этап «Адаптация»

1. Создание четырех штабов в центральном офисе для отслеживания ситуации и координации работы компании по четырем направлениям: «Принятие решений», «Снабжение», «Тестирование» и «Заболевшие».
2. Разработка обучения для персонала даркстортов.
3. Использование корпоративной связи для оперативного обмена информацией.
4. Выплата премий за работу в «горячих точках».
5. Централизованная закупка средств индивидуальной защиты.
6. Дезинфекция объектов.
7. Разработка расширенной программы медицинской поддержки.
8. Поддержка семей сотрудников.

Этап «Сдерживание»

1. Создание цифровых инструментов для анализа заболевших.
2. Массовое тестирование.
3. Подключение телемедицины для всех сотрудников.
4. Запуск психологической поддержки.
5. Мониторинг заболевших и изоляция групп риска.

Этап «Год вакцинации»

1. Запуск коммуникации в корпоративные соцсети.
2. Прямые эфиры с врачами из красной зоны и молекулярным биологом.
3. Вакцинация руководителей компании и развитие лидерского подхода.
4. Старт активной вакцинации сотрудников.
5. Открытие выездных точек вакцинации для клиентов и подрядчиков.

Этап «Профилактика»

1. Запуск чекапов и постковидных скринингов.
2. Разработка программы реабилитации.

Этап «Выход из кризиса»

1. Санаторно-курортное лечение.
2. Подарки сотрудникам.
3. Ревакцинация магазинов и центрального офиса.



Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

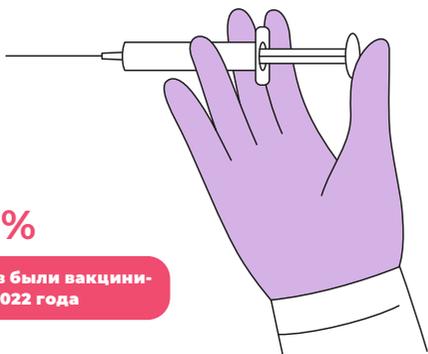
403-7

403-9

403-10

Реабилитация переболевших сотрудников

- **Постковидный скрининг**, включающий консультации, сдачу анализов, диагностику и исследования, направленные на выявление негативных последствий коронавирусной инфекции. Скрининг и дополнительные исследования проводятся за счет компании.
- **Реабилитация** — для сотрудников с тяжелыми последствиями и поражением легких более 50% доступны программы по реабилитации на базе клиник страховой компании (амбулаторно и стационарно).
- **Санаторно-курортное лечение** — для сотрудников с тяжелыми последствиями и поражением легких более 50% компания совместно с партнером разработала процедуру по направлению сотрудников на санаторно-курортное лечение полностью за счет компании.



>80%

наших сотрудников были вакцинированы на начало 2022 года

Вакцинация от COVID-19 и ключи успеха

Постоянная связь и общение с сотрудниками:

- рассылки, посты, статьи, видеоролики, интервью, прямые эфиры, открытые диалоги (с биологами, врачами и вирусологами);
- личный пример руководителя, личные беседы с руководителем, объясняющие необходимость, важность и пользу вакцинации;
- встречи по видео-конференц-связи с объектами компании, с первыми лицами компании и анимация происходящего.

Оказание помощи объектам в вакцинации:

- организация пунктов вакцинации на объектах;
- платная вакцинация (в рамках добровольного медицинского страхования (ДМС));
- помощь в обеспечении регионов вакциной.

Организационные меры:

- четкий сбор статистики по вакцинированным и ее коммуникация по компании в целом и в разрезе по регионам и объектам;
- доступ к командировкам предоставляется только в случае наличия антител;
- предоставление выходного дня после вакцинации, постоянные осмотры.

Расходы, связанные с пандемией

- Дополнительные расходы на заработную плату в период майского локдауна составили около 400 млн руб.
- Около 325 млн руб. компания потратила на компенсацию больничных сотрудникам, заболевшим COVID-19.
- Почти 460 млн руб. потратили на средства индивидуальной защиты.

Чтобы помочь всем соблюдать санитарные нормы, в 2021 году мы дополнительно закупили и доставили в наши магазины:

- 16,3 тыс. л антисептика;
- 6,1 тыс. шт. ПЦР-тестов;
- 339 термометров;
- 117 бактерицидных ламп;
- 5,3 млн пар перчаток;
- 2,6 млн одноразовых медицинских масок.



Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-7

403-9

403-10

Создаем пространство безопасности и комфорта

Наша деятельность в сфере охраны труда и обеспечения безопасности сотрудников осуществляется по трем направлениям: развитие культуры и безопасности, минимизация травматизма и обеспечение безопасных условий труда.



1. Развитие культуры и безопасности

- Обучение сотрудников вопросам охраны труда.
- Проведение тренингов по культуре безопасности для членов совета директоров магазинов.
- Вовлечение членов совета директоров в обходы магазинов.
- Обходы магазинов (контроль складирования, оборудования, техники, инструментов, работы сотрудников и т. д.). Ежедневно на уровне магазинов проводится оценка рисков специалистом по охране труда или комиссией, установленной в магазине. Каждые две недели составляется отчет по форме специалистом по охране труда с указанием выявленных рисков.
- Создание комитетов безопасности в магазинах.
- Проведение консультаций для сотрудников.



2. Минимизация травматизма

- Информирование о происшествиях при помощи системы оповещения «Молния».
- Расследование каждого происшествия с выявлением причин и составлением плана мероприятий по недопущению повторения аналогичных происшествий.
- Совместное решение проблем со смежными службами (оборудование, строительство и т. д.).
- Внедрение систем безопасности на технике (система электронного доступа к технике и ее контроля «Техновизор», системы видеонаблюдения, редлайны, световые пятна).
- Анализ статистических данных по производственным показателям безопасности.



3. Обеспечение безопасных условий труда

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

Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-7

403-9

403-10

Улучшение условий труда

Создана команда для анализа и поиска факторов, которые смогут изменить нашу компанию и улучшить условия труда наших сотрудников. Мы обрабатываем результаты ежеквартальных опросов сотрудников EXI, чтобы выявить зоны, требующие улучшения.

Так, по результатам опроса сотрудников были внедрены следующие изменения:

- Проведен тендер по средствам индивидуальной защиты: выбран новый поставщик обуви (происходят поиски более качественной и удобной для сотрудников), появилась возможность заказывать легкие брюки для сотрудников, что позволит более комфортно работать, особенно в летний период.
- Проведена индексация заработных плат.
- В Кафетерии социальных льгот появилась новая льгота — компенсация стоимости проездного на общественном транспорте.
- Активно ремонтируются помещения (комнаты отдыха, раздевалки и др.), производится замена оборудования для более комфортной работы сотрудников.
- По результатам опросов EXI магазины и склады внедряли улучшения. Одно из таких улучшений — в некоторых магазинах была заменена или отремонтирована система вентиляции.

- Установлены дополнительные мобильные вентиляторы и кондиционеры, а также недостающие стеклянные перегородки для защиты сотрудников от сквозняков.
- Проработаны вопросы с транспортом: многие подразделения выбрали оптимальные интервалы, сформировали маршруты, ввели дополнительный транспорт и остановки там, где это было необходимо.

На постоянной основе ведем диалог с магазинами и складами и помогаем в поиске оптимальных решений по улучшению условий труда. Специалисты по охране труда совершают обходы магазина/склада для выявления рисков. Не реже одного раза в месяц по результатам обхода составляется акт. Как минимум один раз в месяц такой обход проводится совместно с директором магазина.

Мы используем стандартные средства индивидуальной защиты, которые подобраны таким образом, чтобы сотрудникам было удобно. Это позволяет снизить уровень травматизма.

Safe Place to Work

В 2021 году мы запустили проект глобальной группы АДЕО Safe Place to Work, или «Безопасное рабочее место».

Он направлен на то, чтобы признать объекты, которые отработали без несчастных случаев один год, два года и тысячу дней. В магазинах и складах, получивших эту номинацию, устраиваются праздники, направленные на выражение благодарности сотрудникам за их безопасную работу. Мы лидеры среди компаний группы АДЕО по количеству номинантов в 2021 году:

- 27 магазинов отработали без несчастных случаев один год;
- 8 магазинов отработали без несчастных случаев два года;
- 10 магазинов отработали без несчастных случаев тысячу дней.

Работа на технике

Совместно с партнерами мы разработали специальный коэффициент вариации, который показывает аккуратность вождения техники водителями погрузчиков на основании работы системы электронного допуска к технике «Техновизор». Данный инструмент использовался по отношению ко всем водителям погрузчиков на всех объектах. Мы следим за динамикой коэффициента вариации, делая срезы по этому показателю по всем подразделениям и визуализируя его.



Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-7

403-9

403-10

Мониторинг производственных рисков

На основании оценки рисков мы проводим мероприятия по устранению и предотвращению нарушений на каждом объекте. При выявлении происшествий, смене оборудования, для расследования жалоб или в процессе монтажа стеллажей и загрузки их товаром осуществляются внеплановые процессы идентификации рисков. На основании оценки рисков на каждом объекте проводятся мероприятия по устранению нарушений и их предотвращению в будущем.

Внедренные в компании инструкции по охране труда, положения и должностные инструкции, на основании которых сотрудники могут прекращать или приостанавливать работы, которые, по их мнению, могут привести к травмам или ухудшению здоровья, регулируют и поведение руководящих органов и сотрудников в отношении лиц, прекративших или приостановивших работы.

Для того чтобы сотрудники могли оперативно сообщать о производственных опасностях, используется несколько каналов коммуникации: электронная почта, мобильная платформа, WhatsApp, Workplace, опросники, Google-формы и личные контакты. Для расследования инцидентов, связанных с производственной опасностью, оценки рисков, связанных с инцидентами, и описания корректирующих действий используется система оповещения о происшествиях «Молния».

Система оповещения о происшествиях «Молния»

1

Происшествие

2

Проведение расследования происшествия и определение причинно-следственной связи

3

Заполнение бланка «Молния» и рассылка бланка директорам всех магазинов

4

Информирование сотрудников о происшествии

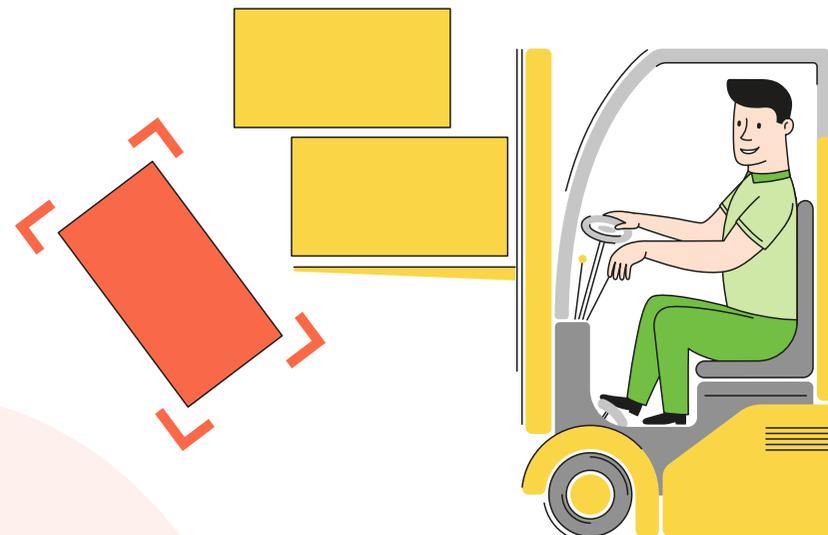
5

Принятие профилактических мер

6

Передача отчетов о принятых мерах специалистам по охране труда магазинов

Все выявленные инциденты и происшествия, в том числе и несчастные случаи, подлежат расследованию с установлением причин, виновных лиц и мероприятий по устранению и их предотвращению. В зависимости от выявленных рисков, связанных с производственной опасностью, проводятся мероприятия по устранению рисков: брифы, собрания, обучения, инструктажи, а также, в случае необходимости, установка дополнительных систем безопасности, замена оборудования, переработка локальной документации.



Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-7

403-9

403-10



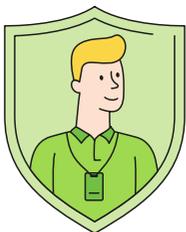
Руководитель и ведущий специалист службы охраны труда центрального офиса

- Управляют системой охраны труда и здоровья и контролируют ее функционирование по всей компании.



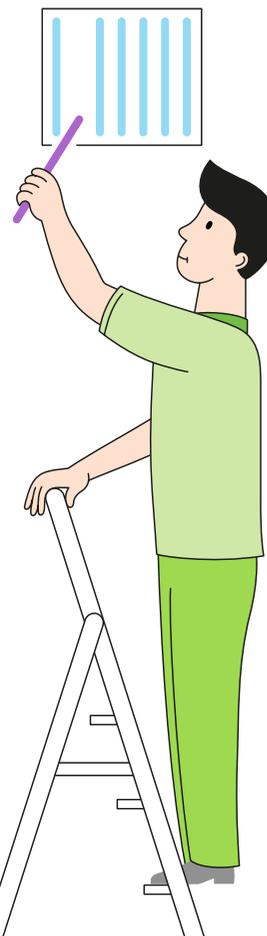
Менеджеры по охране труда в магазинах

- Сопровождают несколько магазинов в вопросах охраны труда и обеспечения безопасности.
- Осуществляют контроль деятельности специалистов по охране труда этих магазинов.



Специалисты по охране труда в магазинах

- Проводят ежедневный обход магазина/склада.
- Организуют обучение по охране труда.
- Организуют проведение специальной оценки условий труда.
- Расследуют несчастные случаи и происшествия.



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

Ежедневно

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

Ежеквартально

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

В течение года

Осуществляется выездной аудит по выявлению рисков на объектах: каждый магазин проходит такой аудит минимум раз в год¹.

¹ В связи с пандемией COVID-19 в 2021 году выездные аудиты не осуществлялись.

Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

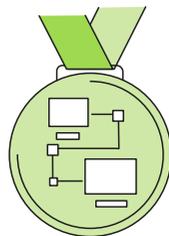
403-7

403-9

403-10

Делаем условия труда максимально безопасными

В условиях пандемии COVID-19 в 2021 году мы сделали все возможное, чтобы условия труда наших сотрудников были максимально безопасными. Благодаря слаженной работе штабов в центральном офисе, магазинах и на складах, регулярному снабжению средствами защиты и профилактики COVID-19, а также организации мониторинга и сопровождения заболевших сотрудников все магазины могли бесперебойно обслуживать наших клиентов.



Электронное рабочее место

Для обеспечения безопасности сотрудников на рабочих местах мы продолжили активное развитие и улучшение электронного рабочего места «Контроль охраны труда» (ЭРМ «КОТ»). Это новое программное обеспечение, которое позволит автоматизировать процессы, сократить время на ведение документооборота, автоматически информировать и вовлекать в процессы безопасности ответственных лиц и проводить аудиты на мобильной платформе. Вся служба охраны труда, все руководители служб персонала магазинов и складов, специалисты по администрированию, некоторые руководители подразделений — в общей сложности более 1,5 тыс. человек — использовали данный инструмент в 2021 году.



Внедрение программного обеспечения ЭРМ «КОТ»

Менеджеры и руководители, а также сотрудники других смежных служб имеют возможность своевременно получать информацию о состоянии безопасности в отделе и оперативно реагировать, предотвращая происшествия и минимизируя риски.



Система дистанционных медосмотров

Мы запустили систему дистанционных медицинских осмотров водителей погрузчиков, которая позволяет осуществлять контроль состояния здоровья сотрудника. Осмотр проходит в течение 90 с. Также мы провели успешную синхронизацию системы дистанционных медосмотров с системой «Техновизор» (электронным доступом к технике): при наличии такой синхронизации электронный допуск к технике не сработает без прохождения медосмотра. В результате все водители погрузчиков проходят медицинский осмотр при выходе на смену.



Минимизация риска возникновения несчастных случаев и травм

Компания нацелена на достижение нулевого коэффициента травматизма LTIFR. За прошедший год показатель снизился по сравнению с предыдущим отчетным периодом и составил 1,7. За 2021 год не было зафиксировано ни одного несчастного случая со смертельным исходом среди сотрудников компании. Мы расследуем все несчастные случаи вне зависимости от степени их тяжести и прилагаем максимальные усилия для минимизации риска их повторения. Учет несчастных случаев и расчет LTIFR по работникам подрядных организаций не ведется.

Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1 103-2 103-3 403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-7 403-9 403-10

Динамика коэффициента травматизма

Всего в 2021 году произошло 126 несчастных случаев. Причинами несчастных случаев в 2021 году стали падения сотрудников, работа на технике и работа с товаром, а три из четырех тяжелых несчастных случаев стали результатом ухудшением самочувствия. Коэффициент тяжелого травматизма равен 0,054.

Коэффициент смертельного травматизма равен нулю в связи с отсутствием смертельных несчастных случаев в 2021 году.

Показатель	2019	2020	2021
LTIFR	1,77	1,82	1,7

Несчастные случаи, ед.

В 2021 году не было выявлено ни одного случая профессионального заболевания, а также смертельных случаев, связанных с профессиональными заболеваниями, как у сотрудников компании, так и у работников подрядных организаций.

Показатель травматизма	2019	2020	2021
Легкая степень тяжести	103	111	122 ¹
Тяжелая степень тяжести	4	4	4
Смертельный	0	1	0
Всего	107	116	126

¹ Повышение на 9,9% произошло в связи с общим ростом численности персонала.



Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников

103-1

103-2

103-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-7

403-9

403-10

Создаем комитеты по безопасности в магазинах и на складах

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

На **73** объектах (магазины и склады)

были созданы и работают комитеты по безопасности на конец 2021 года

823 сотрудника

входило в состав комитетов по безопасности

Комитеты безопасности, ед.

Показатель	2020	2021
Работают	51	63
В процессе создания	27	16
Пока не созданы ¹	22	21

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



Мероприятия по развитию культуры безопасности в 2021 году

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

Вопросы по охране труда включаются в проверки магазинов внутренним аудитом.

Благополучие сотрудников

403-6

403-7

С 2021 года в компании создан отдел благополучия сотрудников, в котором сформирована новая позиция — менеджер по повышению благополучия и укреплению здоровья сотрудников.

Цели работы отдела

1. Обеспечение высокого уровня благополучия сотрудников за счет формирования условий для самореализации и интеграции во всех сферах деятельности.
2. Создание возможности комфортной жизни и работы для сотрудников всех уровней мобильности.
3. Проведение справедливой и эффективной социальной политики.

Наши программы благополучия создаются на основе потребностей бизнеса и сотрудника по пяти ключевым направлениям.

Направление

Мероприятия

Физическое благополучие

- Зимний спортивный марафон (бег, плавание, лыжи, велоспорт)
- Программа «Жизнь без дыма» — борьба с курением
- Расширенное питание (ЗОЖ, профилактическое, стандартное)
- Питание по карте SODEXO (возможность покупки обеда/еды не только в столовой магазина или офиса, но и онлайн — для тех, кто дома)
- Программа онлайн-тренировок <https://www.fitmost.ru/courses>. Расширение ДМС с 1 июня 2022 года
- Дни здоровья
- Напитки в местах общепита для повышения иммунитета
- Диспансеризация
- День донора
- Вакцинации (грипп, корь, краснуха, дифтерия, столбняк, исследования на ВИЧ)
- Врач офиса (консультации, выдача справок)
- Тренажерные залы в магазинах и офисе
- ЗОЖ-контент на год: публикации, вебинары

Психологическое (ментальное) благополучие

- Обучение стресс-менеджменту — онлайн-курс по работе со стрессом во системе Success Factors
- Психоэмоциональная поддержка — горячая линия психологической поддержки и психолог в приложении «Ренессанс. Здоровье»
- «Добросервис» — психологические, юридические, финансовые консультации и рекомендации по здоровому образу жизни
- Mindfulness — календарь мероприятий по ментальному здоровью
- «Школа сна» — онлайн-курс для тех, кто испытывает тревогу и проблемы со сном
- Психолог в офисе — живые регулярные консультации по записи
- Групповые лекции с психологом — регулярные информационно-обучающие курсы
- DZEN-зона в офисе — медитации на работе по технологии brainLight
- Зона коворкинга/тишины в офисе
- Комната релаксации и отдыха (магазин)
- Оценка индекса стресса, курсы медитаций — в приложении «Ренессанс. Здоровье»

Благополучие сотрудников

403-6

403-7



Направление

Мероприятия

Карьерное
(профессиональное)
благополучие

- Существуют возможности обучения по индивидуальной траектории
- Связь индивидуального пути развития сотрудника с благополучием (развитие в компании и жизни через индивидуальную карту благополучия)
- НИРО-замещение — программы на выявление сотрудников с высоким потенциалом
- Мобильное приложение «Мой путь»

Финансовое
благополучие

- «Финансовое здоровье» — запись на обучение по повышению финансовой грамотности для сотрудников и детей. Годовой лендинг-курс: диагностика финансового здоровья, обучающие модули, вебинары
- Предоставление финансового консультанта
- Льготная ипотека
- Акционирование
- Политика приобщения к финансовым результатам, обучение о возможности приобщения — проведение прямых эфиров по премированию
- Фонд поддержки сотрудников
- Благотворительность и спонсорство

Социальное
благополучие

- Корпоративные каналы связи
- Выгодные предложения для сотрудников: скидки, акции (спорт, английский, творчество, кинотеатр, электронная библиотека MyBook)
- Корпоративное волонтерство, в том числе проект «Календарь добрых дел»
- Программа по сопровождаемому трудоустройству и иные программы в рамках Политики по разнообразию и инклюзии
- Деловая этика и информационная безопасность

Материальная и нематериальная мотивация

103-1

103-2

103-3

401-2

401-3

Мы стремимся создавать все необходимые условия для роста и развития потенциала наших сотрудников. Компания последовательно развивает практики, направленные на обеспечение достойного и справедливого вознаграждения и рост нематериальной мотивации персонала.

Наша система мотивации включает в себя как материальное поощрение, так и широкий набор нематериальных инструментов. Система оплаты труда в Леруа Мерлен построена на принципах конкурентоспособности, справедливости и прозрачности.

Повышения анонсируются ежегодно на всю компанию вместе с информацией о среднем проценте повышения заработных плат. При демонстрации выдающихся показателей работы сотрудник может получить «премию за усердие», а сотрудникам, проработавшим в компании пять лет, мы выплачиваем премию «Пять лет вместе».

В отчетном году увеличилось на 8% число сотрудников (837 человек), взявших отпуск по уходу за ребенком, по сравнению с 2020 годом (771 человек). Доля женщин среди сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком, составила 95%. Количество сотрудников, вернувшихся к работе в 2021 году после окончания отпуска по уходу за ребенком, составило 397 (97% — женщины).



Материальная и нематериальная мотивация

103-1

103-2

103-3

401-2

401-3

Наши сотрудники — акционеры компании

В группе АДЕО действует Политика приобщения к финансовым результатам, которая помогает повысить лояльность и мотивацию сотрудников на постоянных контрактах. Каждый сотрудник может делать инвестиции в создание своего долгосрочного капитала благодаря приобретению акций группы АДЕО и получить возможность участия в прибыли.

Существует три уровня приобщения:

- премия за прогресс — премия за прогресс коммерческих результатов и NPS клиентов своего магазина;
- участие в прибыли¹ компании — участие в прибыли Леруа Мерлен в России;
- акционирование — возможность приобрести акции и стать акционером группы АДЕО.

Наша цель — повышать численность сотрудников-акционеров и давать сотрудникам возможность для создания своего долгосрочного капитала.

В 2021 году на 18% повысилось число сотрудников, которые приобрели акции ООО «Леруа Мерлен Восток» (96,42% сотрудников, имеющих право на приобретение), и в 2,2 раза повысилось число сотрудников — акционеров группы АДЕО в ООО «ПРО Восток» (99,1% от имеющих право на приобретение). В 2022 году мы ожидаем еще большую вовлеченность сотрудников и повышение числа акционеров.

Количество акционеров², человек

Компания	2019	2020	2021	Динамика, %
ООО «Леруа Мерлен Восток»	20 309	23 971	28 166	18
ООО «ПРО Восток»	0 ³	100	220	120
Всего	20 309	24 071	28 386	18

¹ Участие в прибыли — это пример долгосрочного сотрудничества компании и сотрудника, результатом которого становится ежегодное распределение части прибыли компании между сотрудниками. Распределенная сумма участия в прибыли размещается на пять лет и ежегодно переоценивается. Это сделано для того, чтобы помочь сотруднику сформировать дополнительный долгосрочный капитал. Также, в качестве альтернативы, сразу после распределения участия в прибыли, сотрудник может на эту сумму сумму приобрести акции группы АДЕО.

² На 30 сентября в ТОО «Леруа Мерлен Казахстан» нет акционирования, в Казахстане акционерами являются только несколько сотрудников, которые были переведены по работе из России в Казахстан. Они продолжают держать свои акции.

³ В 2019 году не было, началось с 2020 года.

Социальная поддержка сотрудников

103-1

103-2

103-3

401-2

403-6

Человек — в центре нашей экосистемы

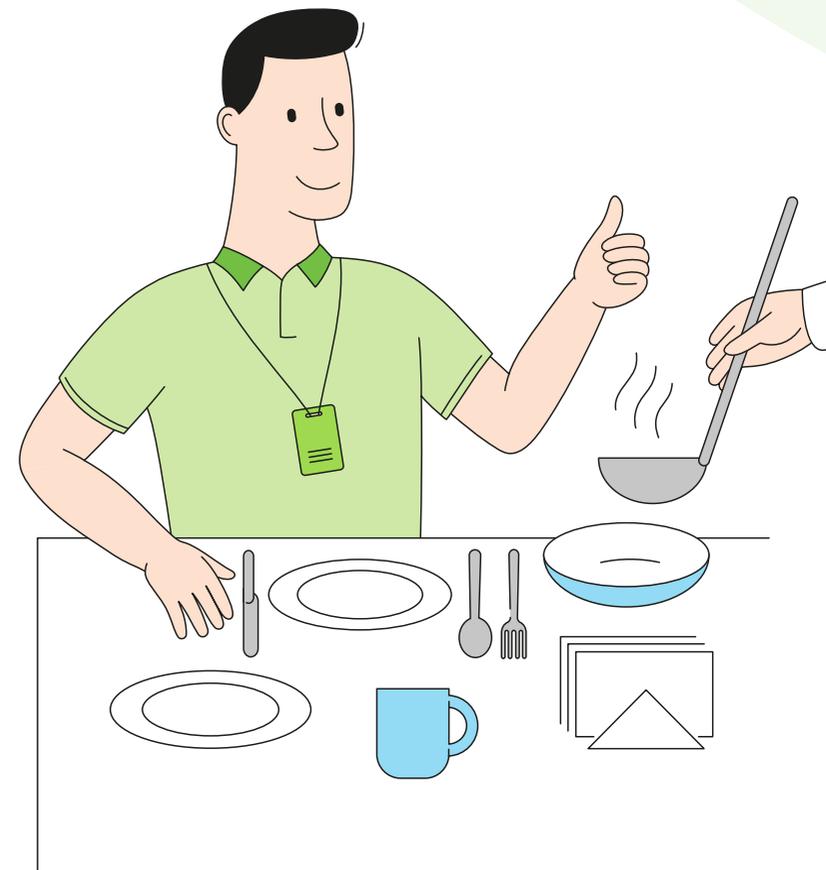
Социальная политика — это комплекс мероприятий, направленных на улучшение качества и уровня жизни сотрудников компании. Она формируется и развивается в соответствии с философией и ценностями компании и основывается на принципах признания значимости ключевых профессий в существовании и развитии компании (предоставления одинакового объема льгот независимо от должности) и признания профессионального вклада сотрудников (увеличения количества доступных льгот в зависимости от прогрессивного стажа в компании).

Социальная политика в компании включает в себя:

- компенсацию питания в магазине и офисе;
- корпоративные тарифы сотовой связи;
- медицинскую страховку для сотрудников;
- страховку от несчастных случаев и критических заболеваний;
- материальную помощь;
- доплату до среднего заработка в случае временной нетрудоспособности;
- доплату до среднего заработка в случае отпуска по беременности и родам;
- материальную помощь на ведение беременности и родов.

Для родственников сотрудников социальная политика компании предусматривает оформление следующих видов страхования по льготной стоимости:

- медицинская страховка для родственников сотрудников;
- страховка от несчастных случаев и онкологии для родственников сотрудников;
- страхование выезжающих за рубеж.



Социальная поддержка сотрудников

103-1

103-2

103-3

401-2

403-6



Льготная ипотека для сотрудников

Леруа Мерлен помогает обустраивать дом и улучшать жилищные условия не только тысячам покупателей, но и своим сотрудникам. С 2017 года в нашей компании действует федеральная программа льготного софинансирования ипотеки, в рамках которой сотрудникам компенсируется часть затрат по выплате процентов по ипотечному кредиту в зависимости от стажа работы, наличия в их собственности акций компании и других критериев.

2 650

участников «Ипотеки»

Цели проекта «Льготная ипотека»:

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

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

Около 2 650 участников (6,5% от среднесписочной численности сотрудников компании) приняло участие в нашей программе льготной ипотеки, что значительно превысило показатель прошлого года — на 63%.

Социальная поддержка сотрудников

103-1

103-2

103-3

401-2

403-6

Кафетерий социальных льгот

В Леруа Мерлен действует прогрессивная шкала социальных льгот: вместе со стажем сотрудника растет не только его профессионализм, но и количество гарантированных льгот. Через год работы в компании каждый сотрудник в дополнение к компенсации питания, страхованию жизни и от несчастных случаев, расширенному пакету страхования ДМС получает возможность плановой госпитализации, материальной помощи при особых случаях и доступ к Кафетерии социальных льгот.

В кафетерии в зависимости от стажа работы сотруднику Леруа Мерлен предоставляется сумма, в пределах которой он может самостоятельно собрать социальный пакет, наиболее полно соответствующий индивидуальным потребностям и интересам сотрудника: например, ДМС для родственника, отдых, обучение, занятия спортом или страхование имущества.

По направлению обучения сотрудники могут компенсировать до 80% стоимости любого своего обучения или обучения детей. Например, изучение иностранного языка, курсы кройки и шитья или экстремального вождения и т. п. Мы также стимулируем занятия спортом. Так, в льготу «Спорт» входит компенсация затрат на занятия спортом сотрудника, ребенка сотрудника (абонемент в фитнес, бассейн, тренажерный зал, спортивные секции и т. п.), покупку спортивного инвентаря (велосипеды, гантели, лыжи, тренажеры и пр.).

Льготы сотрудникам, работающим на условиях полной занятости¹, человек

Показатель	2019	2020	2021	Динамика, %
Страхование жизни	30 560	33 051	37 715	14
Страхование здоровья	24 863	32 540	36 604	12
Выплаты в случае наступления нетрудоспособности или инвалидности	529	484	523	8
Заявки на прикрепление родственников к ДМС ²	3 540	4 508	3 720	-17
Возмещение затрат на отдых, спорт, обучение	11 548	6 734 ³	8 266	23

В течение недели после приема на работу сотрудника прикрепляют к программе страхования «Телемедицина».

¹ Не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной занятости.

² На 1 августа.

³ Компенсировано 6 459 льгот 6 734 сотрудникам. Разница в компенсации льгот и количестве сотрудников, получивших их, объясняется тем, что не все сотрудники отчитались по льготам и поэтому не получили возмещение.

100%

сотрудников на постоянных контрактах:

приняло участие в программе страхования жизни,
приняло участие в программе страхования здоровья

Снижение заявок на прикрепление родственников к ДМС на 17% по сравнению с предыдущем годом вызвано изменением интересов: люди стали предпочитать иные льготы (возмещение затрат на отдых, спорт, обучение), ведь особенности пандемийного года ограничили возможность в полной мере пользоваться услугами ДМС.

Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

Создание стабильного будущего для каждого требует постоянного развития компетенций. Мы уделяем много внимания развитию и раскрытию потенциала каждого сотрудника.

Обучение персонала — наш стратегический приоритет. Корпоративным обучением занимается отдел развития компетенций, возглавляемый директором по развитию компетенций персонала.

Система развития компетенций состоит из трех полюсов (команд отдела развития компетенций), в рамках которых создаются, совершенствуются и организуются программы обучения сотрудников магазинов Леруа Мерлен и отделов центрального офиса по следующим направлениям:



- **База профессии:** тренинги для укрепления базовых навыков по каждой должности в магазинах (все ключевые должности магазина: директор, руководители всех профилей, продавцы, кассиры, специалисты и сотрудники складов).
- **Менеджмент:** тренинги для развития управленческих навыков (все управленцы компании (магазинов, складов, центральных офисов), имеющие команду).
- **Товар и продажи:** тренинги, которые развивают знания о товаре и навыки общения с клиентами (для сотрудников магазинов в коммерческих отделах, а также в отделах структуры ООО «ПРО Восток»).

Целевые показатели на 2022 год

28

часов обучения на каждого сотрудника в год

80%

составляет уровень критериев «Карьера» и «Развитие» в опросе вовлеченности сотрудников

85%

людей подтвердили уровень компетенций через оценочные тесты

10

молодых потенциальных сотрудников из вузов в каждом регионе

75%

участников программ развития потенциалов получили повышение

100%

руководителей имеют преемника



Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

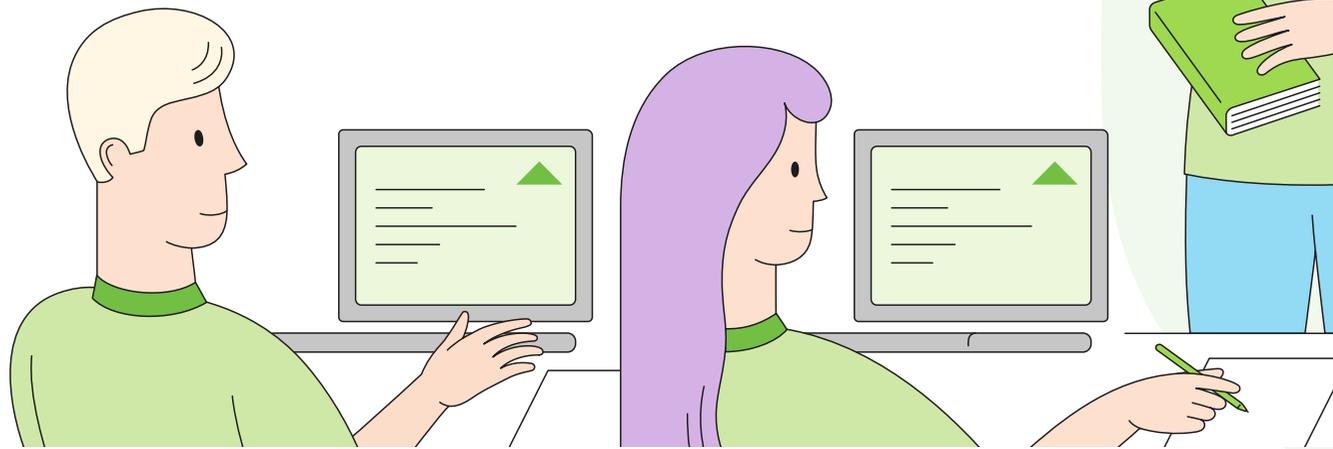
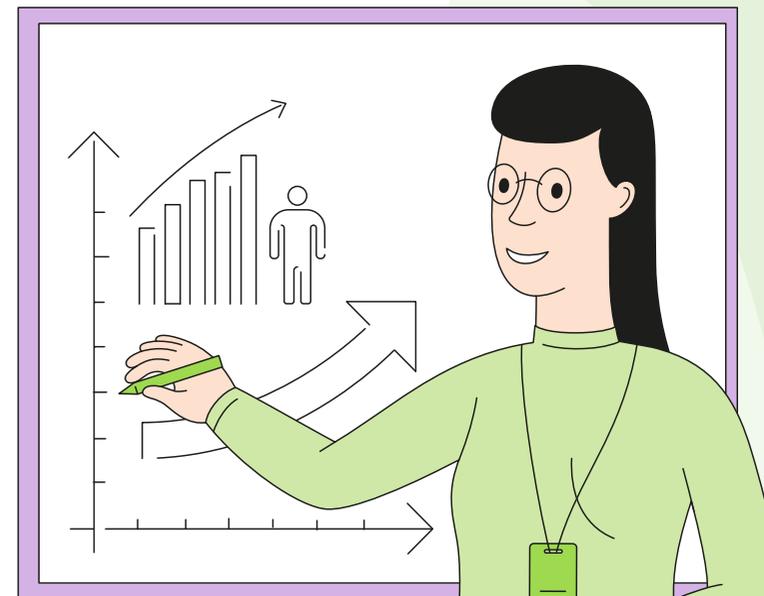
Все полюса опираются на поддерживающие подразделения отдела развития компетенций.

- **Анимация и эффективность:** внедрение способов эффективной двусторонней коммуникации с магазинами и оценки эффективности курсов обучения.
- **Диджитал:** развитие системы управления обучением (Learning Management System, LMS), внедрение инструмента Performance & Goals, разработка электронных курсов обучения, внедрение геймифицированных элементов, видео- и микрообучение¹.
- **Инновации:** привлечение внешних стартапов и запуск с их помощью инновационных проектов в обучении.

¹ Обучение небольшому объему материала за короткий промежуток времени (micro-learning).

В 2021 году мы создали более 118 электронных курсов и продолжили работу шести профильных академий по профессиям. После внедрения изменений было пройдено почти в два раза больше курсов, чем в 2020 году. Средний уровень знаний по товарам увеличился на 6,5%, а уровень обученности сотрудников — до 91%.

Мы продолжаем осуществлять начатое в 2019 году обучение сотрудников по ответственному потреблению, которое стало доступным в формате e-learning в 2020 году. Для каждой категории персонала включается обучение по соответствующим аспектам и преимуществам товаров.



Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

Наши успехи и достижения



- Обучили активным продажам команды ООО «ПРО Восток»: 157 внутренних тренеров и 100% обученных команд на 30 сентября 2021 года.



- Провели три воркшопа по нашим трем ключевым направлениям: ПРО¹, онлайн-продажа и омниканальные продажи.



- Внедрили процесс наставничества и менторства: уже создано 45 пары менти — ментор.

¹ Работа с профессионалами в рамках ООО «ПРО Восток».



- Реанимировали «Школу ремонта»: создано 25 новых мастер-классов и пройдено 206 мастер-классов для сотрудников.



- Создали программу «Ускоритель» для сотрудников с высоким потенциалом.



- Создали процесс и инструмент «План замещения» и «Пул потенциалов» на образовательной платформе Success Factors.

26,9 часа

в среднем уделит обучению каждый сотрудник в 2021 году (+3,5%)

Все сотрудники компании имеют доступ к LMS-платформе Success Factors и могут пользоваться образовательными ресурсами:

- проекты On boarding и «Мой БОРД»;
- разработка индивидуального плана развития;
- академии (двухцикловая для директоров магазинов (ДМ) и академия для менеджеров отделов и руководителей складов);
- воркшоп USEFUL, посвященный стратегии устойчивого развития группы АДЕО;
- «Школа ремонта»;
- мобильное приложение «Мой путь»;
- программы наставничества и выявления сотрудников с высоким потенциалом;
- четыре модуля «Ответственные товары» и др.

LMS-платформа Success Factors

LMS-платформа помогает построить развитие работника на одной цифровой платформе, которая дает возможность сотрудникам подключаться с любых устройств в режиме 24/7, имеет простой интерфейс для удобного прохождения электронного обучения и позволяет получить корректную статистику. Циклом обучения может управлять как сам сотрудник, так и его руководитель, сотрудник HR-отдела или администратор.

В 2021 году число курсов, пройденных на LMS-платформе, выросло на 62,5%, а оценка уровня компетенций с 82 до 84 баллов выросла по сравнению с 2020 годом. Мы интегрировали и запустили 118 новых электронных курсов.

Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

On boarding

Обучающий курс «Добро пожаловать»

Вместе с официальным предложением о трудоустройстве наши потенциальные сотрудники получают ссылку на обучающий курс «Добро пожаловать», который они проходят до трудоустройства в компанию. Курс включает информацию по истории, культуре, социальной политике, ценностям, экологической ответственности, экскурсию по магазину, Политику приобщения и ряд интересных заданий. За каждый выполненный этап будущего сотрудника ждет интерактивная награда, а в конце бонус — секретное послание от лидера по персоналу Веры Боярковой.

В 2021 году мы перезапустили курс «Добро пожаловать» в новом формате, добавив больше интерактива, игровых элементов и плавный переход к следующему этапу интеграции — приложению «Мой путь».

Welcome box

В 2021 году мы разработали Welcome box. Это подарочный набор для новых сотрудников центрального офиса, включающий сумку, маску, ежедневник, открытку, стикер-наборы и кружку. Welcome box способствует поддержанию имиджа компании, удовлетворению базовых потребностей первого дня, вовлечению руководителя в адаптацию сотрудника, передаче информации об инструментах интеграции и созданию вау-эффекта.

«Спутник» онлайн/офлайн

«Спутник» — это вводный двухдневный тренинг для всех новых сотрудников компании. В 2021 году мы адаптировали онлайн-формат «Спутника».

COAPE — углубленное изучение компании

COAPE (фр. Connaissance Approfondie de l'Entreprise) — встреча с лидерами компании, на которой они рассказывают о себе, своем пути в компании, погружают участников в стратегию компании и отвечают на их вопросы.

В 2021 году мы запустили COAPE в новом формате: однодневная очная сессия с лидерами компании из совета лидеров страны присутствия — генеральный директор и заместители генерального директора.

«Мой БОРД»

БОРД — беседа обратной связи о развитии и достижениях. Обязательная встреча руководителя и сотрудника, часть годового цикла развития и оценки. На встрече БОРД подводятся итоги развития и результатов, а также ставятся цели и обсуждается план развития сотрудника. БОРД — часть культуры развития, поэтому такая встреча является неотъемлемым элементом карьеры для всех сотрудников в компании.

Результаты встреч БОРД фиксируются в системе HR, благодаря чему сотрудники на протяжении всего года имеют доступ и работают с целями и индивидуальными планами развития.

В 2022 году планируется адаптация годового цикла развития и оценки: внедрение квартальных встреч сотрудника и руководителя.



Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

Индивидуальный план развития

Индивидуальный план развития (ИПР) составляется после периода интеграции каждого сотрудника (через три месяца после принятия на работу). Электронный курс помогает сотрудникам составить ИПР. Руководитель утверждает ИПР сотрудника в соответствии с индивидуальным треком развития (новая должность — развитие внутри должности — дополнительная роль). Для составления ИПР сотрудник может опираться на разработанные модели компетенций должностей. Руководитель проектов по персоналу проводит тренинг для сотрудников, который помогает разобраться, что такое ИПР и для чего его составлять, и оказывает сопровождение в составлении ИПР сотрудникам подразделений.

Составленный ИПР фиксируется в HR-системе, что обеспечивает сотрудникам доступ к ИПР с возможностью его корректировать на протяжении всего года.

В 2022 году планируется обеспечить 100% сотрудников индивидуальным планом развития в соответствии с их треком развития.

Статусы профессионального развития в Леруа Мерлен

Начинающий

Специалист

Профессионал

Эксперт



Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

«Мой путь»

Мобильное приложение «Мой путь» используется для интеграции новых сотрудников. Приложение содержит уникальные программы адаптации для ключевых должностей подбора, а также универсальные интеграции для всех остальных сотрудников.

На конец 2021 года было создано 23 программы интеграции. Из доработок приложения мы добавили пуш-уведомления для руководителей, наставников и новых сотрудников при наступлении определенных событий, например при непрохождении программ в приложении и т. д.

В 2022 году мы планируем доработать функционал для наставников для улучшения сопровождения новых сотрудников. Также планируем разработать функционал подтверждения наставника у сотрудника и предиктивные пуш-уведомления для руководителей при наступлении определенных событий, которые могут повлиять на увольнения сотрудников.

Наставничество и менторинг

Мы создали программу наставничества, цель которой — максимально быстрое освоение профессиональных навыков.



Ценность наставничества для компании состоит:

- в поддержании сотрудников на своем пути развития;
- обеспечении быстрой интеграции новых сотрудников;
- ускорении развития компетенций сотрудников внутри команд;
- способствовании развитию корпоративной культуры компании через трансляцию ценностей;
- создании самообучающейся среды, в которой каждый может развиваться и развивать других;
- положительном влиянии на стабильность команды.



Ценность наставничества для сотрудника состоит:

- в поддержке и обучении в период интеграции;
- получении помощи со стороны опытных коллег в развитии собственных компетенций;
- собственном развитии для занятия роли наставника.
- В 2021 году в программе приняло участие 130 наставников-кураторов.

Менторинг — инструмент, созданный для потенциалов¹ всех уровней. Цель менторинга — повышение профессионального уровня потенциала, удовлетворенности работой, рост узнаваемости внутри компании, обмен знаниями и опытом, развитие осознанности. Подбор пар (ментор — менти) осуществляется в системе Success Factors на основании анкет участников. В системе Success Factors созданы процесс и инструмент «План замещения» и «Пул потенциалов».

С декабря 2021 года создано 45 пар менти — ментор для потенциалов директоров и руководителей. В 2022 году мы планируем запуск менторства на уровень менеджеров. Комитет лидеров и группа лидеров являются менторами и активно участвуют в процессе.

¹ Потенциалы — сотрудники компании, для которых возможен карьерный рост в ближайшее время.

Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

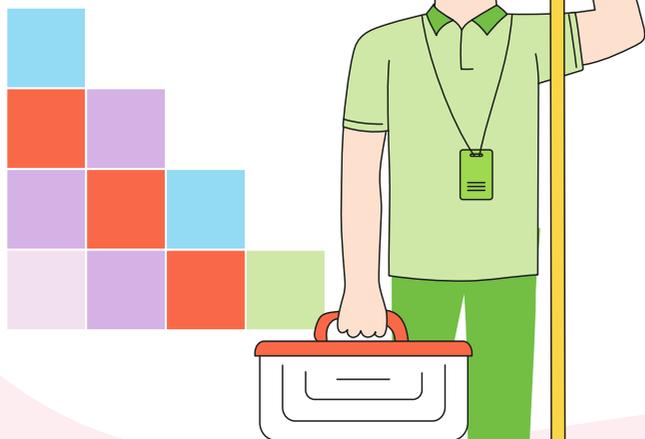
404-2

404-3

Академии

Мы создаем академии для всех ключевых должностей и направлений в компании, и на 2021 год у нас функционирует шесть академий, причем академия для директоров магазина завершила свой второй цикл.

В 2021 году мы добавили фокус на развитии компетенций в обслуживании клиентов — профессионалов ремонта.



Академия ДМ 1

Академия директоров магазинов (ДМ) 1 — программа обучения для руководителей секторов и контролеров управления, являющихся потенциальными будущими директорами в ближайшей перспективе с назначением до одного года (заявки в программу утверждаются региональным менеджментом). Программа обучения построена на освоении базы профессии директора магазина.

Основная цель — подготовить сотрудника к новой профессии до назначения. Компании, предоставляющие нам услуги по поиску и подбору персонала, работают в контакте с заказчиками с подключением к нашим рекрутмент-системам.

Программа содержит следующие модули обучения:

- «Роль директора магазина в экономической модели»;
- «Развитие и сопровождение команды лидеров»;
- «Управление изменениями»;
- «Ситуационный менеджмент»;
- «Дизайн-мышление» и др.

Академия ДМ 1 впервые прошла в цикле 2019–2020 годов.

21 человек

участвовал в первой программе

16 человек

приняло участие в Академии ДМ 1 в 2020–2021 годах

12 человек

из них уже являются действующими директорами магазинов, и большинство из них продолжают обучение в Академии ДМ 2 и работают с партнером

Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

Академия ДМ 2

Академия ДМ 2 — второй цикл академии. Это программа обучения для уже назначенных ДМ, которые работают в должности первый год. Программа обучения отталкивается от календаря жизни магазина и помогает молодому ДМ успешно провести первый год, опираясь на поддержку опытного ДМ-партнера.

В рамках этой программы мы развиваем не только новых, но и опытных директоров. Опытные директора осваивают основы менторинга и бизнес-трекинга, для того чтобы сопровождать своего подопечного и более глубоко работать с командами своих магазинов. Кроме того, программа позволяет укрепить профессиональное сообщество директоров магазинов и помочь новичкам быстро стать его частью и ощутить поддержку опытных коллег.

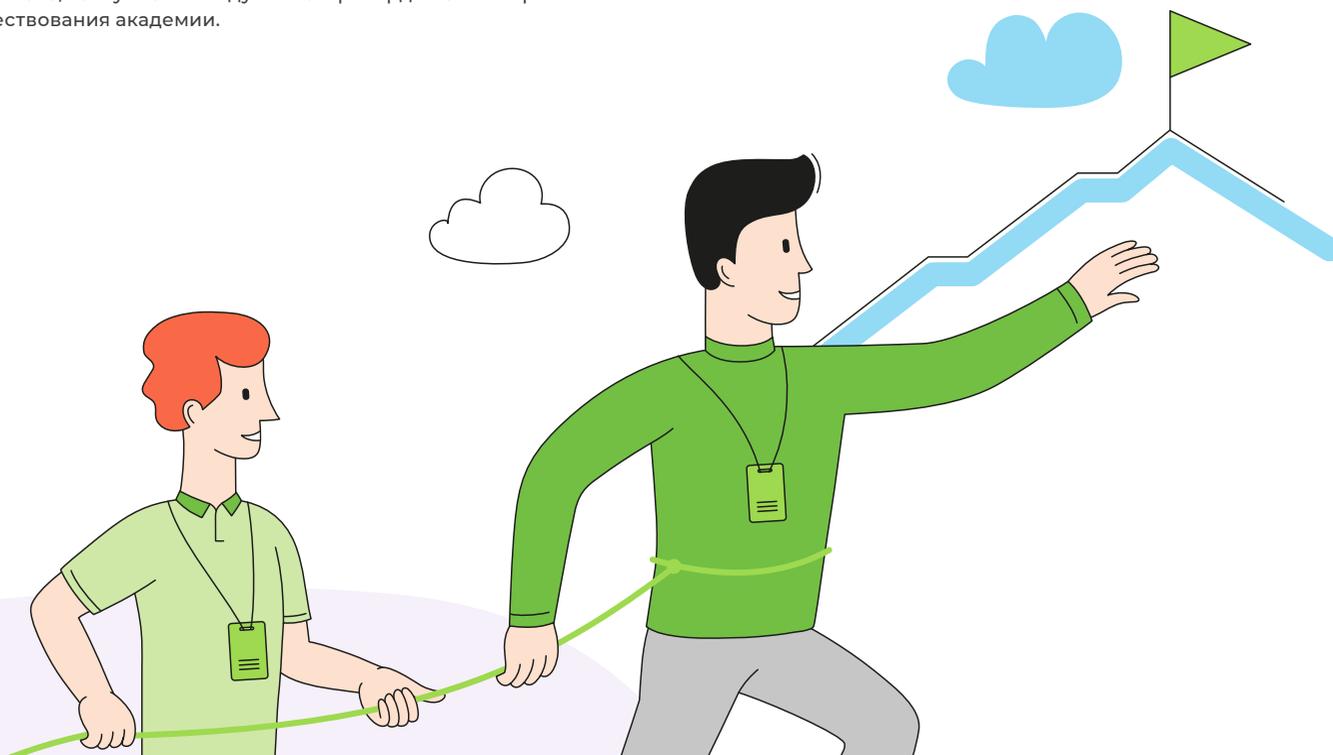
Программа содержит следующие модули обучения:

- «Планирование и визуализация качественных и количественных целей»;
- «Инструменты, способствующие развитию и росту ДМ»;
- «Оптимальная мотивация»;
- «Формирование и развитие эффективного совета директоров магазина» и др.

Академия ДМ 2 впервые проведена в цикле 2020–2021 годов: количество участников составило 20 человек. Большинство из них уже сами являются партнерами и наставниками новых ДМ.

В программах Академия ДМ 1 и 2 в 2021/2022 учебном году участвует 47 человек — это более чем в 1,3 раза выше, чем в 2020/2021 учебном году и стало рекордом за все время существования академии.

Кроме того, обучение такого же формата предусмотрено для руководителей сектора по обслуживанию клиентов, руководителей складов, менеджеров отделов, руководителей служб персонала, руководителей по эффективности бизнеса магазинов. В 2021 году 1 024 человека прошли обучение и расширили свои компетенции и навыки.



Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3



Воркшоп USEFUL

Мы помогаем магазинам, складам и сотрудникам центрального офиса углубиться в тему устойчивого развития в воркшопах «USEFUL: приносим пользу» с конца 2020 года. На воркшопах сотрудники ближе знакомятся со стратегией, сформированной группой АДЕО в 2020 году. Сотрудники узнают, какие обязательства на себя взяла компания, вдохновившись целями устойчивого развития ООН, и какое отношение к этому имеет каждый из нас. Воркшопы проводились не только в России, но и во всех бизнес-подразделениях группы АДЕО. В 2021 году в воркшопах приняло участие 87% сотрудников компании.

Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

«Школа ремонта»

Мы хотим, чтобы каждый продавец-консультант стал экспертом в знании товара, для того чтобы помогать покупателям в выборе товара и реализации их проектов.

В 2021 году мы восстановили проект «Школа ремонта», начавший свою деятельность в 2013 году, целью которого является повышение компетенций в знании товара через практику применения товаров на мастер-классах. «Школа ремонта» помогает закреплению теоретических знаний, полученных в электронном обучении. Она входит в программу обучения каждого сотрудника и является неотъемлемой частью развития компетенций в знании товара. Мастер-классы «Школы ремонта» проводятся в каждом отделе.

Сотрудник изучает товары, используя их на собственном опыте. Мастерской отдела обучает участников установке, монтажу, подключению и применению основного и сопутствующего товаров, рассказывает про особенности и показывает личным примером применение товара при реализации разных проектов в ремонте. Затем участники повторяют процесс самостоятельно.



Результаты «Школы ремонта» в 2021 году

- Открыта в 61 магазине (55% от числа всех магазинов).
- 109 кураторов развивают проект в магазинах (97% от числа всех кураторов).
- Более 1,6 тыс. мастерских (80% от общего количества мастерских).
- Проведено 206 мастер-классов.

В 2022 году мы планируем запустить «Школы ремонта» во всех магазинах и добавить программу в общий план развития сотрудников.



Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

Взаимодействие с вузами

Мы сотрудничаем с Министерством образования Российской Федерации и мэрией Москвы по проекту «Дуальное обучение на базе московских колледжей для Леруа Мерлен». Проект дуального обучения — это вид профессионального образования, при котором практическая часть подготовки проходит на рабочем месте в Леруа Мерлен, а теоретическая часть — на базе образовательной организации.

Мы готовим ресурсы для компании, активно вовлекая студентов на этапе обучения в колледжах, погружая их в культуру компании, обучая нашим профессиям, стажирова во время оплачиваемой учебной практики на базе нашей компании. После окончания колледжа мы трудоустраиваем лучших студентов в компанию. В отчетном периоде проект запущен на базе двух московских колледжей, мы планируем трудоустроить к нам около 1 тыс. студентов.

За 2021 год мы привлекли и наняли 500 студентов и 97 стажеров в центральный офис, где мы осуществляли развитие навыков поиска, подбора и сопровождения стажеров, — проведен воркшоп «Работа со стажерами».

500 студентов

97 стажеров

за 2021 год мы привлекли и наняли
в центральный офис



Обучение и развитие

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

404-3

Результаты программы обучения в Леруа Мерлен в 2021 году



Оценка уровня компетенций выросла

с **82** до **84**

по сравнению с 2020 годом



789

электронных курсов в Success Factors
(+118 новых курсов в 2021 году)

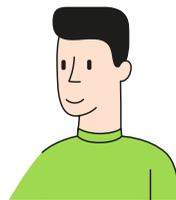
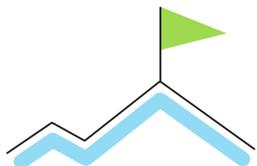


26,9

часа в среднем уделил обучению каждый сотрудник в 2021 году (+3,5% к 2020 году)

87%

сотрудников приняло участие в воркшопах в 2021 году



84%

людей подтвердили уровень компетенций через оценочные тесты

Возможности для роста

Проект «Лидерство»

В основе профессионального роста персонала лежит создание качественной и современной среды для развития лидерства. Мы прилагаем большие усилия, направленные на выявление и воспитание лидеров.

На уровне бизнес-юнита «Леруа Мерлен Россия» более 40 тыс. лидеров участвуют в построении компании-платформы. Наш стиль лидерства позволяет каждому быть самим собой, то есть быть аутентичным, быть открытым по отношению к другим и к миру, действовать взаимозависимо с другими для создания позитивного влияния: человеческого, экологического, экономического.

В рамках проекта «Лидерство» в 2021 году 30 тыс. сотрудников глубже познакомились с **моделью лидерства**, более 3 тыс. приняли участие в воркшопах по лидерству, на которых дали свою обратную связь о том, как мы можем повлиять на развитие лидерской среды в каждом подразделении.

Выделены три направления для работы с лидерством

Лидер каждый

- Разработан и запущен опрос 360 по лидерству «3 вопроса» для 100% сотрудников в нескольких магазинах и центральном офисе. По результатам этого опроса сотрудникам будет проще выделить свои сильные стороны и зоны для развития в рамках своего лидерского поведения и включения их в ИПР.
- Разработаны сценарии коротких видеоуроков по четырем направлениям лидерства для всех сотрудников, которые помогут развить лидерство с опорой на общую модель поведенческих навыков группы АДЕО.

В 2022 году у каждого сотрудника будет возможность пройти обучение на выбор, в зависимости от приоритетов в ИПР, и развивать свои лидерские компетенции по любому из четырех направлений лидерства: аутентичность, открытость, взаимозависимость и влияние.

Лидеры для лидеров

- Запущен опрос 360 по лидерству для руководителей в упрощенной форме на выбор в двух вариантах: «24 вопроса» и «3 вопроса». Опрос проводится в период сессии БОРД и позволяет получить развернутую обратную связь по лидерским компетенциям.
- Разработана и протестирована программа по лидерству для менеджмента, которая научит руководителей создавать среду для развития лидерства у сотрудников, с опорой на 12 особых поведенческих навыков руководителей группы АДЕО.

Запуск программы обучения руководителей по лидерству запланирован в 2022 году.

Среда для развития лидерства

- Запущена деятельность **Скил** на основе ежеквартальной обратной связи опроса EXI.
- Разработан и запущен отчет «Лидерская среда» на основе вопросов из опроса вовлеченности.



Возможности для роста



¹ DOME — это уровни квалификации сотрудников (DebOccMaitExp: Deb — начинающий, Occ — специалист, Mait — профессионал, Exp — эксперт).

Возможности для роста

Программа с высоким потенциалом

Продолжает работать запущенная в 2020 году Программа с высоким потенциалом. Эта программа направлена на выявление сотрудников с высоким потенциалом, которые могли бы занимать более высокие должности.

Программа с высоким потенциалом — Be Future Ready

В отчетном периоде десять сотрудников с высоким потенциалом (HIPO) на роль лидеров группы участвовали в программе «Будь готов к будущему».

Также в рамках программы было сертифицировано шесть внутренних специалистов по SHL-тесту (тесты способностей, которые измеряют успешность сотрудника в работе с конкретным видом информации — числовой, вербальной и логической).

Программа с высоким потенциалом — «Ускоритель»

Программа «Ускоритель» разработана для сотрудников с большим потенциалом и сотрудников со стратегическими компетенциями:

- для расширения рабочих связей;
- глубокого погружения в стратегию с нашими лидерами;
- развития понимания и проведения нашей культурной трансформации;
- расширения кругозора на тематических мероприятиях;
- определения своей пользы и влияния;
- обучения через практику и построение собственного пути развития.

В 2021 году в программе приняло участие 14 сотрудников-потенциалов.



Моя карьера

Для сопровождения внутренней мобильности сотрудников компании мы запустили продукт «Моя карьера». С помощью платформы внутрироссийских и международных переводов My Carrier мы развиваем внутреннюю мобильность сотрудников, усиливаем продвижение и развитие сотрудников изнутри, повышаем лояльность и стабильность сотрудников и укрепляем бренд работодателя. Теперь сотрудник всегда может увидеть вакансии не только внутри бизнес-юнита «Леруа Мерлен Россия», но и бизнес-юнитов группы АДЕО.



Голос сотрудника

Одним из проявлений принципа «Человек — в центре нашей экосистемы» выступает наш подход в работе с сотрудниками «Сотрудник — в сердце компании».

Мы придаем большое значение выявлению потребностей и впечатлений сотрудников от работы у нас и, опираясь на них, создаем условия для вовлеченности. Именно поэтому мы часто проводим опросы среди сотрудников, замеряем вовлеченность, лояльность (NPS) сотрудника (опросы EXI), а для руководителей у нас есть инструмент, который позволяет работать с вовлеченностью сотрудников каждый день на основе результатов пульс-опросов через мобильную платформу OhMyBoss.

Также на платформе OhMyBoss для наших магазинов существует сервис «Задай вопрос директору», с помощью которого директор и руководители магазина могут узнать рейтинг наиболее важных для сотрудников вопросов, чтобы приоритизировать работу с ними. Для нас услышать голос сотрудника — это не только узнать его впечатления, но и работать над тем, чтобы его опыт работы у нас в компании постоянно улучшался.

Опрос вовлеченности

Опрос вовлеченности проходит в компании уже 12 лет — один раз в год в течение месяца. Главная цель опроса — оценить удовлетворенность сотрудников работой в компании и услышать их. Качество работы сотрудников и их эффективность напрямую связаны с уровнем вовлеченности. При высокой вовлеченности в компании меньше текучесть кадров, выше лояльность, снижается уровень абсентеизма. В компании вовлеченных сотрудников выше коммерческие результаты и лучше сервис обслуживания клиентов. Вовлеченность оценивается исходя из ответов на следующие вопросы.

Когда мне предоставляется возможность, я очень хорошо отзываюсь о работе в этой организации.

Я без сомнения рекомендовал бы нашу организацию своему другу, ищущему работу.

Потребуется серьезные причины для того, чтобы я ушел из организации.

Я редко думаю о том, чтобы уйти из организации и работать в другом месте.

Наша организация мотивирует меня достигать лучших результатов, чем обычно ожидается.

Наша организация вдохновляет меня ежедневно выполнять работу как можно лучше.

79%

уровень вовлеченности по итогам опроса 2021 года

+3 п. п.

к 2020 году

Мы планируем повышать уровень вовлеченности сотрудника через **СКИЛ, меры материальной и нематериальной поддержки**, а также путем всевозможного разнопланового развития сотрудников и улучшения условий труда.

Голос сотрудника

NPS сотрудника (опрос EXI)

Через опрос EXI мы измеряем уровень NPS сотрудника.

Это глобальный опрос, который проходит во всех компаниях группы АДЕО один раз в три месяца. Его цель — собрать отзывы и мнения о ситуации и настроениях в коллективе для своевременного реагирования на изменяющиеся запросы сотрудников. Опрос состоит из двух вопросов, измеряемых по шкале от -100 до 100.

1. NPS: «Готовность рекомендовать другу работу в Леруа Мерлен».
2. Общий опыт: «Я доволен условиями работы».

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

В 2022 году в каждый опрос мы добавим один открытый вопрос, связанный с одной ценностью. Таким образом, за год обновим обратную связь по всем ценностям компании.

54%

NPS сотрудника за 2021 год



Интерактивная платформа OhMyBoss

Каждый месяц сотрудник магазина получает опросный лист OhMyBoss из шести вопросов по каждому фактору вовлеченности в работу:

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

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

Голос сотрудника

«Моя жизнь — моя компания»

Важный приоритет для нас — соответствовать заявленным ценностям компании, высокому уровню культуры и стиля.

Проект «Моя жизнь — моя компания» (МЖМК) помогает нам строить культуру, в основе которой **человек** и обратная связь разных участников нашей экосистемы — сотрудников, клиентов, поставщиков, жителей. Мы создаем культуру, где каждый чувствует заботу, поддержку, развивается и вносит свой вклад в развитие ответственного общества.

История проекта. Проект «Моя жизнь — моя компания» был запущен 30 января 2013 года.

Какие цели мы ставили перед собой, запуская проект? Услышать мнение каждого, вовлечь каждого, изменить компанию через ценности, построить компанию мечты для сотрудников и сильную компанию, готовую к вызовам сегодняшнего и завтрашнего дня.

Мы начали с опроса наших сотрудников. Опрос был максимально простым, он был о том, что важно сотрудникам в жизни сегодня и какие ценности им важно видеть в компании сегодня и завтра.

Следующим этапом стали понимание и смысл выбранных сотрудниками слов. Для этого мы провели онлайн-диалоги, куда пригласили по несколько представителей от магазина и центрального офиса, чтобы поговорить с ними в онлайн-режиме и раскрыть выбранные ими формулировки более глубоко.

Далее мы свели все воедино и на основе всех формулировок создали ценности, при этом мы оставили авторские фразы сотрудников, чтобы они узнали свои слова и понимали, что ценности образовались благодаря им.

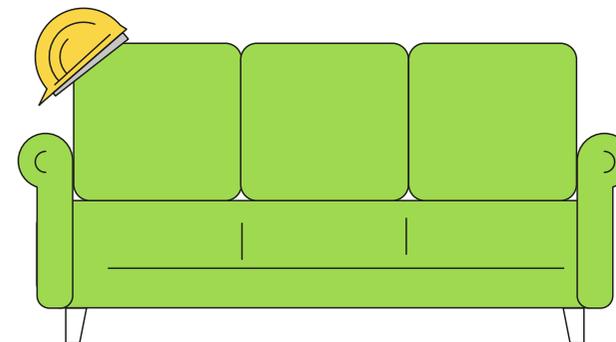
Начиная с октября 2013 года рабочая группа посетила все магазины с презентацией проекта МЖМК, новых ценностей и приглашением на воркшопы «Дом творчества». На «Домах творчества» мы в интересной форме собирали идеи от сотрудников: отталкиваясь от ценности, мы думали, что нам необходимо прекратить, сохранить, развивать или начать.

После мы проанализировали самые популярные высказывания и на основе «Домов творчества» сформулировали 12 национальных проектов, которые вошли в план на пять лет. Каждый проект помог улучшить ту или иную сторону нашей жизни в компании.

Например, проект «Комфорт на работе» позволил улучшить условия труда для сотрудников ночной логистики и отремонтировать комнаты отдыха, так как на воркшопах было много посвященных этому вопросов. Проект «Приобщение к спорту и здоровому образу жизни» положил начало для открытия спортзалов в каждом магазине. Но самый большой шаг мы сделали в рамках проекта «Говорить спасибо», мы начали благодарить сотрудников на утренних брифах. Признавать профессионализм на бейдже, проводить завтраки с генеральным директором. А льготное софинансирование ипотеки стало возможным благодаря проекту «Рост качества жизни сотрудников».

Все эти изменения стали возможны благодаря голосу сотрудников и их обратной связи.

В 2019 году мы обновили наши ценности и в 2021 году уже провели обновленные воркшопы.



Голос сотрудника

Миссия проекта: «Человек — в центре нашей экосистемы»

Сотрудник, клиент, кандидат, поставщик, жители — участники нашей экосистемы, с которыми мы разделяем наши ценности и подход «Человек — в центре нашей экосистемы». Воркшопы «Дом творчества» и квартальные опросы EXI позволяют нам услышать «голос сотрудника» и сформировать инициативы, через которые мы вместе можем менять поведение в соответствии с ценностями и приоритетами бизнеса.

Мы разработали дорожную карту проекта «Моя жизнь — моя компания» на 2021 год: новый сценарий проведения «Домов творчества», методические инструкции и материалы для запуска проекта на всю компанию, обучение команды амбассадоров проекта МЖМК и проведение воркшопов «Дом творчества» для более чем 40 тыс. лидеров ООО «Леруа Мерлен Восток».

На воркшопах «Дом творчества» сотрудники по каждой ценности приводили примеры того, как проявляется ценность в повседневной деятельности, делились мыслями о том, что помогает поддерживать эту ценность, а что мешает ее реализовывать. Все высказывания участников воркшопов были проанализированы и сформированы темы, которые требуют дальнейшей проработки для усиления наших ценностей в повседневной жизни.

Обратная связь по итогам «Домов творчества» стала основой для работы сформированных команд SKIL каждого подразделения.

Так, в 2021 году прошло 2 тыс. сессий «Домов творчества», 85% сотрудников приняли участие в этих воркшопах. В результате воркшопов отчетного года мы увидели, что сотрудники больше говорят о ценностях «Рады помочь», «Двигаемся дальше» и «Приносим пользу». Это означает, что коллективное сознание переходит от удовлетворения личных потребностей к удовлетворению потребностей других заинтересованных сторон на благо общества в целом.



СЕБЕ — ДРУГИМ — МИРУ



Эти ценности выделяются в списке — **ЧТО ПОМОГАЕТ.**

Сотрудники ценят заботу компании о них и поддержку коллег.

Мы скорее удовлетворяем потребности сотрудников на этом уровне.

Эти ценности в топ-списке по итогам «Домов творчества» 2021 года.

Больше всего обратной связи связано с **ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ МОМЕНТАМИ** и **УБЕЖДЕНИЯМИ СОТРУДНИКОВ.**

Это то, где предстоит основная работа для улучшений.

Голос сотрудника



Совет по культуре и лидерству

Для поддержки изменений в командах и продолжения развития лидерского подхода, ориентированного на ценности, в 2021 году мы создали в каждом магазине и подразделении компании SKIL. Работа SKIL ведется на основе обратной связи от сотрудников, которую мы получили на воркшопах «Дом творчества», а также в результате квартальных опросов EXI. Мы строим связь между результатами опросов и деятельностью SKIL, внедряя квартальные планы и визуализацию изменений по итогам квартала.

Совет по культуре и лидерству — это команда из числа сотрудников, выдвинувших свои кандидатуры, за которых проголосовали сотрудники магазина. Цель SKIL — поддерживать благоприятную среду для развития у сотрудников поведения, соответствующего ценностям и лидерству, вовлекать сотрудников в проекты.

Деятельность SKIL регламентируется положением, утвержденным генеральным директором.

Участники SKIL проявляют лидерство и инициативу, вовлекают коллег, влияют на результаты компании по пяти направлениям в соответствии с пятью ценностями компании.



«Заботимся о благополучии»

- Улучшение условий труда и комфорт на работе.
- Участие в комиссиях при расследовании несчастных случаев.
- Организация спортивных мероприятий, влияние на здоровый образ жизни.
- Реализация деятельности благотворительного фонда.



«Работаем сообща»

- Организация мероприятий командного характера.
- Коммуникация внутри магазина ключевых событий.
- Визуализация общих целей, проектов, вызовов магазина/кластера/региона/компании.



«Двигаемся дальше»

- Представление успешных практик магазина, региона, компании.
- Сообщение о новых программах, новых инструментах в работе разных профессий.
- Привнесение соревновательного элемента — равнение на лидера в магазине (переходные кубки, конкурсы и т. д.).



«Рады помочь»

- Организация фокус-групп с сотрудниками для анализа прохождения пути клиента.
- Анимация улучшений на пути клиента по итогам работы фокус-групп.
- Признание сотрудников от лица клиентов.



«Приносим пользу»

- Организация социальных и экологических проектов.
- Участие сотрудников в корпоративном волонтерстве.
- Привлечение клиентов, жителей в социальные и экологические проекты.

Сообщество «Леруа Мерлен»

Мы стремимся к тому, чтобы каждый сотрудник чувствовал себя частью команды Леруа Мерлен, понимал наши общие ценности, цели и задачи.

Мы создаем среду, где каждый сотрудник чувствует поддержку, растет и вносит свой вклад в культуру и развитие экосистемы. Для этого мы активно развиваем систему внутренних коммуникаций, в которой применяем новые технологические возможности, развиваем советы по культуре и лидерству и укрепляем знание о теме устойчивого развития в каждом подразделении.

95%

сотрудников вовлечено
в сообщество

Диджитал-инструменты для общения с коллегами

Единая корпоративная социальная сеть

У всей группы АДЕО, частью которой является бизнес-юнит «Леруа Мерлен Россия», единая корпоративная социальная сеть. В ее среде можно получать и делиться новостями компании, устраивать видеотрансляции, проводить опросы и многое другое. Внутри социальной сети встроен корпоративный мессенджер, который позволяет общаться в чате с одним или несколькими коллегами, используя текст, изображения, голос или видео.

Доля активных пользователей от общего числа сотрудников составляет 95%. За год мы написали более 160 статей в соцсети, из которых 25 были посвящены теме устойчивого развития компании, а более 50 статей — поддержке стратегических направлений (увеличение привлекательности омниканального магазина, развитие работы с профессионалами и укрепление электронной коммерции).



Внутренний портал «Интрапу 3.0»

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

В 2021 году произведены улучшения на портале «Интрапу»: теперь в личном кабинете сотрудника доступен виджет, который позволяет следить за прогрессом процента обученности по ключевому ежегодному тестированию по товарам, продажам и базе профессии.

Мобильная платформа

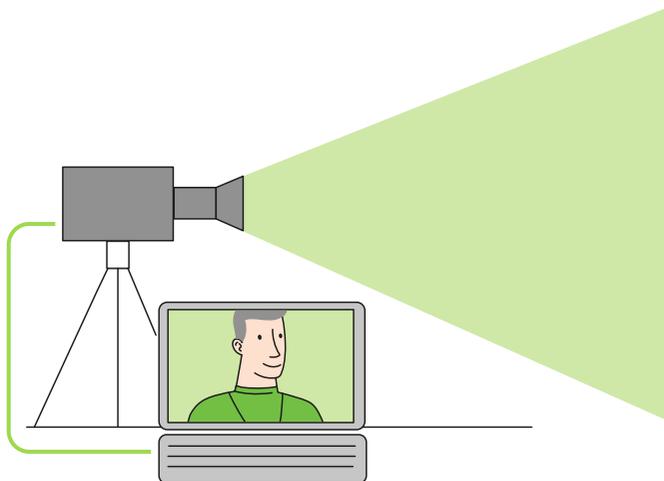
В 2021 году мобильная платформа стала одним приложением LMWork для работы на корпоративных и личных смартфонах. Единая точка входа в сервисы компании позволяет сотруднику магазина выполнять многие операции мобильно и быть доступным для наших клиентов. Это инструмент, который дает базу для развития новых сценариев продаж и взаимодействия с партнерами.

Сообщество «Леруа Мерлен»

Видеостудия

В отчетном году мы создали студию, позволяющую нам проводить онлайн-конференции и снимать корпоративные видеоролики.

Для проведения онлайн-конференций мы используем павильон и оборудование студии и ведем трансляции в Zoom, Workplace или Google Meet. Эти инструменты онлайн-коммуникаций помогают нам охватить руководителей доменов и магазинов, а также своевременно доносить информацию и сопровождать магазины в реализации стратегии и проектов. Большинство наших онлайн-мероприятий — внутренние (90–95%).



В 2021 году

33

эфирных дня

4,6

оценка качества и полезности мероприятий¹

54

ролика снято

¹ Оценка зрителей по пятибалльной шкале.

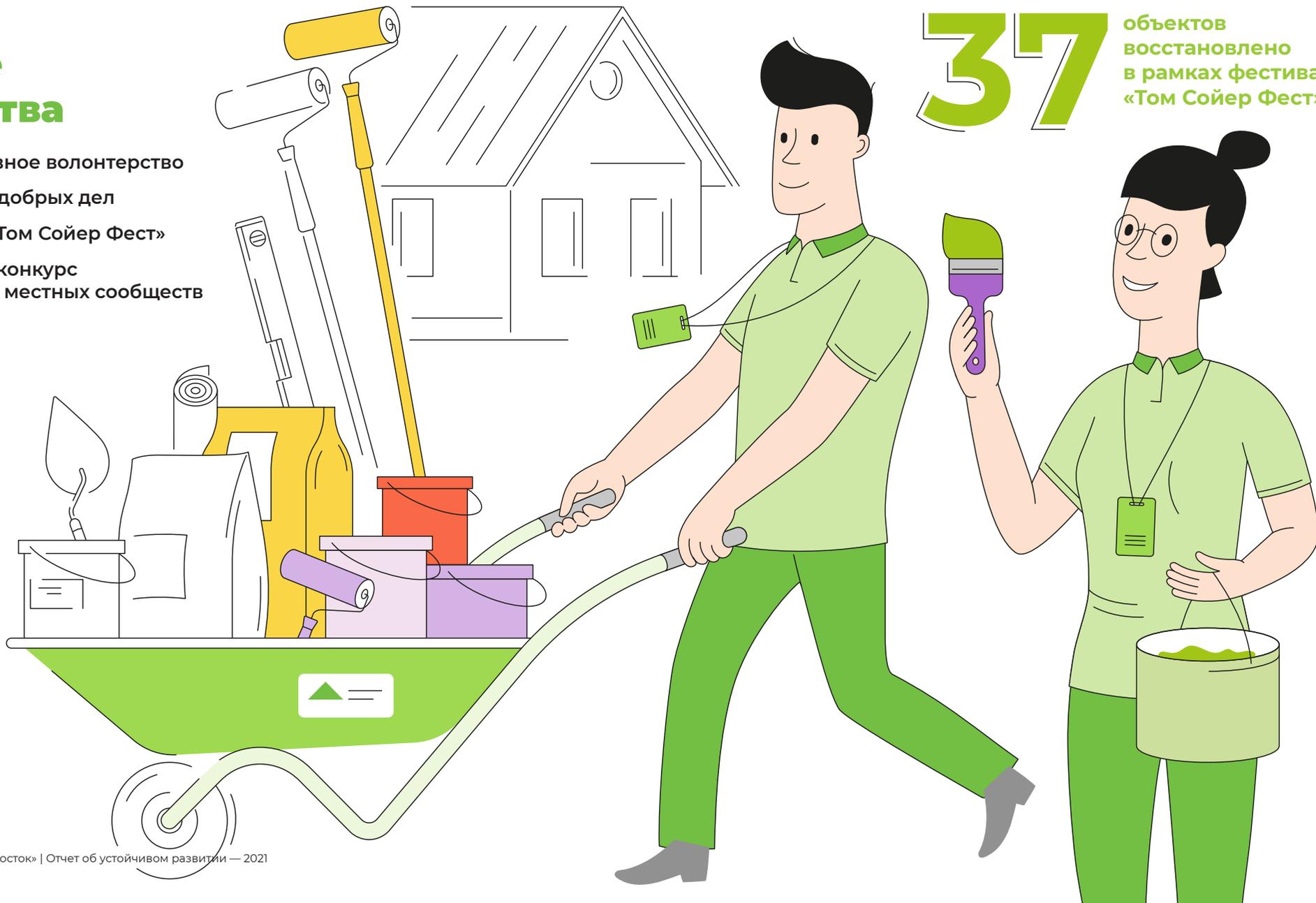
Ориентационные письма

В 2021 году мы продолжили ежегодную рассылку всем сотрудникам ориентационных писем, в которых рассказывается о достижениях компании за прошедший год и о целях на будущие периоды. Ориентационные письма помогают руководителям дирекций и магазинов определять стратегические цели для своих сотрудников на следующий год.



Местные сообщества

- 160 Корпоративное волонтерство
- 164 Календарь добрых дел
- 168 Участие в «Том Сойер Фест»
- 170 Грантовый конкурс поддержки местных сообществ



Корпоративное волонтерство

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1

Корпоративное волонтерство — форма самореализации личного и профессионального потенциала сотрудников, которые при поддержке Леруа Мерлен принимают участие в социально значимой инициативе на добровольной основе в рабочее или нерабочее время. Корпоративное волонтерство является инструментом:

- для реализации стратегии устойчивого развития и приобщения сотрудников к достижению компанией целей устойчивого развития;
- формирования корпоративной культуры, ориентированной на социальные и экологические ценности;
- предоставления возможности сотрудникам проявить свои лидерские способности, развиваться профессионально.

В компании используются четыре инструмента для формирования корпоративного волонтерства:

1. Выделено минимум восемь рабочих оплачиваемых часов на корпоративное волонтерство.
2. Создана Политика в области корпоративного волонтерства.
3. Предложен план мероприятий по корпоративному волонтерству.
4. Проводятся сбор и оценка результатов корпоративного волонтерства.

Основной документ компании в области взаимодействия с местными сообществами — **Политика в области корпоративного волонтерства**, главной целью которой является содействие позитивным изменениям в регионах присутствия и помощь множеству людей в обустройстве жилья и улучшении качества жизни.

Компания поддерживает корпоративное волонтерство как одно из направлений деятельности в области устойчивого развития, а также как проявление социальной ответственности сотрудников, позволяющее им развиваться и проявлять лидерство.

Политика в области корпоративного волонтерства призвана систематизировать и повысить эффективность волонтерской деятельности, осуществляемой и поддерживаемой компанией.

82%

подразделений имеют реализованные программы взаимодействия с местными сообществами



Корпоративное волонтерство

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1

При реализации и осуществлении Политики в области корпоративного волонтерства компания учитывает ряд основополагающих принципов.

Принципы



Осознанность выбора

Сотрудник понимает, каким образом волонтерский опыт будет содействовать социальным или экологическим изменениям, а также развивать его навыки и знания.



Добровольность

Сотрудники участвуют в инициативах при поддержке Леруа Мерлен добровольно.



Общественная значимость

Инициатива при поддержке компании ориентирована на целевые группы, которые поддерживает компания, и отвечает их нуждам (содействует социальным изменениям).



Ориентация на стратегию

Инициатива при поддержке компании согласуется с ее миссией, ценностями и Стратегией в области устойчивого развития, а также укрепляет доверие к ней.



Корпоративное волонтерство

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1

Преимущества волонтерства, которые выделяет компания

Сотрудник



- Развивает навыки и лидерские компетенции, применимые к работе.
- Получает интересные знания в новых сферах.
- Укрепляет связи с коллегами и местным сообществом.
- Творчески реализуется через создание новых проектов.
- Гордится собой и своей компанией.

Прямой руководитель



- Повышает лояльность, мотивацию и в итоге продуктивность сотрудников.
- Позволяет выявить ответственных и мотивированных сотрудников, будущих лидеров компании.
- Создает благоприятную среду для развития навыков и лидерских компетенций сотрудников.

Леруа Мерлен



- Развивает корпоративную культуру через трансляцию ценностей, формирует связи между сотрудниками.
- Повышает привлекательность компании для соискателей (бренд работодателя).
- Укрепляет доверие клиентов и местных сообществ.
- Реализует Стратегию в области устойчивого развития.

Общество



- Содействует социальным и экологическим изменениям.
- Развивает гражданское общество.
- Повышает производительность труда.
- Создает среду поддержки талантливых и активных людей, которые хотят помочь решить социальные проблемы в сообществе.

При выборе целевых аудиторий и тем для волонтерства Леруа Мерлен стремится достичь баланса между приоритетами в области устойчивого развития на уровне всей компании и конкретными потребностями местных сообществ на территориях своего присутствия.



Корпоративное волонтерство

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1

Приоритетные целевые группы благополучателей

Люди, столкнувшиеся со сложностями

- Пострадавшие от пожара, стихийных бедствий и т. д.
- Бездомные.
- Семьи в сложной жизненной ситуации, нуждающиеся в улучшении бытовых условий.
- Дети без родителей и (или) попечения.
- Пожилые люди без поддержки семьи.

Люди с особыми потребностями

- Лица с физическими или ментальными ограничениями здоровья.
- Родители детей-инвалидов.
- Потерявшие люди с деменцией.

Окружающая среда

- Широкие слои населения (с целью экопросвещения и организации экологических акций).
- Экологические и природоохранные организации.
- Муниципальные службы и учреждения, вовлеченные в озеленение и уборку территорий, обращение с отходами и т. д.

Инициативы

Длительность

- Разовые акции: благоустройство общественного пространства в районе, прилегающем к магазину, что было реализовано в рамках программы «Календарь добрых дел».
- Долгосрочные программы и проекты: многолетняя программа наставничества для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения, что было реализовано в рамках программы «Сопровождаемое трудоустройство».

Коллектив

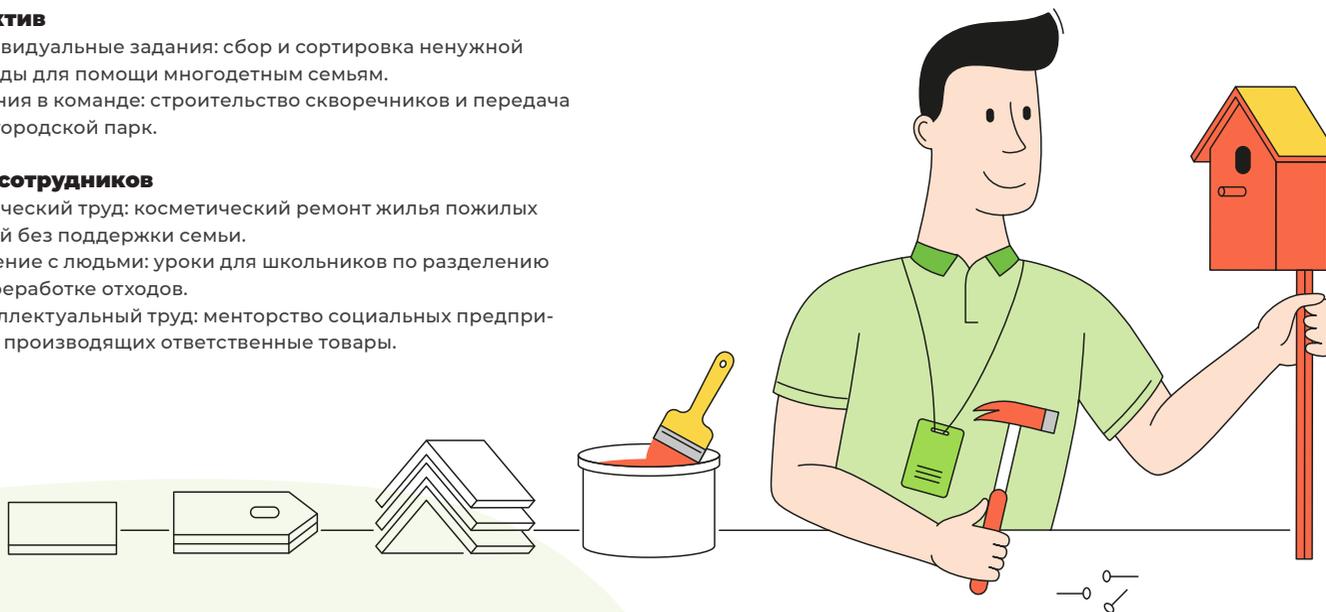
- Индивидуальные задания: сбор и сортировка ненужной одежды для помощи многодетным семьям.
- Задания в команде: строительство скворечников и передача их в городской парк.

Вклад сотрудников

- Физический труд: косметический ремонт жилья пожилых людей без поддержки семьи.
- Общение с людьми: уроки для школьников по разделению и переработке отходов.
- Интеллектуальный труд: менторство социальных предприятий, производящих ответственные товары.

Формат

- Онлайн: проведение онлайн-мастер-класса для нового поколения мейкеров.
- Рабочее место: экскурсия по магазину с целью профориентации выпускников детских домов.
- Выездные мероприятия: организация сбора бытовых отходов на природной территории.



Календарь добрых дел

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1

В качестве эффективного инструмента корпоративного волонтерства нами был разработан проект «Календарь добрых дел».

Цель — создать новую культуру внутри компании — культуру, ориентированную на экономический результат, с заботой о планете, об обществе.

У проекта две важные задачи:

- обучать и просвещать, поднимать экспертный уровень в вопросах социально-экологической ответственности;
- создавать условия для активных действий на рабочем месте и вне рабочего пространства.



В начале пути перед нами стояли пять вызовов

1. Мы всегда за высокую вовлеченность. Нам важно слышать мнение каждого и создавать условия, при которых каждый может влиять на то, в какой компании он работает.
2. Модель лидерства: более 43 тыс. сотрудников нашей компании — это более 43 тыс. лидеров, открытых миру, новому, людям. Мы верим, что мы несем изменения в обществе через трансформацию своих сотрудников, которые потом несут эту культуру в города нашего присутствия.
3. Систематизация инициатив.
4. Масштабирование социальных и экологических эффектов от проектов, чтобы быть уверенным, что мы на системном уровне действительно влияем на изменения в регионах.
5. Стать привлекательным работодателем для представителей молодого поколения, которым в первую очередь важны мотивы, которые стоят за деятельностью компании.

Особенности проекта

- При всей глобальности компании, в социальных и экологических проектах важно оказывать местное воздействие. В течение 12 месяцев совместными усилиями сотрудников было решено 12 реальных социальных и экологических проблем, на которые был в силах повлиять каждый сотрудник.
- По территориальному охвату проект объединил в одну слаженную команду все субъекты России и другие страны с учетом их разнообразия в социальной и экологической повестке, чтобы прийти к общему результату.
- Проект на местах управлялся самими же сотрудниками, желающими стать экспертами в повестке устойчивого развития и выйти за рамки своих должностных обязанностей.
- Проект позволил магазинам приобщить своих клиентов к общему движению.
- Проект заслужил невероятную поддержку во внешних коммуникациях без единого рубля, потраченного на продвижение материалов «Календаря добрых дел».
- Мотивация у сотрудников была высочайшая, при этом добровольчество зиждется только на нематериальном поощрении.

Экспертиза и механика: мы построили максимально децентрализованную систему управления проектам, позволяя сотрудникам на местах брать на себя функции руководителя региона, центральный офис их сопровождал.

При этом для экспертного наполнения мы объединили более 200 федеральных и региональных некоммерческих организаций и местные администрации городов, выстроив экосистему партнеров.

Календарь добрых дел

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1

Наполнение «Календаря добрых дел»

12 месяцев — это:

12

ключевых тем стратегии

12

актуальных социальных и экологических проблем

12

глобальных акций, каждая из которых связана с Целями устойчивого развития ООН, а семь из них происходили с вовлечением внешней аудитории

Каждый месяц был наполнен обучающими элементами: видеоролики, чек-листы, квизы и иные материалы. Каждый месяц был наполнен разными вариациями онлайн- и офлайн-мероприятий с обязательным включением ключевой волонтерской акции месяца.

Все события имели разные форматы, учитывающие разнообразие людей: для интровертов и экстравертов — массовые выезды и индивидуальные акции, для семейных и для тех, кто ищет новые знакомства, — социальное и интеллектуальное волонтерство. Например, три самых популярных месяца были посвящены темам «Углеродная нейтральность», «Восстановление лесных массивов» и «Помощь бездомным людям».

Ключевыми событиями были калькулятор углеродного следа сотрудника и план по его снижению, экологический марафон «Лес другими глазами» и сбор гуманитарной помощи для людей с опытом бездомности.



Экологичный январь

- Онлайн-экскурсия на мусороперерабатывающий завод
- Акция по утилизации новогодних елок

Креативный февраль

- Видео-мастер-класс «Как сделать полезные вещи из отходов и старых вещей»
- Конкурс креативных работ на тему экологии

Углеродно-нейтральный март

- Калькулятор углеродного следа

Городской апрель

- Создание интерактивной карты Леруа Мерлен

Эмпатичный май

- Акция «Письмо бабушке и дедушке». Мастер-класс «Проживи мою жизнь»
- Мастер-класс по созданию бизбордов для пожилых
- Волонтерская акция по благоустройству домов престарелых

Разнолесный июнь

- Экомарафон «Лес другими глазами»

Поисковый июль

- Мастер-класс на открытом воздухе совместно с «Лиза Алерт» для получения практических навыков

Домашний август

- Сбор гуманитарной помощи для бездомных
- Волонтерские выезды в учреждения
- Мастер-класс по запросам НКО

Чистый сентябрь

- Всемирный день чистоты «Сделаем!»
- Акция по посадке деревьев
- Книжная полка о благотворительности

Биоразнообразный октябрь

- Всемирный день чистоты «Сделаем!»
- Акция по посадке деревьев
- Озеленения опустошенных участков

Доступный ноябрь

- Интерактивный помощник построения коммуникации с людьми с особенностями

Волшебный декабрь

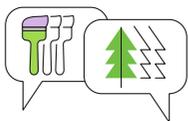
- Экономичная подготовка к Новому году



Календарь добрых дел

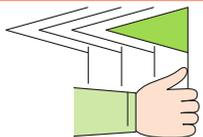
103-1 103-2 103-3 203-1 203-2 413-1

+3%



рост показателя «Вовлеченность»

32%



сотрудников активные участники акций и мероприятий

197



мероприятий

в 45 субъектах Российской Федерации и Казахстане

на 7%



выше прирост к товарообороту, чем в неактивных магазинах

Результаты

250
сотрудников



стали амбассадорами, то есть экспертами, лидерами в своих регионах по теме устойчивого развития

100%



сотрудников знают о проекте

73%



всех сотрудников поддерживают то, что компания это делает, то есть являются доброжелателями. Относительно других компаний по рынку это блестящие показатели

1-е место

Признание

Наши результаты были оценены премией в номинации Sustainable mindset.



Участие в «Том Соьер Фест»

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1



Наше участие в проекте «Том Соьер Фест» — это вклад в развитие городских сообществ, в сохранение исторического облика города. В Леруа Мерлен мы создаем культуру, где каждый может быть полезен себе, другим и миру. Мы действуем там, где можем оказать свое влияние, где мы полезны нашими товарами, нашим опытом и стремлением помочь.

Для Леруа Мерлен это особенный проект, он про сердце нашей профессии.

- Мы вносим свой вклад в развитие городских сообществ и сохранение исторического облика: делимся товарами, помогаем нашими знаниями и волонтерами на реставрационных площадках.
- Мы популяризуем профессию DIY через навыки ремонта и работы со строительными инструментами на реальных, масштабных стройках у наших сотрудников и местных жителей.
- Благодаря участию наших корпоративных волонтеров магазины устанавливают связь с локальными сообществами.



Организаторами проекта на уровне компании каждый год становится группа сотрудников из разных городов. При поддержке центрального офиса они распределяют благотворительный бюджет, организуют работу команд магазинов, отвечают за внутренние и внешние коммуникации, координируют отгрузки товаров и помогают нашим сотрудникам на площадках фестиваля.

Каждый сотрудник может выбрать себе подходящую роль:

- быть доброжелателем, то есть разделять идеи и поддерживать волонтеров;
- попробовать себя в роли волонтера единожды или стать участником на регулярной основе;
- управлять проектом на уровне страны, быть амбассадором.



Участие в «Том Сойер Фест»

103-1

103-2

103-3

203-1

203-2

413-1

Леруа Мерлен сотрудничает с «Том Сойер Фест» с 2017 года. В 2021 году наше сотрудничество проходило по следующим направлениям.

Поможем товарам. Мы расширили список городов и объектов: 34 города-участника, порядка 37 объектов. Среди объектов не только исторические дома, но и объекты городской культурной среды (скульптуры, ротонды, остановки транспорта, ворота и т. д.): например, музей-усадьба П. П. Семёнова-Тянь-Шанского в Липецкой области (объект культурного наследия),



Музей братьев Кисель-Загорянских и дачной культуры в Московской области, арт-объект «Рыбка» в г. Ростов-на-Дону, Музей-библиотека Прибыtkовo, музей в г. Сысерть (Свердловская область), здание сельсовета в селе Холуй (Иваново). Основная масса заказов пришлась на расходные материалы для восстановления объектов: расходные материалы для шлифовальных машин, скобяные изделия, кисти и краски, средства индивидуальной защиты, электрические инструменты: шуруповерты, болгарки, шлифовальные машины, лобзики.

Поддержим корпоративными волонтерами. Главный принцип проекта — добрая воля участников. Если наши сотрудники хотят участвовать в восстановлении городской среды, мы готовы всесторонне поддержать их желание! Примерно 100 волонтеров. Примерно 1,8 млн руб. — сумма помощи на товары.

Окажем информационную поддержку. Мы освещали проект в СМИ как на федеральном уровне (через социальные сети и публикации в медиа), так и на локальном (партнерские коммуникации от «Том Сойер Фест»). В 2021 году было выставлено более 50 постов во внешних социальных сетях «Том Сойер Фест».

На 2022 год планируется расширить географию программы за счет привлечения наших сотрудников в качестве инициаторов новых объектов в городах, где еще нет фестиваля. Этим ребятам будет сопровождать команда кураторов Леруа Мерлен, кураторы «Том Сойер Фест», для них будет проводиться обучение. В планах также привлечь больше корпоративных волонтеров (в связи с пандемией многие не смогли принять участие в работах на объектах, хотя потребность в волонтерах была). Планируется взаимодействие с региональными СМИ для освещения участия наших сотрудников в фестивале.

Фестиваль восстановления городской исторической среды «Том Сойер Фест» занял второе место в конкурсе «Лидеры корпоративной благотворительности». Наше участие и вовлеченность отметили в номинации «Лучшая корпоративная программа социальных инвестиций в территориях в контексте устойчивого развития и стратегии бизнеса».

Грантовый конкурс поддержки местных сообществ

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

Мы запустили пилот новой процедуры поддержки местных сообществ.

Результаты 2021 года

6

городов-участников
пилотного проекта

20%

проектов поданы в конкурс
при участии сотрудников Леруа Мерлен

24

заявки

10

победителей

Преимущества

- Построение эффективного взаимодействия с локальными некоммерческими организациями.
- Профессиональное управление социальной программой.
- Сопровождение и бюджетирование проектов благополучателей.



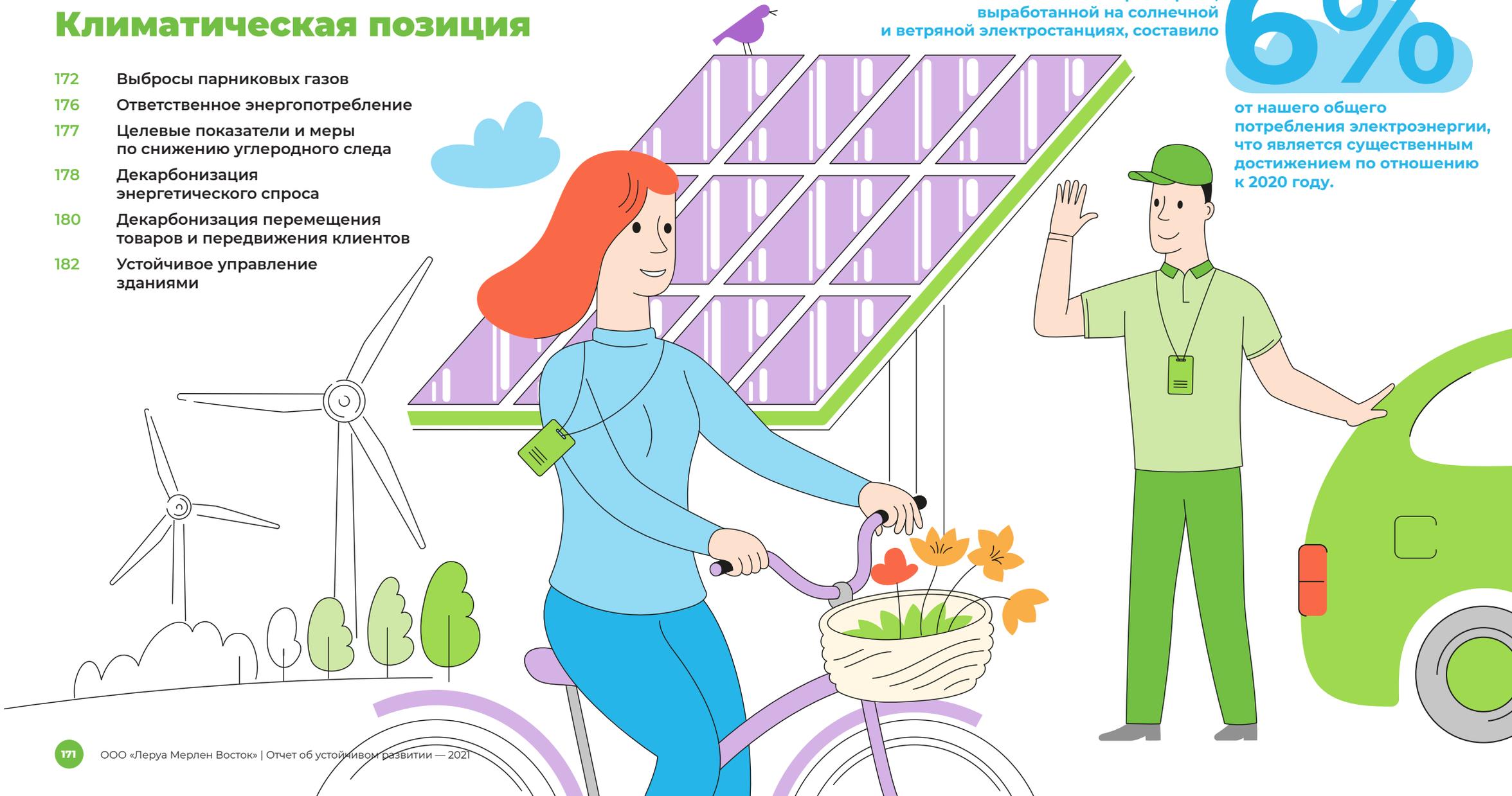
Климатическая позиция

- 172 Выбросы парниковых газов
- 176 Ответственное энергопотребление
- 177 Целевые показатели и меры по снижению углеродного следа
- 178 Декарбонизация энергетического спроса
- 180 Декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов
- 182 Устойчивое управление зданиями

На конец 2021 года потребление зеленой электроэнергии, выработанной на солнечной и ветряной электростанциях, составило

6%

от нашего общего потребления электроэнергии, что является существенным достижением по отношению к 2020 году.



Выбросы парниковых газов

305-1

305-2

305-4

305-5

Леруа Мерлен ежегодно производит расчет выбросов парниковых газов, руководствуясь разработанными в 2016 году методическими указаниями. Для консолидации данных используется метод операционного контроля.

Прямые выбросы парниковых газов образуются от сжигания топлива в стационарных установках и на транспорте, а также от утечек фреонов из систем кондиционирования (Scope 1). Косвенные энергетические выбросы парниковых газов рассчитываются исходя из потребления электроэнергии и теплоты, поступающей от внешних поставщиков (Scope 2). Выбросы от отходов, основных средств, транспортировки товаров до магазина, передвижения сотрудников и клиентов, а также от продажи товаров входят в расчет прочих косвенных выбросов парниковых газов (Scope 3). Однако с 2021 года происходит модернизация сбора данных по кондиционированию объектов и методики расчета выбросов парниковых газов Scope 3, что повлияло на раскрытие данных за отчетный период.

Подсчет выбросов осуществлялся с учетом ISO 14064-1:2006 и ISO/TS 14067:2013, Руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК (2006), Протокола о парниковом газе (Greenhouse Gas Protocol), иных принятых в данной сфере норм и правил, а также наилучшей мировой практики.

¹ Включает в себя Scope 1 и Scope 2. При расчете выбросов для Scope 1 не учитывались выбросы от утечки фреонов из систем кондиционирования в связи с налаживанием процессов сбора информации с объектов компании в настоящий момент.

² Данные за 2020 год были пересмотрены: изменен коэффициент.

³ Газы, учтенные при расчете показателя: CO₂, CH₄, N₂O.

⁴ Выбросы в Scope 1 не учитывают выбросы от потребления топлива автомобилями в лизинге в связи с их незначительностью в общем объеме. Для последующих отчетов мы планируем собирать данную информацию для получения более точных оценок объема.

⁵ Газы, учтенные при расчете показателя: CO₂, N₂O, CH₄. Коэффициенты, используемые при подсчете: для электроэнергии, выработанной на невозобновляемых источниках энергии, — 336; для электроэнергии, выработанной на возобновляемых источниках энергии (СЭС и ВЭС), — 32,3 и 14,1 соответственно. Для выбросов Scope 2 использовался «региональный метод».

Объем выбросов парниковых газов в атмосферу¹, т CO₂-экв.

174 960

(+7% к 2020 году)²

2020 год — 163 331

Источниками коэффициентов выбросов CO₂-экв. были база данных Агентства по охране окружающей среды и энергетики (фр. L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) и ОАО «Администратор торговой системы оптового рынка электроэнергии».

Показатель выбросов (Scope 1 и 2) в атмосферу за 2021 год увеличился на 7% по сравнению с 2020 годом и составил 175 тыс. т CO₂-экв., что связано с активным ростом бизнеса Леруа Мерлен в России и открытием новых магазинов.

Прямые выбросы парниковых газов^{3,4}, т CO₂-экв.



Косвенные энергетические выбросы парниковых газов⁵, т CO₂-экв.



Выбросы парниковых газов

305-1

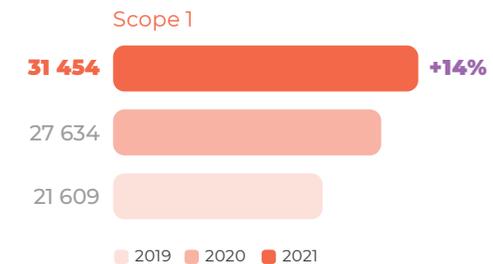
305-2

305-4

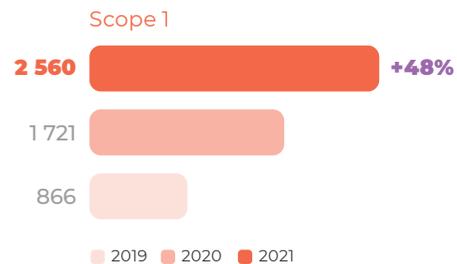
305-5

Динамика выбросов парниковых газов в атмосферу по категориям, т CO₂-экв.

Стационарное сжигание топлива



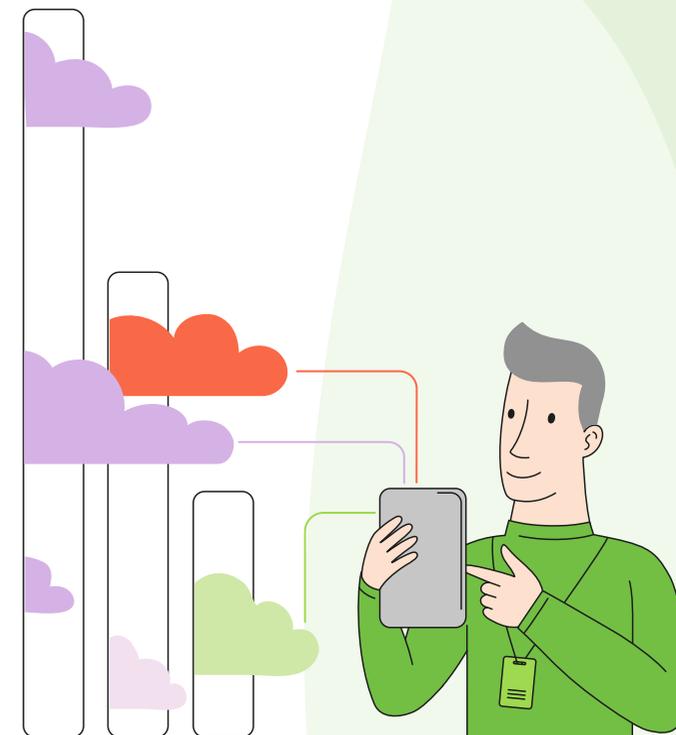
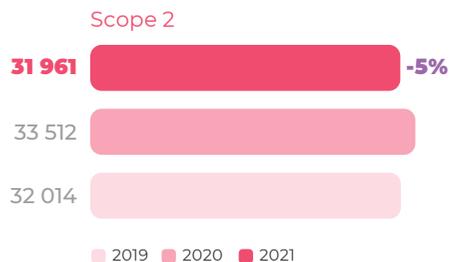
Сжигание топлива в передвижных установках



Потребление электроэнергии от внешних поставщиков¹



Потребление теплотехнологий от внешних поставщиков



¹ Отличие значения 2020 года от данных Годового отчета за 2020 год обусловлено использованием нового коэффициента выбросов парниковых газов от потребления электричества из сети.

Выбросы парниковых газов

305-1

305-2

305-4

305-5

Удельные показатели выбросов парниковых газов¹, т CO₂-экв.

Score 1 и Score 2²

На 1 м² торговой площади магазина



Резкое снижение по сравнению с 2019 годом обусловлено использованием в данные годы более высокого коэффициента выбросов парниковых газов от потребления электричества из сети.

На 1 млн руб. выручки



В 2021 году мы сократили удельные выбросы парниковых газов в магазинах на консолидированную выручку на 17%, прежде всего за счет роста выручки.



¹ Отличие значения 2020 года от данных Годового отчета за 2020 год обусловлено использованием нового коэффициента выбросов парниковых газов от потребления электричества из сети.

² Расчет производился на следующих данных: выбросы парниковых газов от магазинов, в том числе «МаксиПРО», без учета категории «Утечки» во всех отчетных годах — 165 278 т CO₂-экв. (Score 1 и Score 2); общая площадь магазинов, включая «МаксиПРО», — 1 953 197 м². Увеличение показателя на 2% по сравнению с прошлым годом связано с открытием новых магазинов.

Выбросы парниковых газов

305-1

305-2

305-4

305-5

Сокращение выбросов парниковых газов

В 2021 году шесть наших магазинов, расположенные в Красноярске, Тюмени, Новокузнецке и Пензе, были переведены на зеленые инструменты покупки электроэнергии, выработанной на СЭС и ВЭС. В результате данных инициатив было закуплено и потреблено суммарно 66 545 ГДж зеленой электроэнергии. Электроэнергия, закупленная на СЭС и ВЭС, составила 38 631 ГДж (58%) и 27 914 (42%) ГДж соответственно.



закуплено на СЭС (58%)



закуплено на ВЭС (42%)

3%

снижение выбросов парниковых газов
(Score 1 и Score 2)

Переход на закупку электроэнергии из возобновляемых источников энергии позволил нам сократить выбросы парниковых газов на 5 755 т CO₂-экв., что эквивалентно в среднем:

- снижению выбросов одного магазина от потребления электроэнергии на 93%;
- снижению выбросов Score 2 всех объектов компании на 4%;
- снижению выбросов Score 1 и Score 2 на 3%.

Ответственное энергопотребление

302-1

302-3

В 2021 году мы продолжили проводить энергетическое обследование наших магазинов для получения энергетического паспорта¹. Было выполнено два вида обследований: обязательное, требования к которому определены федеральным законодательством, и добровольное, в ходе которого были проведены тепловизионное обследование несущих и ограждающих конструкций и измерение сопротивления теплопередаче ограждающих конструкций.

В рамках климатической стратегии Леруа Мерлен стремится постепенно перевести все объекты на потребление зеленой энергии и прикладывает значительные усилия для реализации данной цели. Так, на конец 2021 года потребление зеленой электроэнергии, выработанной на СЭС и ВЭС, составило 6% от общего потребления электроэнергии, что является существенным достижением по отношению к 2020 году. В дальнейшем мы планируем усилить наши амбиции в области использования зеленой энергии.

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

² Процентные соотношения указаны по отношению к 2020 году.

Объем потребления энергии в 2021 году², ГДж

2 189 352

(+15% к 2020 году)³

505 175 Scope 1

415 159



+22%

82 742



-5%

7 274



-58%

- Природный газ
- Дизельное топливо
- Сжиженный нефтяной газ

1 684 177 Scope 2

454 836



+22%

1 229 341



+6%

1 162 796

38 631
27 914

- Тепловая энергия
- Электроэнергия
- Электроэнергия, невозобновляемые источники
- Электроэнергия, возобновляемые источники — СЭС
- Электроэнергия, возобновляемые источники — ВЭС

2 844

МВт · ч

удельное потребление электроэнергии
одним магазином (+9%)

В отчетном периоде потребление электроэнергии на 1 м² увеличилось на 8% и составило 168 кВт · ч / м², что незначительно больше показателя в 2020 года, равняющегося 156 кВт · ч / м². В то же время потребление тепловой энергии на 1 м² увеличилось на 25% и составило 0,05 Гкал/м². Данный рост вызван открытием новых магазинов и склада⁴.

³ Рост потребления энергии произошел в результате открытия новых магазинов и складов в 2021 году.

⁴ Для подсчета данных показателей были использованы следующие значения: потребление электроэнергии магазинами (включая «МаксиПРО») в 2021 году — 324 233 800 кВт · ч; потребление тепловой энергии магазинами (включая «МаксиПРО») в 2021 году — 94 918 кВт · ч. Площадь магазинов (включая «МаксиПРО») в 2021 году — 1 935 449 м². При расчете использовались все виды топлива, используемые Леруа Мерлен, а также электричество, отопление, охлаждение и пар. При расчете показателей использовалось потребление энергии внутри организации.

Целевые показатели и меры по снижению углеродного следа

103-2

Наша компания поддерживает Цель устойчивого развития № 13: принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями, неразрывно связанную с Рамочной конвенцией об изменении климата 1992 года и с Парижским соглашением 2015 года.

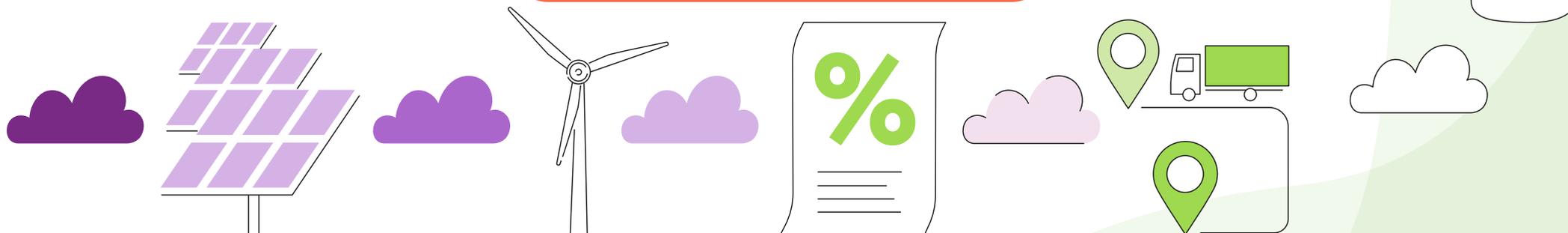
Мы учитываем климатический риск при принятии решений, в который входят физические риски (связаны с наступлением неблагоприятных метеорологических условий и стихийных бедствий) и риски переходного периода (связаны с ответной реакцией государства, инвесторов и общества в целом и выражены в виде изменения законодательства, введения углеродного налога, рынка углеродных единиц или иной меры). Но при этом мы понимаем, что углеродное регулирование открывает перед нами новые возможности по расширению ассортимента товаров, имеющих низкий углеродный след или помогающих нашим клиентам вести ответственный образ жизни.

На данный момент мы находимся на этапе доработки климатической стратегии до 2025 года, а именно по постановке ключевых показателей эффективности по сокращению выбросов Scope 1, 2 и 3. При выборе стратегических направлений по декарбонизации мы обращаем внимание на два критерия: значимость и управляемость выбросов той или иной категории.

В настоящее время наша компания выделила для себя следующие сферы:

- декарбонизация энергетического спроса;
- декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов;
- устойчивое управление зданиями.

При разработке целевых показателей и соответствующих мероприятий для нас ключевыми являются достоверность данных и их полнота.



Декарбонизация энергетического спроса

103-1

103-2

103-3

Управление энергетическим спросом основано на двух ключевых направлениях: **энергоэффективность и использование зеленых инструментов для снижения выбросов от потребления электроэнергии.**

Энергоэффективность может быть достигнута только при наличии системы учета потребления и управления энергоресурсами. В связи с этим в 2022 году мы планируем реализовать следующие меры:



начало автоматизации сбора информации по энергопотреблению;



проработка перспективных проектов по повышению энергоэффективности;



назначение нового сотрудника — менеджера по энергоэффективности и оптимизационным проектам.

Эти мероприятия позволят нам за 2022 год в каждом географическом регионе, объединяющем ряд магазинов, сократить на 3% потребление электроэнергии по сравнению с 2019 годом.

Следующим шагом является внедрение автоматической системы управления зданием (англ. Building Management System, BMS). Такая платформа, как BMS, позволит оперативно и автоматизировано собирать данные и управлять эксплуатацией зданий для повышения их энергоэффективности. На 2023–2024 годы мы ставим цель внедрить BMS в 80% магазинов с параллельным использованием энергосберегающих технологий. По нашим планам, к 2025 году 100% магазинов будут иметь BMS.

Параллельными мерами, направленными на повышение энергоэффективности, являются улучшение качества LED и диммирование¹.

Таким образом, к 2025 году описанные выше проекты приведут к сокращению потребления электроэнергии на 10% для среднестатистического магазина Леруа Мерлен по сравнению с уровнем 2020 года. Стоит отметить, что сейчас мы в процессе проработки интегрального ключевого показателя по энергоэффективности, в который будут включены все направления энергетического спроса (потребление электроэнергии, тепла, дизеля, газа).

Второй составляющей управления энергетическим спросом является **снижение углеродного следа от энергопотребления компании**, где мы поставили цель перевести 100% зданий Леруа Мерлен на возобновляемые источники энергии (ВИЭ) к 2025 году. В рамках данной стратегии мы планируем использовать следующие инструменты:



заключение свободных двусторонних договоров на покупку зеленой электроэнергии с генераторами ВИЭ через энергосбытовую компанию;



инвестирование в строительство объектов собственной генерации ВИЭ;



покупка зеленых сертификатов, гарантирующих происхождение энергии.

¹ Диммирование — процесс управления интенсивностью освещения.

Декарбонизация энергетического спроса

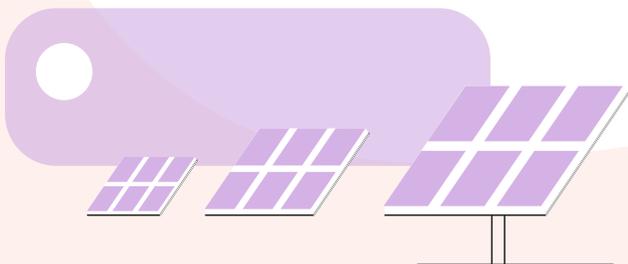
103-1

103-2

103-3

За 2021 год мы активно работали над реализацией двух первых механизмов: шесть магазинов, расположенные в Тюмени, Новокузнецке, Красноярске и Пензе, стали потреблять электроэнергию, сгенерированную на солнечных панелях и ветровых установках. Также масштабным проектом стал запуск строительства первой СЭС в магазине г. Волжский (Волгоградская область).

Это первый в России реализованный проект соглашения о закупках электроэнергии (англ. Power purchase agreement, PPA): подрядчик несет все расходы, связанные со строительством и эксплуатацией станции, подключенной напрямую к магазину, а магазин Леруа Мерлен, в свою очередь, гарантирует потребление электроэнергии с этого объекта и несет соответствующие ежемесячные платежи. Запуск станции произошел в марте 2022 года.



600 кВт

мощность станции

750 тыс. кВт·ч

вырабатывается в среднем

~30%

покрытие ежегодного потребления электроэнергии магазина

-20%

выбросов парниковых газов



Декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов

103-1

103-2

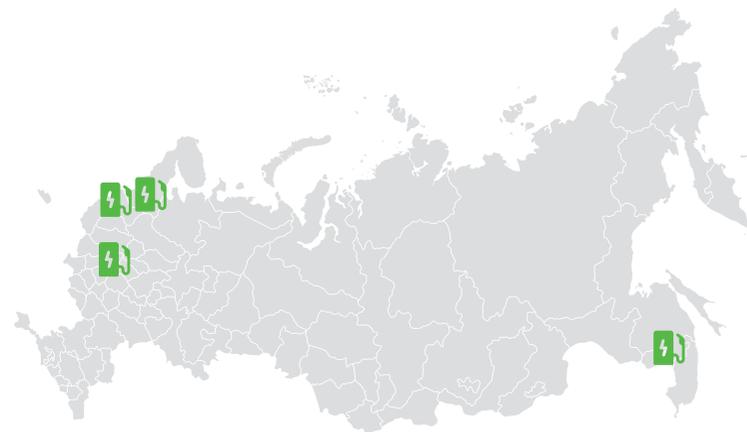
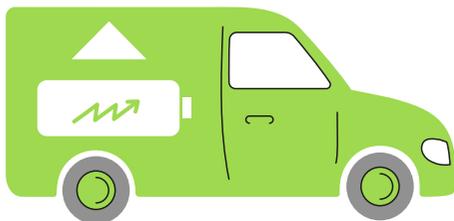
103-3



Отдельным стратегическим направлением является декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов.

В 2021 году дан старт постепенной масштабной электрификации транспортной экосистемы Леруа Мерлен: запущены пилотные проекты по установке электрозарядных станций для электромобилей на парковках магазинов и по использованию электротранспорта для доставки клиентам.

К апрелю 2022 года у нас есть четыре собственные быстрые электрозарядные станции 60 кВт фирмы Kostad, которые позволяют клиентам зарядиться в течение 30–40 мин. Они расположены на парковках магазинов городов Люберцы, Санкт-Петербурга, Хабаровска и Петрозаводска.



Отдельно стоит отметить электрозарядную станцию в Петрозаводске, которая установлена в рамках проекта Barents Baltic Electric Road. Заключение соглашения о намерении в январе 2022 года, мы сотрудничаем с АНО «Беллона» в области развития инфраструктуры для электромобилей на Северо-Западе России, к чему и приурочено открытие электрозарядной станции в магазине Петрозаводска.

Декарбонизация перемещения товаров и передвижения клиентов

103-1

103-2

103-3

Декарбонизация перемещения товаров требует комплексного подхода, поэтому мы реализуем меры не только в клиентской доставке, но и в доставке товаров между складами и магазинами. В рамках этого направления мы прорабатываем две ключевые меры:

- Расширение транспорта, передвигающегося на низкоуглеродном топливе. Мы поставили цель, что к 2025 году на направлении распределительный центр — магазин мы полностью перейдем на железнодорожный транспорт и грузовики, соответствующие экологическим стандартам «Евро-6» на метане и дизеле.

Так, в рамках данной меры реализуется проект «Управляемый флот», работающий на метане, цель которого — снизить углеродный след за счет сокращения выбросов парниковых газов. По состоянию на 2021 год в рамках проекта используется 19 грузовиков, осуществляющих транспортировку товаров между складом и магазинами в Москве и Московской области.

- Локализация поставщиков с отслеживанием показателя заполняемости грузовиков. Оптимизационные практики по локализации поставщиков и отслеживанию показателя по заполняемости грузовиков позволяют напрямую повлиять на выбросы парниковых газов от логистических операций, потому что сокращаются выбросы парниковых газов из-за снижения пробега транспорта. Мы поставили цель по повышению доли товаров производства в России до 73% в 2022 году. На 2021 год данный показатель составил 70,7%.

Транспортные средства, использованные подрядчиками на направлении склад-магазин в 2021 году



Более того, мы запустили пилотный проект по использованию электрогрузовика в клиентской доставке из магазина г. Люберцы. Мы поставили цель, что к концу 2025 года 30% транспорта для доставки клиентам будет электрическим.

Параллельно с этим доставка товаров до клиентов модернизируется благодаря следующим мерам:

- увеличение доли газомоторных грузовиков для перевозок по городам;
- добавление требований по использованию экологического топлива к транспортным компаниям;
- увеличение доли использования железнодорожного транспорта для региональной логистики для удаленных населенных пунктов (пилотный проект в Кировской области);
- запуск эксперимента по использованию паромов для удаленных населенных пунктов (пилотный проект в Архангельской области).

Подробнее читайте в разделе «Наши партнеры-поставщики»

Устойчивое управление зданиями

103-1

103-2

103-3

Последнее, но не менее важное направление — управление зданиями, в рамках которого выделены три ключевых целевых показателя.

Зеленое строительство

Сертификация BREEAM (от англ. BRE Environmental Assessment Method). BREEAM¹ — международный стандарт оценки эффективности зданий, разработанный британской компанией BRE Global. Именно английская версия зеленых стандартов BREEAM является широко используемым методом экологической оценки недвижимости на территории Российской Федерации из-за ориентирования на национальные особенности соответствующих нормативных правовых актов.

На 2021 год у нас сертифицированы два собственных распределительных центра-склада — «Южные врата» (уровень Pass) и «Северная звезда» (уровень Very Good) в рамках международной системы сертификации BREEAM. Мы планируем применять стандарты зеленого строительства и далее повышать требования к строительству и эксплуатации магазинов в соответствии с международными и российскими стандартами.

¹ BREEAM приостановил свою деятельность на территории Российской Федерации с марта 2022 года.

² Характеристика вещества, которая показывает, насколько сильно оно влияет на парниковый эффект.

Управление отходами

В настоящее время мы разрабатываем дорожную карту по декарбонизации процессов, связанных с управлением отходами и повышением доли переработки.

Переход с дизельных на газовые котельные для снижения выбросов парниковых газов в рамках Score 1

К 2023 году мы планируем оценить эффективность перехода с дизельных котельных на газовые с потенциальным выводом дизельных котельных из эксплуатации к 2025 году.

Использование кондиционеров с потенциалом глобального потепления (ПГП)² размером меньше 150

До 2028 года мы планируем перевести все кондиционеры на хладагенты с ПГП меньше 150. Это позволит снизить выбросы парниковых газов от эксплуатации объектов компании.

Подробнее читайте в разделе «Эффективное управление отходами»



«Мы стремимся минимизировать свое воздействие на окружающую среду, это неотъемлемая часть нашей глобальной стратегии в области устойчивого развития «Приносим пользу». Один из эффективных способов — проработанная климатическая стратегия, результаты которой позволят не только снизить углеродный след нашей деятельности, но и обеспечить долгосрочную стабильность нашего бизнеса».

Эрик Мишель Ален Пуле

Заместитель генерального директора
ООО «Леруа Мерлен Восток»

Снижение негативного воздействия на окружающую среду

- 184 Подходы к управлению воздействием на окружающую среду
- 186 Ответственное использование лесных ресурсов
- 191 Эффективное управление отходами
- 194 Ответственное использование водных ресурсов
- 196 Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу

Более **149** га площади лесов было высажено нашими сотрудниками в 2021 году



Подходы к управлению воздействием на окружающую среду

103-1

103-2

103-3

307-1

Леруа Мерлен стремится минимизировать воздействие своей деятельности на окружающую среду и внести вклад в сохранение природных ресурсов, лесных — в особенности.

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



Все магазины Леруа Мерлен проходят ежегодные проверки соблюдения требований экологического законодательства, по результатам которых мы составляем план действий для устранения выявленных нарушений. В 2021 году в результате проверок были выявлены несоответствия, которые повлекли штрафы в размере 1 252 млн руб., превышающие значения прошлого года в 1,8 раза; сумма, затраченная на осуществление возмещения вреда окружающей среде, составила 4 691 млн руб. В основном это были нарушения технологических режимов работы очистных сооружений и регламента их технического обслуживания, что привело к снижению качества очистки сточных вод на локальных очистных сооружениях. Для недопущения аналогичных ситуаций в будущем были приняты следующие меры:

- усилен контроль за работой оборудования и отдельных узлов, а также за соблюдением графика технического обслуживания;
- проведены восстановительные работы на очистных сооружениях;
- выбрана новая обслуживающая компания.

В 2021 году зарегистрирован только один случай применения нефинансовых санкций по отношению к компании.

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

Эффективность управления в области окружающей среды оценивается на основании достижения ключевых показателей и снижения неблагоприятного воздействия на окружающую среду в определенных сферах воздействия — на водные, почвенные ресурсы, а также атмосферный воздух. Результатами оценки управления можно считать позитивные показатели снижения негативного воздействия на окружающую среду, а также компенсационные лесные проекты, направленные на снижение углеродного следа компании и поглощение выбросов парниковых газов. В случае малоуспешных результатов в реализации стратегий по снижению негативного воздействия все причины, приводящие к сложившейся ситуации, учитываются в формировании и корректировке дальнейших планов и стратегии для увеличения экологических показателей компании.

Подходы к управлению воздействием на окружающую среду

103-1

103-2

103-3

307-1

Кто отвечает за экологические вопросы в нашей компании



Отдел социально-экологической ответственности

Стратегия и эффективность

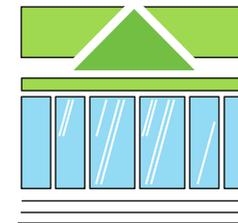
Отдел отвечает за реализацию проектов в области устойчивого развития в соответствии со стратегией группы АДЕО.



Технический отдел

Развитие и управление недвижимостью

Директор по эксплуатации и экологии обеспечивает сбалансированное решение задач, касающихся деятельности объектов компании, в целях сохранения благоприятной окружающей среды, укрепления правопорядка в области охраны окружающей среды и обеспечения экологической безопасности объектов.



Объекты компании

Директор магазина обеспечивает общее экологическое руководство магазином, включая контроль за исполнением соответствующих финансовых и юридических задач. Директор магазина приказом назначает:

- руководителя по эффективности бизнеса магазина ответственным в области охраны окружающей среды на объекте;
- инженера ответственным за решение вопросов эксплуатации здания и систем инженерно-технического обеспечения объекта и проведение технического обслуживания и ремонта в соответствии с нормами и правилами.

Лесовосстановление

Лесовосстановление «Лесомания»

В России лесные экосистемы составляют порядка 20% от мировых лесов и представляют особую экологическую и социальную ценность. Около 290 млн га (30% всех российских лесов) — малонарушенные, особо ценные природные территории, сохраняющие уникальное биологическое разнообразие. Более того, в настоящее время леса являются одним из ключевых способов борьбы с изменением климата. Растущие леса поглощают диоксид углерода в процессе фотосинтеза и удерживают его в виде углерода биомассы, прежде всего древесины. Таким образом леса замедляют рост концентрации диоксида углерода в атмосфере и улучшают местный микроклимат. Вырубленные и сгоревшие леса, наоборот, служат источником диоксида углерода и обостряют климатические проблемы. Руководствуясь Лесной политикой и стремлением продвигать грамотное лесовосстановление и уход на лесах, в 2018 году мы запустили программу по восстановлению лесов.

451 103

саженца

было высажено в 2021 году

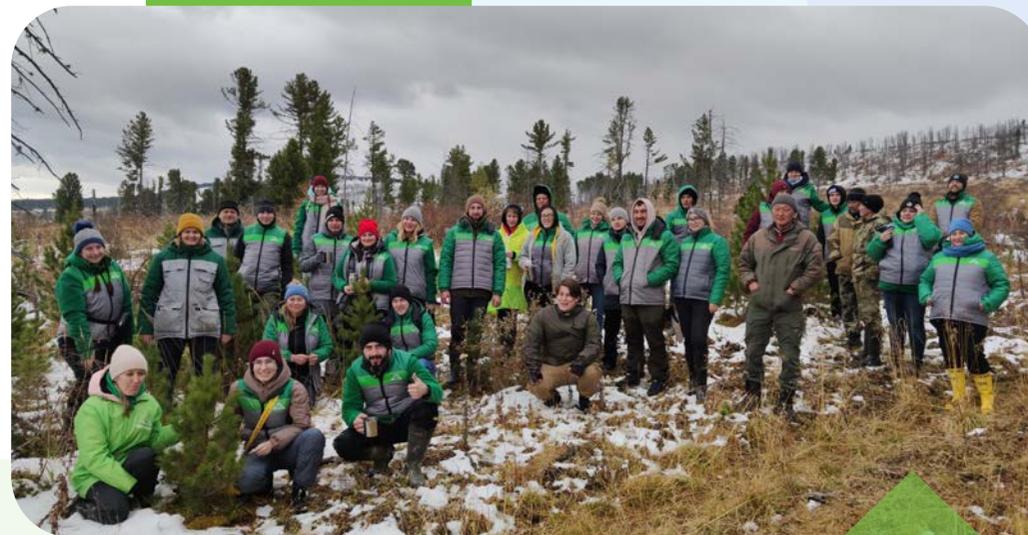
+28% к 2020 году

149

га

восстановлено в 2021 году

+46% к 2020 году



Лесовосстановление



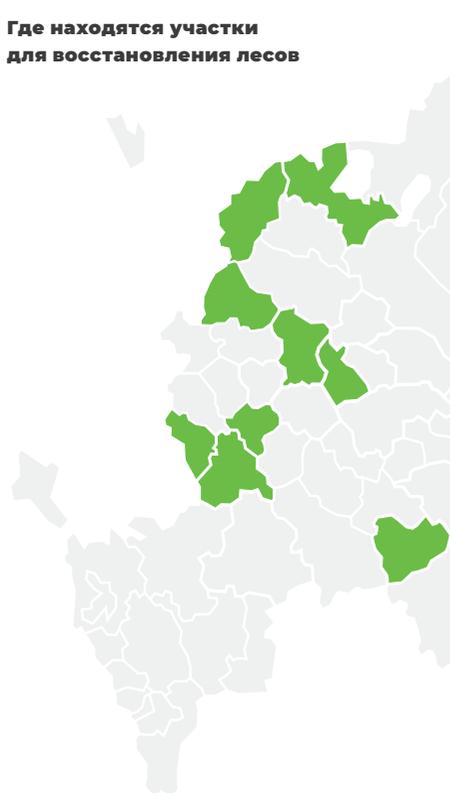
«В совместной с Леруа Мерлен работе над проектом по лесовосстановлению мы стремимся подходить к воплощению ответственного отношения к лесам системно. Мы не только воссоздаем лесные экосистемы там, где они не могут восстановиться естественным образом, но и обеспечиваем их уходом в первые, самые трудные годы жизни, формируем структуру насаждений, обеспечивающую им максимальную устойчивость, делаем все возможное, чтобы обезопасить леса от пожаров. Одной из важнейших задач для нас является и формирование экологической культуры через вовлечение граждан в ответственные практики по сохранению лесов и экопросвещение. Стремясь к этой цели, в 2021 году мы обратили большое внимание на вовлечение сотрудников Леруа Мерлен, активистов, молодежи и волонтеров в действия по лесовосстановлению. За год нами проведено 13 полевых мероприятий, охвативших семь регионов, в которых приняли участие более 400 добровольцев. Все они смогли не только своими руками внести вклад в улучшение экологической обстановки, но и узнать больше о роли лесов в жизни людей и их значении для планеты».

Иван Шматов

Директор АНО «Зеленый свет»

Лесовосстановление

Где находятся участки для восстановления лесов



Алтайский край

Несмотря на то, что Алтай-Саянский регион хранит в себе огромные природные богатства, его освоение и развитие связано с целым рядом экологических проблем. Восстановление и ответственное выращивание лесов в Республике Алтай является важным шагом к сохранению природного разнообразия всего Алтай-Саянского региона.

Лесовосстановление ведется с 2018 года: в 2021 году оно проведено в шести лесничествах Республики Алтай из десяти (в северной, восточной и центральной частях региона). Общая площадь созданных насаждений — 115 га, высажено 356,5 тыс. саженцев. Лесничества: Онгудайское, Турочакское, Усть-Коксинское, Чемальское, Чойское, Шебалинское.

Белгородская область

Первый проект начат в 2021 году. Насаждения созданы на территории Беломестнененского сельского поселения Белгородского района, в юго-западной части области. Посадки проведены на площади 1 га на неиспользуемых, малопродуктивных землях сельскохозяйственного назначения, вышедших из эксплуатации в начале 1990-х годов. В посадках принимали участие сотрудники Леруа Мерлен. Было высажено 1,5 тыс. деревьев двух видов: рябина обыкновенная и тополь пирамидальный.

Владимирская область

Территория Владимирской области серьезно пострадала от масштабных лесных пожаров, охвативших центральную Россию в 2010 году. Около 2 тыс. га лесов было уничтожено на территории государственного природного комплексного заказника регионального значения «Клязьминско-Лухский». На многих участках естественное восстановление леса признано невозможным в связи с отсутствием источников обсеменения (расстояние до стены леса более 1 км).

Посадки проведены на площади 5 га, высажено 25 тыс. саженцев сосны обыкновенной.

Воронежская область

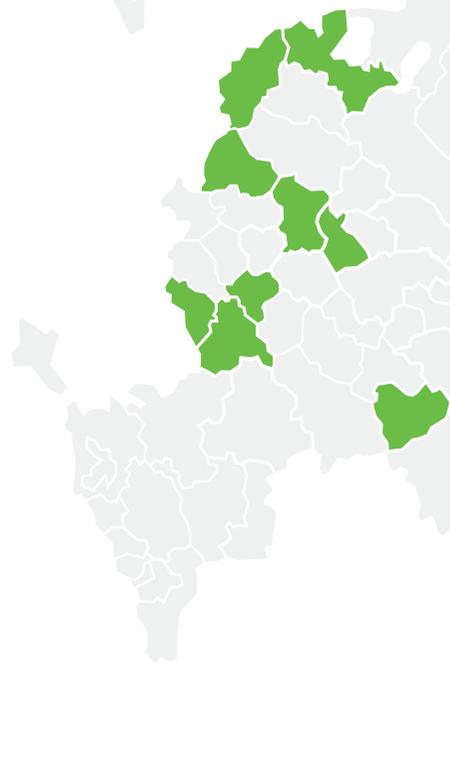
В 2021 году началась реконструкция насаждений дендрария Воронежского заповедника. Усилиями волонтеров на площади 4 га созданы смешанные насаждения из более чем 30 аборигенных пород деревьев и кустарников, устойчивых в лесостепных условиях и при недостаточном увлажнении.

Восстановление дендрария Воронежского заповедника имеет большую природоохранную ценность:

- для поддержания режима водотока на территории дендрария, защиты почв и живых организмов;
- продолжения многолетней опытной и исследовательской деятельности дендрария Воронежского заповедника (с 1937 года);
- формирования эколого-просветительской и научной ценности насаждений благодаря созданию эталонных смешанных лесных сообществ с высоким биоразнообразием, характерных для центрального Черноземья;
- эстетической ценности насаждений в усадьбе заповедника — месте с большим количеством посетителей.

Лесовосстановление

Где находятся участки для восстановления лесов



Ленинградская область

Насаждения созданы на территории Большеколпанского сельского поселения Гатчинского района. Всего сотрудниками Леруа Мерлен высажено более 350 декоративных деревьев и кустарников.

Создание насаждений на западной границе населенного пункта позволяет защитить его от воздействия ветров, а следовательно, уменьшить почвенную эрозию и улучшить условия жизни населения.

Московская область

Совместные действия по лесовосстановлению начаты Леруа Мерлен и АНО «Зеленый свет» в 2019 году. В 2021 году посадки проведены на площади 10 га в Яковлевском участковом лесничестве Орехово-Зуевского лесничества.

Псковская область

Насаждения созданы на территории Изборского сельского поселения Печорского района, в западной части области. Посадки проведены на площади 2 га. Волонтеры высадили 3,2 тыс. саженцев дуба черешчатого и клена остролистного. Это большой вклад в воссоздание ландшафтов, утраченных в результате деятельности человека.

Проект уникален еще и потому, что широколиственные леса в России практически не сажают: саженцы дорого и трудно производить, а молодые растения требуют большого ухода. Именно поэтому в 2019 году АНО «Зеленый свет» и Леруа Мерлен zaloжили собственный питомник широколиственных растений во Владимирской области, где были выращены саженцы клена и дуба, которые как раз были использованы для посадок в Псковской области.

Самарская область

Был восстановлен участок на территории Чапаевского участкового лесничества, который охраняется как памятник природы регионального значения «Генковская лесополоса кв. 75–80». Лес здесь был уничтожен много десятилетий назад.

Совместные действия по лесовосстановлению начаты Леруа Мерлен и АНО «Зеленый свет» в 2021 году. Посадки проведены на площади 3,1 га. Сотрудниками Леруа Мерлен высажено 6 тыс. саженцев сосны обыкновенной. Сосна лучше других пород приспособлена к засушливым условиям этой местности.

Смоленская область

Тёмкинское лесничество расположено в восточной части Смоленской области. Леса лесничества отнесены к зоне хвойно-широколиственных лесов. Более 75% составляют леса, где ведется активная заготовка древесины.

Посадки проведены на площади 8,5 га в Горковском сельском участковом лесничестве, расположенном в центральной части Тёмкинского района. Лес на этом месте был вырублен, а естественное возобновление идет слабо и без помощи человека займет долгие десятилетия. Здесь высажено 27,2 тыс. саженцев ели.

Лесовосстановление

Компенсация углеродного следа

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

Для обеспечения доступа к саженцам лиственных пород при поддержке Леруа Мерлен еще в 2019 году был создан питомник в Суздальском районе Владимирской области на территории в 1 га. В питомнике выращиваются дуб, клен остролиственный и татарский, а также ясень и вяз. Наша цель — увеличить количество доступных саженцев лиственных пород деревьев.

¹ Для осуществления расчета учитываются данные о площади насаждения (га), породном составе насаждения, типе почвы, времени прекращения пахотной обработки почвы в предшествующем землепользовании, а также сведения по потенциальному ходу роста насаждения в разрезе составляющих пород. Описание хода роста насаждения включает сведения о динамике средней высоты (м), среднего диаметра (см), запаса насаждения (м³/га).

Прогноз поглощения углерода лесными насаждениями, создаваемыми в результате деятельности по лесовосстановлению¹

3 060 тонн CO₂

накопление углерода в фитомассе к возрасту 7 лет по всем площадям, тонн



149 га

площади высадки деревьев в 2021 году



Источник: ЦЭПЛ РАН, модифицировано АНО «Зеленый свет»

Эффективное управление отходами

103-1

103-2

103-3

306-1

306-2

306-3

Рациональное обращение с отходами — один из ключевых способов уменьшения неблагоприятного воздействия на окружающую среду.

При проведении работы с отходами в первую очередь мы руководствуемся Федеральным законом от 24 июня 1998 года № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», а также иными нормативными правовыми актами, такими как приказ Росстата от 9 октября 2020 года № 627 (редакция от 13 ноября 2020 года) «Об утверждении формы федерального статистического наблюдения с указаниями по ее заполнению для организации Федеральной службой по надзору в сфере природопользования федерального статистического наблюдения за отходами производства и потребления» или Постановлениями Правительства Российской Федерации в отношении обращения с отдельными группами отходов. Внутри компании разработаны корпоративные документы на основе российского законодательства и лучших зарубежных практик, описывающие процедуры сдачи отходов на переработку и сбора отходов у клиентов.

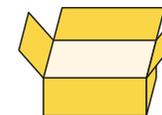
За управление системой раздельного сбора операционных отходов отвечает руководитель цепи поставок магазина: он обеспечивает обращение с отходами упаковки, ТКО, списанными товарами.

Утилизация компьютерной техники происходит отдельно — это входит в зону ответственности ИТ-специалистов. Инженерная служба обеспечивает отдельный сбор ламп ненадлежащего качества или тех, которые были повреждены покупателями, и передает их на утилизацию/обезвреживание. Более того, в центральном офисе и магазинах установлены контейнеры для раздельного сбора использованных лампочек и батареек, которые инженерная служба впоследствии передает на утилизацию/обезвреживание¹.

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

Что мы сортируем и перерабатываем

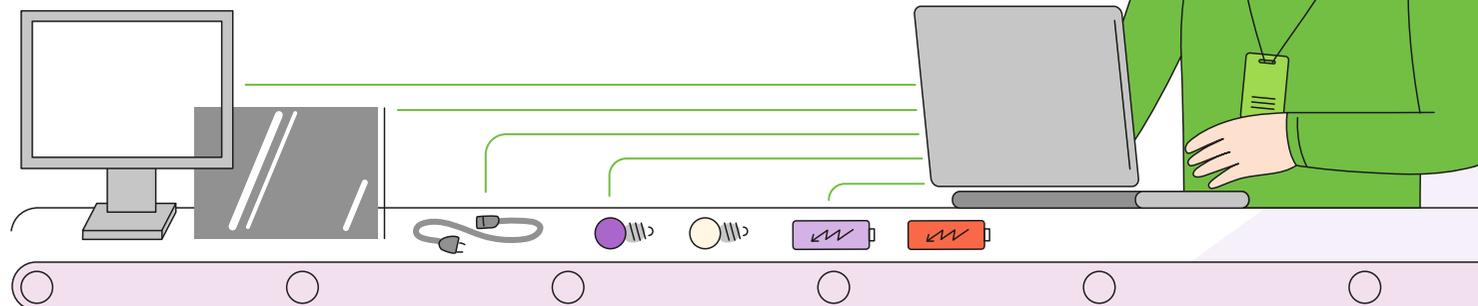
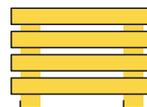
Картон



Пленка



Деревянные палеты



Эффективное управление отходами

103-1

103-2

103-3

306-1

306-2

306-3

Наша глобальная цель — 100%-е раздельное накопление отходов и максимальная их переработка с целью повторного использования или производства новых товаров в зависимости от наличия доступной инфраструктуры.

Для достижения данной цели компания:

- улучшает выбор материалов и дизайна изделия за счет учета долговечности, ремонтпригодности, модульности и разборки, а также возможности вторичной переработки;
- ведет политику закупок через информирование поставщиков, благодаря разработанному Руководству по работе с ответственным предложением, в котором содержится информация по управлению упаковкой, повышению функциональности товаров, продлению срока службы;
- развивает вторичное пользование товарами;
- развивает инфраструктуру для обращения с собственными отходами и отходами от клиентов;
- взаимодействует с потребителями для повышения осведомленности об устойчивых методах потребления, таких как сокращение закупок продуктов, совместное использование продуктов, обмен, повторное использование и переработка.

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

Наша компания самостоятельно не утилизирует отходы. В соответствии с требованиями, установленными природоохранным законодательством Российской Федерации, отходы передаются на утилизацию специализированным организациям, с которыми заключено более 200 договоров. Данные организации осуществляют сбор, транспортировку и утилизацию отходов одним из возможных способов — переработка, обезвреживание или захоронение на специально оборудованных полигонах.

Учет переданных отходов ведется благодаря двойной проверке: взвешиванию отходов каждым объектом компании и указанию подрядчиком массы полученных отходов в соответствующих документах. Информация проходит внутреннюю проверку руководителем проектов по экологии технического отдела.



Эффективное управление отходами

103-1 103-2 103-3 306-1 306-2 306-3

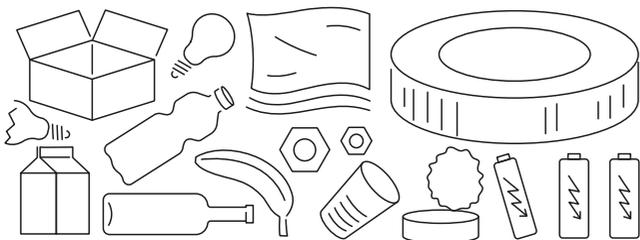
Произведенные отходы по методам обращения¹, т

150

тыс. т

общий объем сгенерированных отходов в 2021 году
+25% к 2020 году²

¹ Согласно Федеральному закону «Об отходах производства и потребления» от 24 июня 1998 года № 89-ФЗ отходы в зависимости от степени негативного воздействия на окружающую среду подразделяются на пять классов опасности. К категории опасных отходов отнесены отходы I класса, а к категории неопасных — отходы IV и V классов.



² Увеличение объема образованных отходов связано с открытием новых магазинов и снятием санитарно-эпидемиологических ограничений пандемии COVID-19.

Общий объем отходов, тыс. т

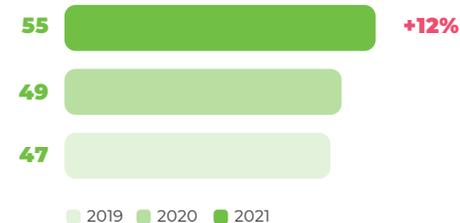


Общий объем опасных отходов, т

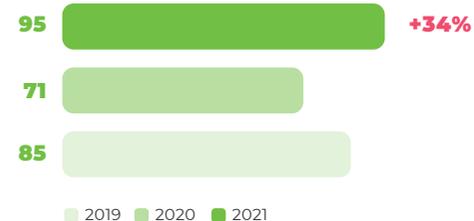


Объем повторного использования опасных отходов составил 122 т, что составляет более половины объема опасных отходов. В дальнейшем мы намерены наращивать объемы повторного использования опасных отходов и достичь полного повторного использования опасных отходов.

Повторное использование неопасных отходов, тыс. т



Размещение на полигоне неопасных отходов, тыс. т



Иной метод удаления, тыс. т



Ответственное использование водных ресурсов

303-1

303-3

303-4

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

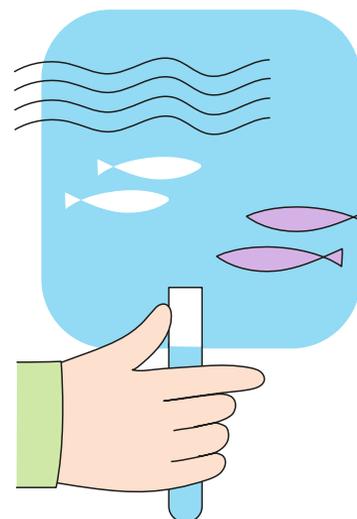
Мы используем пресную воду для хозяйственно-бытовых нужд и осуществляем ее забор из централизованных систем холодного водоснабжения и на собственных водозаборных сооружениях из подземных источников вблизи д. Шолохово и д. Лупаново в Московской области и в д. Картмазово в Москве. В регионах нашей деятельности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

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

Основные задачи в области управления водными ресурсами:

- контроль и повышение качества очищенных сточных вод;
- проведение планово-предупредительных работ водопроводно-канализационной сети, обеспечивающих отсутствие утечек питьевой воды и сточных вод и их поступление в подземные воды;
- снижение объема водозабора.

Общий объем забранной воды в 2021 году, тыс. м³



818

тыс. м³

общий объем забранной воды
+22% к 2020 году¹

758

тыс. м³

объем воды, предоставленный третьими лицами (муниципальные и другие системы водоснабжения, пресная вода)

60

тыс. м³

объем воды, забранной из подземных вод (пресная вода)

¹ Увеличение объема потребления воды связано с выходом на проектную мощность объекта, открытого в 2019 году, и снятием санитарно-эпидемиологических ограничений пандемии COVID-19.

Ответственное использование водных ресурсов

303-1

303-3

303-4

Объем воды, сброшенной в поверхностные водные объекты, включая ливневые стоки, в 2021 году, тыс. м³

208 754 962

431 634 1 065

2020 2021

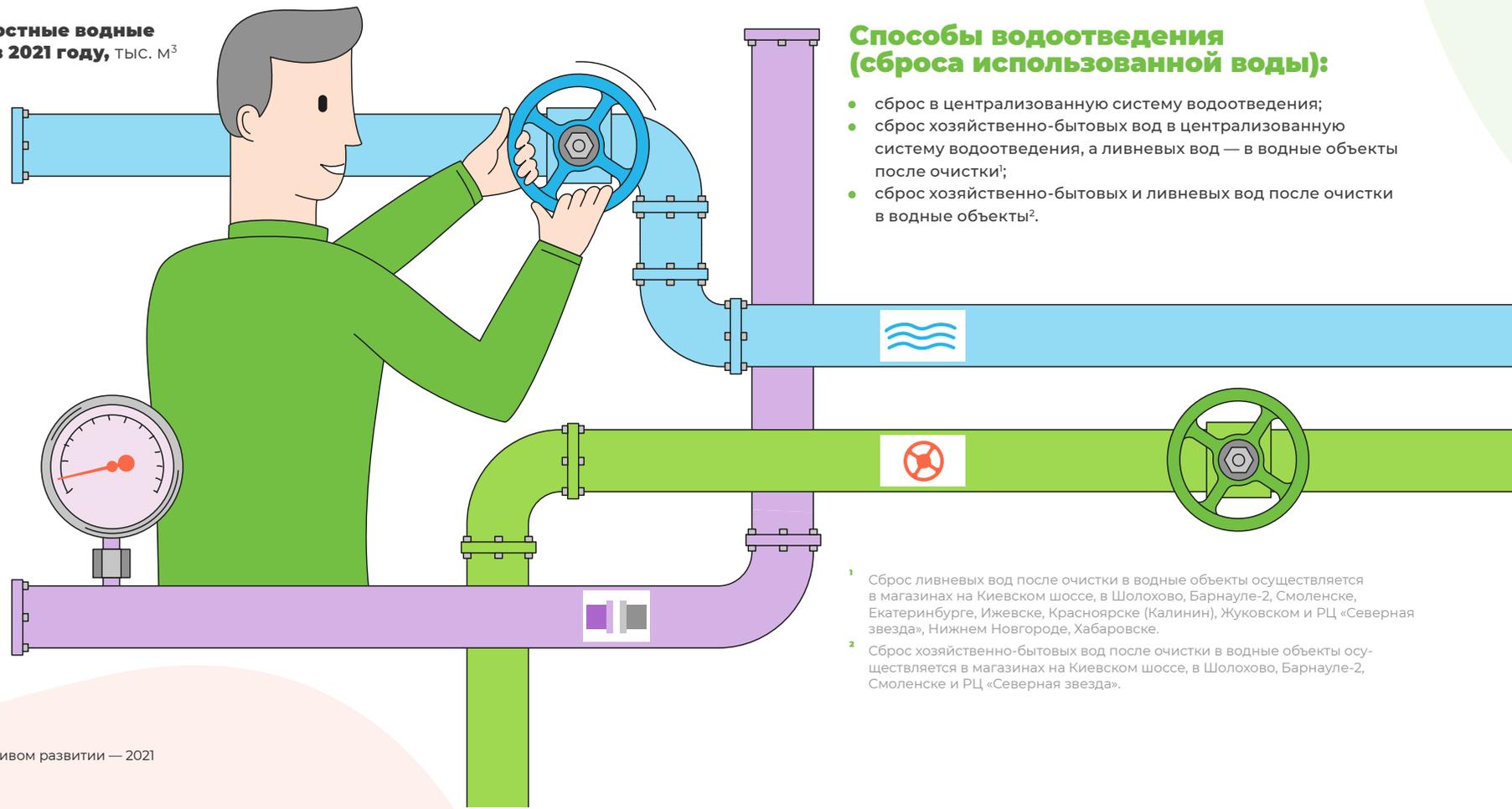
Сбросы, переданные третьей стороне

Сброс в поверхностные воды

208 тыс. м³

объем воды, сброшенной в поверхностные водные объекты в 2021 году

-52% к 2020 году



Способы водоотведения (сброса использованной воды):

- сброс в централизованную систему водоотведения;
- сброс хозяйственно-бытовых вод в централизованную систему водоотведения, а ливневых вод — в водные объекты после очистки¹;
- сброс хозяйственно-бытовых и ливневых вод после очистки в водные объекты².

¹ Сброс ливневых вод после очистки в водные объекты осуществляется в магазинах на Киевском шоссе, в Шолохово, Барнауле-2, Смоленске, Екатеринбурге, Ижевске, Красноярске (Калинин), Жуковском и РЦ «Северная звезда», Нижнем Новгороде, Хабаровске.

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

Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу

305-7

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

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

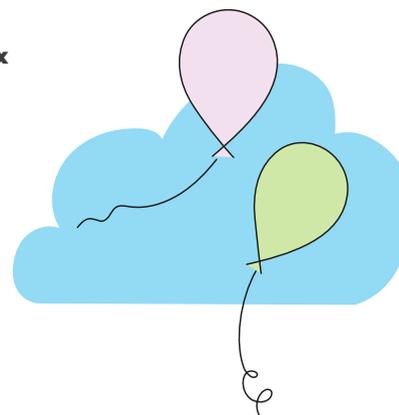
Снижение выбросов значимых загрязняющих веществ от стационарных источников на 12% по отношению к 2020 году произошло в результате актуализации инвентаризаций источников выбросов загрязняющих веществ: ранее использовались некорректные методики и коэффициенты. Кроме того, в настоящее время мы производим часть расчетов выбросов по фактическим замерам загрязняющих веществ на источниках с привлечением аккредитованных лабораторий.

Выбросы в атмосферу значимых загрязняющих веществ от стационарных источников¹, ТЫС. Т

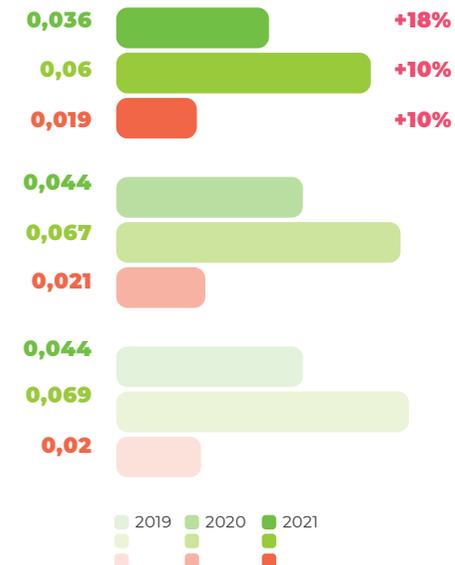


¹ Расчет выбросов был выполнен с использованием коэффициентов, указанных в методиках, утвержденных НИИ «Атмосфера».

Твердые вещества



Газообразные вещества в разбивке по типу



■ Диоксид азота, NO₂
 ■ Оксид углерода, CO
 ■ Диоксид серы, SO₂

Приложения

- 198 Об отчете
- 200 Таблица показателей GRI
- 213 Сокращения
- 215 Глоссарий
- 218 Контакты

ВПЕРВЫЕ ОТЧЕТ
ПОДТВЕРЖДЕН
НЕЗАВИСИМЫМ
АУДИТОРОМ



Об отчете

Подход к подготовке отчета

102-1 102-5 102-12 102-48 102-49 102-51 102-52 102-54

Отчет об устойчивом развитии ООО «Леруа Мерлен Восток» за 2021 год (далее — отчет) является четвертым публичным нефинансовым отчетом, адресованным широкому кругу заинтересованных сторон. Основная тема отчета — «Приносим пользу».

По характеру собственности ООО «Леруа Мерлен Восток» является частной компанией. По организационно-правовой форме компания является обществом с ограниченной ответственностью.

Отчеты об устойчивом развитии выпускаются ежегодного, начиная с Отчета об устойчивом развитии за 2018 год. Отчет об устойчивом развитии за 2020 год был опубликован 20 мая 2021 года.



Электронная версия отчета
доступна по ссылке

Содержание отчета соответствует следующим документам:

- Стандартам Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards), вариант раскрытия — Core;
- Стандарту организации Accountability AA1000SES (2015) и принципам AA1000AP (2018);
- Руководству по основным показателям отчетности организаций о вкладе в достижение Целей в области устойчивого развития ООН (UNCTAD).

Отчет подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития, вариант «основной» (GRI Standards: Core option), что обеспечивает сопоставимость данных, информационную прозрачность компании и развитие практики корпоративной социальной ответственности. Помимо этого, в отчете отражен вклад компании в достижение Целей в области устойчивого развития, принятых Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году в рамках документа «Преобразование нашего мира: повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года».

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

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

При подготовке отчета был уточнен перечень существенных тем. Темы «Ответственное ресурсопользование», «Популяризация ответственного образа жизни и ответственный маркетинг», «Ответственные закупки», «Минимизация антропогенного воздействия на окружающую среду в регионах присутствия» и «Этика и антикоррупционная деятельность» в данном отчете не входят в перечень приоритетных существенных тем, на что в большей степени повлияли результаты опроса заинтересованных сторон, при этом основная информация по данным темам раскрывается в отчете для обеспечения последовательности представления данных. Более того, в список попало новое направление — «Изменение климата» — в результате значительного числа реализованных инициатив по данной теме за 2021 год.

При этом отчет содержит ряд уточнений данных прошлых лет, оговорки об этом включены в текст отчета в качестве сносок. В подавляющем большинстве случаев это относится к системам подсчета и измерений в разделе «Снижение негативного воздействия на окружающую среду».

Границы отчета

102-45

102-49

102-50

Границы отчета претерпели некоторые изменения по сравнению с аналогичным отчетом за 2020 год. Так, Леруа Мерлен более не осуществляет свою деятельность на территории Республики Беларусь.

Отчет охватывает деятельность ООО «Леруа Мерлен Восток» (магазины, склады, распределительные центры и центральный офис Леруа Мерлен в России). В отчет также вошли отдельные сведения о ТОО «Леруа Мерлен Казахстан» (магазин Леруа Мерлен в городе Алма-Ате, Казахстан) и ООО «ПРО Восток» (компания, созданная для развития направления «Профессионалы», товарный знак МаксиПро») за отчетный период с 1 января по 31 декабря 2021 года (календарный год).

Подтверждение отчета

102-56

Заключение независимого аудитора по результатам выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, представлено на страницах 218–220. Аудитор выбран на основе тендерной процедуры.

Ограничение ответственности

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

Финансовая информация в отчете приведена согласно финансовой отчетности компании по стандартам группы АДЕО (приближенным к МСФО). Информация по налогам приведена согласно Российским стандартам бухгалтерского учета (РСБУ) и Казахстанским стандартам бухгалтерского учета (КСБУ), информация об операционной деятельности — в большинстве случаев по данным управленческой отчетности. В диаграммах и таблицах могут содержаться неточности, вызванные эффектом округления.

Таблица показателей GRI

102-55

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
GRI 101 Основные положения (2016)			
101	Основные положения	Об отчете Наш подход к устойчивому развитию → Анализ существенности и матрица существенных тем	198 68
GRI 102 Общие элементы (2016)			
1. Профиль организации			
102-1	Название организации	Об отчете Контакты	198 221
102-2	Виды деятельности, бренды, продукция и услуги	О нас → Коротко о Леруа Мерлен О нас → Бизнес-модель Наши товары → Развитие собственных торговых марок	4 18 93
102-3	Местонахождение штаб-квартиры	Контакты	221
102-4	География деятельности	О нас → География присутствия О нас → Наши форматы	9 10
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Об отчете	198
102-6	Рынки, на которых работает организация	О нас → География присутствия О нас → Наши форматы	9 10
102-7	Масштаб организации	Коротко о Леруа Мерлен О нас → Бизнес-модель Наши сотрудники → Численность, структура и динамика персонала	5 18 114
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках ¹	Наши сотрудники → Численность, структура и динамика персонала	114

¹ Отсутствует существенная доля работ, выполняемая не работниками компании.

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
102-9	Цепочка поставок	Наши партнеры-поставщики → География поставок и доля закупок у местных поставщиков	81
		Наши партнеры-поставщики → Принципы ответственного управления цепочкой поставок	80
102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	Наши партнеры-поставщики → География поставок и доля закупок у местных поставщиков О нас → Наши форматы	81 10
102-11	Применение принципа предосторожности	Система управления → Управление рисками → Принципы управления рисками и структура органов управления рисками	26
102-12	Внешние инициативы	Об отчете	198
		Экологическая маркировка	91
102-13	Членство в ассоциациях	Национальные организации и ассоциации: АКОРТ, АКИТ, АМР Международные ассоциации: ССIFR, Экономический совет ССIFR, АЕВ	
2. Стратегия			
102-14	Заявление старшего должностного лица, принимающего решения в организации	О нас → Обращение генерального директора	6
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	Система управления → Управление рисками → Ключевые воздействия в области устойчивого развития	28
3. Этика и добросовестность			
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	О нас → Миссия и ценности	7
		Система управления → Принципы корпоративного управления	20
		Наши партнеры-поставщики → Экологические и социальные критерии отбора поставщиков	84
		Наши партнеры- поставщики → Этика взаимодействия с поставщиками	85
102-17	Механизмы обращения за консультациями по вопросам этического поведения и сообщения о неэтичном поведении	Система управления → Этика и комплаенс	42

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
4. Корпоративное управление			
102-18	Структура корпоративного управления	Система управления → Структура корпоративного управления	21
102-19	Делегирование полномочий	Система управления → Структура корпоративного управления	21
102-30	Эффективность системы управления рисками	Система управления → Структура корпоративного управления Система управления → Управление рисками	22 26
5. Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
102-40	Список заинтересованных сторон	Наш подход к устойчивому развитию → Взаимодействие с заинтересованными сторонами	64
102-41	Коллективные договоры	Компания не заключала коллективных договоров	
102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон	Наш подход к устойчивому развитию → Взаимодействие с заинтересованными сторонами	64
102-43	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Наш подход к устойчивому развитию → Взаимодействие с заинтересованными сторонами	64
102-44	Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Наш подход к устойчивому развитию → Взаимодействие с заинтересованными сторонами	64
6. Практика подготовки отчетности			
102-45	Перечень юридических лиц, чья отчетность была включена в консолидированную финансовую отчетность	Об отчете	199
102-46	Методы определения содержания отчета и границ тем	Наш подход к устойчивому развитию → Анализ существенности и матрица существенных тем	68
102-47	Список существенных тем	Наш подход к устойчивому развитию → Анализ существенности и матрица существенных тем	68

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
102-48	Пересмотр данных прошлых отчетов	Об отчете	198
102-49	Изменения в отчетности	Об отчете	198
102-50	Отчетный период	Об отчете	199
102-51	Дата публикации предыдущего отчета	Об отчете	198
102-52	Цикл отчетности	Об отчете	198
102-53	Контактное лицо для вопросов по отчету	Контакты	221
102-54	Указание варианта подготовки отчета в соответствии со Стандартами GRI	Об отчете	198
102-55	Указатель содержания GRI	Таблица показателей GRI	200
102-56	Внешнее заверение	Заключение независимого аудитора	218

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
GRI 103 Подход в области управления			
103-1	Объяснение существенности темы и ее границ	Климатическая позиция (существенная тема 5) Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников (существенная тема 3) Наши сотрудники → Материальная и нематериальная мотивация (существенная тема 4) Наши сотрудники → Социальная поддержка сотрудников (существенная тема 2) Наши сотрудники → Обучение и развитие (существенная тема 1) Местные сообщества (существенная тема 2) Наши товары → Развитие культуры ответственного потребления (существенная тема 6) Наши товары → Безопасность и экологичность товаров (существенные темы 7 и 8) Система управления → Этика и комплаенс (существенная тема 8) Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Подходы к управлению воздействием на окружающую среду (существенные темы 6 и 8) Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Эффективное управление отходами (существенная тема 6)	178 120 132 134 137 160 95 88 39 184 191



Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
103-2	Подход к управлению и его составляющие	<p>Климатическая позиция (существенная тема 5)</p> <p>Система управления → Этика и комплаенс (существенная тема 8)</p> <p>Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников (существенная тема 3)</p> <p>Наши сотрудники → Материальная и нематериальная мотивация (существенная тема 4)</p> <p>Наши сотрудники → Социальная поддержка сотрудников (существенная тема 2)</p> <p>Наши сотрудники → Обучение и развитие (существенная тема 1)</p> <p>Местные сообщества (существенная тема 2)</p> <p>Наши товары → Развитие культуры ответственного потребления (существенная тема 6)</p> <p>Наши товары → Безопасность и экологичность товаров (существенная тема 7 и 8)</p> <p>Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Подходы к управлению воздействием на окружающую среду (существенная тема 6 и 8)</p> <p>Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Эффективное управление отходами (существенная тема 6)</p>	<p>178</p> <p>39</p> <p>120</p> <p>132</p> <p>134</p> <p>137</p> <p>160</p> <p>95</p> <p>88</p> <p>184</p> <p>191</p>

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
103-3	Оценка подхода к управлению	<p>Климатическая позиция (существенная тема 5)</p> <p>Система управления → Этика и комплаенс (существенная тема 8)</p> <p>Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников (существенная тема 3)</p> <p>Наши сотрудники → Материальная и нематериальная мотивация (существенная тема 4)</p> <p>Наши сотрудники → Социальная поддержка сотрудников (существенная тема 2)</p> <p>Наши сотрудники → Обучение и развитие (существенная тема 1)</p> <p>Местные сообщества (существенная тема 2)</p> <p>Наши товары → Развитие культуры ответственного потребления (существенная тема 6)</p> <p>Наши товары → Безопасность и экологичность товаров (существенная тема 7 и 8)</p> <p>Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Подходы к управлению воздействием на окружающую среду (существенная тема 6 и 8)</p> <p>Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Эффективное управление отходами (существенная тема 6)</p>	<p>178</p> <p>39</p> <p>120</p> <p>132</p> <p>134</p> <p>137</p> <p>160</p> <p>95</p> <p>88</p> <p>184</p> <p>191</p>

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
Специфические элементы отчетности			
GRI 200	Категория экономическая		
GRI 201	Экономическая результативность (2016)		
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Наш подход к устойчивому развитию → Создание стоимости для заинтересованных сторон	72
GRI 203	Непрямые экономические воздействия (2016)		
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Наши товары → Развитие культуры ответственного потребления Местные сообщества → Корпоративное волонтерство Наш подход к устойчивому развитию → Создание стоимости для заинтересованных сторон	95 160 72
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	Наши товары → Развитие культуры ответственного потребления Местные сообщества → Корпоративное волонтерство Наш подход к устойчивому развитию → Создание стоимости для заинтересованных сторон	95 160 72
GRI 204	Деятельность в области закупок (2016)		
204-1	Процент закупок у местных поставщиков	Наши партнеры-поставщики → География поставок и доля закупок у местных поставщиков	81
GRI 205	Противодействие коррупции (2016)		
205-2 ¹	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	Система управления → Этика и комплаенс	41

¹ Показатель раскрывается частично. Не раскрываются разбивка по регионам в связи с отсутствием специального учета данных на уровне регионов, разбивка общего количества и доли работников, которые прошли обучение политикам и методам противодействия коррупции, по категориям работников.

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
GRI 207	Налогообложение (2019)		
207-1	Подход к налогообложению	Система управления → Налоговая политика и выплаты налогов	44
207-2	Государственное налоговое регулирование, контроль и управление рисками	Система управления → Налоговая политика и выплаты налогов	44
207-3	Вовлечение заинтересованных сторон в решение проблем, связанных с налогообложением	Система управления → Налоговая политика и выплаты налогов	44
GRI 300	Категория экологическая		
GRI 302	Энергия (2016)		
302-1	Потребление энергии в рамках организации	Климатическая позиция → Ответственное энергопотребление	176
302-3	Энергоемкость	Климатическая позиция → Ответственное энергопотребление	176
GRI 303	Вода (2018)		
303-1	Обращение с водными ресурсами	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Ответственное использование водных ресурсов	194
303-3	Водозабор	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Ответственное использование водных ресурсов	194
303-4 ¹	Сброс воды	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Ответственное использование водных ресурсов	195

¹ Показатель раскрывается частично. Не раскрывается разбивка отведения воды на пресную (менее 1 000 мг на 1 л растворенных твердых веществ) и прочую, а также не раскрывается информация о том, относительно каких веществ осуществляется очистка сбросов. Причина непредоставления информации заключается в налаживающемся в данное время автоматическом сборе данных по всем объектам компании. Данные будут представлены в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год.

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
GRI 305	Выбросы (2016)		
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Score 1)	Климатическая позиция → Выбросы парниковых газов	172
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Score 2)	Климатическая позиция → Выбросы парниковых газов	172
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	Климатическая позиция → Выбросы парниковых газов	174
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	Климатическая позиция → Выбросы парниковых газов	175
305-7 ¹	Выбросы в атмосферу оксидов азота (NO _x), оксидов серы (SO _x) и других значимых загрязняющих веществ	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	196
306	Отходы (2020)		
306-1	Обращение с отходами	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Эффективное управление отходами	191
306-2	Управление значительным воздействием, связанным с отходами	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Эффективное управление отходами	191
306-3	Объем образовавшихся отходов	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Эффективное управление отходами	193
GRI 307	Соответствие требованиям природоохранного законодательства (2016)		
307-1	Несоблюдение природоохранного законодательства и нормативных требований	Снижение негативного воздействия на окружающую среду → Подходы к управлению воздействием на окружающую среду	184

¹ Показатель раскрывается частично. Не раскрываются выбросы загрязняющих веществ следующих категорий: стойкие органические загрязнители (СОЗ), летучие органические соединения (ЛОС), опасные загрязнители воздуха (ОЗВ). Причина непредоставления информации заключается в налаживающемся в данное время автоматическом сборе данных по всем объектам компании. Данные будут представлены в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год.

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
GRI 308	Экологическая оценка поставщиков (2016)		
308-1 ¹	Доля новых поставщиков, прошедших оценку с использованием экологических критериев	Наши партнеры-поставщики → Экологические и социальные критерии отбора поставщиков	84
GRI 400	Категория социальная		
GRI 401	Занятость (2016)		
401-1 ²	Количество новых работников и текучесть кадров	Наши сотрудники → Численность, структура и динамика персонала	114, 118
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Наши сотрудники → Материальная и нематериальная мотивация Наши сотрудники → Социальная поддержка сотрудников	132 134
401-3 ³	Отпуск по уходу за ребенком	Наши сотрудники → Материальная и нематериальная мотивация	132
GRI 403	Здоровье и безопасность на рабочем месте (2018)		
403-1	Системы управления охраной труда и промышленной безопасностью	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	120
403-2	Определение опасностей, оценка риска и расследование происшествий	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	120
403-3	Службы охраны труда	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	120

¹ Показатель раскрывается частично. При проведении процедур экологической оценки поставщиков учет доли новых поставщиков отдельно не производился. Однако мы придерживаемся системного подхода: поставщики должны проходить процедуру экологической оценки один раз в три года, чтобы мы могли отслеживать динамику развития и способствовать повышению уровня экологической ответственности предприятия.

² Показатель раскрывается частично. Не раскрываются разбивки по регионам в связи с отсутствием специального учета данных на уровне регионов, а также не раскрывается коэффициент оборота по приему по возрасту и полу в связи с отсутствием данного учета.

³ Показатель раскрывается частично. Не раскрываются общее количество сотрудников, имевших право на отпуск по материнству/отцовству, в разбивке по полу; общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству и продолжавших работать через двенадцать месяцев после возвращения на работу, в разбивке по полу; проценты возвращения на работу и удержания сотрудников, взявших отпуск по материнству/отцовству, в разбивке по полу, в связи с отсутствием специализированного учета данных.

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
403-4	Участие, консультирование и доведение до сведения работников вопросов охраны труда и промышленной безопасности	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	120
403-5	Обучение работников в сфере охраны труда и промышленной безопасности	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	120
403-6	Укрепление здоровья работников	Наши сотрудники → Благополучие сотрудников Наши сотрудники → Социальная поддержка сотрудников	130 134
403-7	Предотвращение и смягчение негативных производственных воздействий, напрямую связанных с деловыми отношениями организации	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников Наши сотрудники → Благополучие сотрудников	120 130
403-9 ¹	Производственный травматизм	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	120, 128
403-10	Профессиональные заболевания	Наши сотрудники → Охрана труда, безопасность и здоровье сотрудников	128
GRI 404	Обучение и развитие (2016)		
404-1 ²	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	Наши сотрудники → Обучение и развитие	139
404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	Наши сотрудники → Обучение и развитие	137
404-3	Доля работников, для которых проводится периодическая оценка результатов работы и развития карьеры	Наши сотрудники → Обучение и развитие	141
GRI 412	Права человека (2016)		
412-2	Обучение сотрудников политике и процедурам в области прав человека	В 2021 году обучение по правам человека не проводилось.	

¹ Показатель раскрывается частично. Учет по работникам подрядных организаций не ведется.

² Показатель раскрывается частично. Не раскрывается среднее количество часов обучения на одного сотрудника организации в течение отчетного периода в разбивке по полу и категориям в связи с отсутствием специализированного учета.

Таблица показателей GRI

Номер	Показатель	Ссылка/комментарий	Страница
GRI 413	Местные сообщества (2016)		
413-1	Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и развития местных сообществ	Местные сообщества → Корпоративное волонтерство	160
GRI 414	Социальная оценка поставщиков (2016)		
414-1 ¹	Доля новых поставщиков, прошедших оценку с использованием социальных критериев	Наши партнеры-поставщики → Экологические и социальные критерии отбора поставщиков	84
GRI 417	Маркетинг и маркировка продукции (2016)		
417-1 ²	Требования к информации и маркировке продукции и услуг	Наши товары → Безопасность и экологичность товаров	90
GRI 418	Неприкосновенность частной жизни потребителя (2016)		
418-1 ³	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Система управления → Этика и комплаенс → Информационная безопасность	43
GRI 419	Соответствие социально-экономическим требованиям (2016)		
419-1	Несоответствие законодательству и нормативным требованиям в социальной и экономической сферах	Система управления → Этика и комплаенс → Внутренний аудит соблюдения законодательства	40

¹ Показатель раскрывается частично. При проведении процедур социальной оценки поставщиков учет доли новых поставщиков отдельно не производился. Однако мы придерживаемся системного подхода: поставщики должны проходить процедуру социальной оценки один раз в три года, чтобы мы могли отслеживать динамику развития и способствовать повышению уровня социальной ответственности предприятия.

² Показатель раскрывается частично. Не раскрыт процент значимых категорий продукции и услуг, охваченных процедурами маркировки и оцененных на соответствие им. В компании внедряется соответствующий процесс.

³ Показатель раскрывается частично. Статистика по количеству обращений не велась, так как процедура обработки обращений не централизована.

Сокращения

АКИТ	Ассоциация компаний интернет-торговли
АКОР	Ассоциация компаний розничной торговли
АМР	Ассоциация менеджеров
АНО	Автономная некоммерческая организация
БОРД	Беседа обратной связи о развитии и достижениях
ВИЭ	Возобновляемые источники энергии
ВЭС	Ветряная электростанция
ДМ	Директор магазина
ЖК	Жилищный комплекс
ИПР	Индивидуальный план развития
МЖМК	Моя жизнь — моя компания
НДФЛ	Налог на доходы физических лиц
НКО	Некоммерческая организация
НП	Некоммерческое партнерство
НС	Несчастный случай
ОАО	Открытое акционерное общество
ОМС	Обязательное медицинское страхование

ООН	Организация Объединенных Наций
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ПГП	Потенциал глобального потепления
ПФР	Пенсионный фонд России
СИЗ	Средства индивидуальной защиты
СКИЛ	Совет по культуре и лидерству
СНГ	Сжиженный нефтяной газ
СТМ	Собственная торговая марка
СЭС	Солнечная электростанция
ТКО	Твердые коммунальные отходы
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
ФСС	Фонд социального страхования
ЦИЗ	Центр исполнения заказов
ЦУР	Цели в области устойчивого развития
ЦЭПЛ РАН	Центр по проблемам экологии и продуктивности лесов Российской академии наук
ЭРМ	Электронное рабочее место

Сокращения

AEB	Ассоциация европейского бизнеса (англ. Association of European Businesses)
BMS	Платформа, позволяющая оперативно и автоматизированно собирать данные и управлять эксплуатацией зданий для повышения их энергоэффективности (англ. Building Management System)
BREEAM	Международный стандарт оценки эффективности зданий, разработанный британской компанией BRE Global (англ. BRE Environmental Assessment Method)
CCIFR	Франко-российская торгово-промышленная палата (фр. La Chambre de Commerce et d'industrie franco-russe)
DIY	«Сделай сам» (англ. Do It Yourself)
ESG	Факторы устойчивого развития: воздействие на окружающую среду, социальная политика, корпоративное управление (англ. Environmental, Social, and Corporate Governance)
FSC	Лесной попечительский совет (англ. Forest Stewardship Council)
FTA	Форум по налоговому администрированию (англ. The Forum on Tax Administration)
HIPO	Сотрудники с высоким потенциалом (англ. High Potential)

ICS	Инициатива по устойчивому развитию и комплаенсу (англ. Initiative for Compliance and Sustainability)
ISO	Международная организация по стандартизации (англ. International Organization for Standardization); серия стандартов
LMS-платформа	Система управления учебным процессом (англ. Learning Management System)
LTIFR	Коэффициент частоты травматизма
NPS	Индекс потребительской лояльности (англ. Net Promoter Score)
OTIF	Процент заказов, доставленных в срок и в полном объеме (англ. On time in full)
PEFC	Программа одобрения национальных систем лесной сертификации (англ. The Programme for the Endorsement of Forest Certification)
PPA	Соглашение о покупке электроэнергии (англ. Power purchase agreement)
SWP	Методы стратегического планирования персонала (англ. Strategic Workforce Planning)

Глоссарий

Благотворительная деятельность	Добровольная деятельность компании по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бесплатному выполнению работ, предоставлению услуг, а также по оказанию иной поддержки
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Деятельность компании с целью выявления ожиданий и опасений заинтересованных сторон и вовлечения их в процесс принятия решений
Вовлеченность сотрудника	Эмоциональное и интеллектуальное состояние сотрудника, при котором он стремится к выполнению своей работы наилучшим образом и желает внести свой вклад в развитие и успех компании
Глобальная инициатива по отчетности GRI	Независимая организация, разработчик руководств и стандартов по отчетности в области устойчивого развития
Диммирование	Процесс управления интенсивностью освещения
Заинтересованные стороны (стейкхолдеры)	Частные и корпоративные клиенты или группы лиц, которые влияют на компанию и ее деятельность и (или) испытывают на себе влияние со стороны компании (клиенты, сотрудники, акционеры, органы государственной власти, общественные организации и тому подобное)
Инициатива по устойчивому развитию и комплаенсу	Международная организация, созданная для продвижения принципов ответственного производства и для развития устойчивых цепей поставок, объединяющая 47 компаний из сфер ретейла и производства

Кадровая политика	Совокупность норм, правил, целей и представлений, определяющих содержание работы с персоналом (планирование и учет персонала, поиск и отбор, адаптация, обучение и развитие, организация труда, оплата труда и мотивация, аттестация, социальное обеспечение и другое) в соответствии со стратегией развития компании
Кластер	Географическая зона, охватывающая клиентов одного типа. Кластер объединяет большие и малые магазины Леруа Мерлен, магазины для профессионалов, онлайн-бизнес (интернет и маркетплейс), зоны пикап, а также поставщиков услуг. В кластере должны координироваться все процессы и действия, чтобы добиться большей логичности для клиента и эффективности для компании
Клиентский опыт	Совокупность всех эмоций и ощущений, которые испытывает клиент в одной или нескольких точках контакта с компанией. Положительный клиентский опыт — ключевая ценность компании, так как именно он приводит к новой покупке, сознательно или нет. Клиентский опыт неотделим от опыта сотрудников: довольные сотрудники способствуют формированию качественного покупательского опыта
Конверсия	Отношение числа посетителей, совершивших покупку, к общему числу посетителей на определенном канале продаж (например, веб-сайт или магазин) или в определенной его части (отдел). Измерение конверсии позволяет оценить эффективность механизма продаж. Так, конверсия 80% в отделе или на веб-страничке означает, что 80% посетителей купили как минимум один товар или одну услугу

Глоссарий

Корпоративная культура	Сочетание норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ решения организацией проблем внутренней интеграции и внешней адаптации, направляют и стимулируют ежедневное поведение людей, а также сами преобразуются под его воздействием
Корпоративная социальная ответственность	Совокупность принципов и обязательств, которыми компания руководствуется при осуществлении своей деятельности в части управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, а также оценки и управления воздействием на экономику, социальную сферу и окружающую среду
«Листок жизни» (Vitality Leaf)	Российская система добровольной экологической сертификации продукции, работ и услуг по их жизненному циклу (экомаркировка I типа). Сертификация осуществляется на основании анализа всех стадий жизненного цикла — от добычи сырья до утилизации. Оценку проводит аккредитованный орган по сертификации, который работает в соответствии со стандартом ISO 17065
Маркетплейс	Интернет-платформа, объединяющая продавцов и покупателей, которая является гарантом безопасной сделки
Местные сообщества	Представители населения, имеющие гражданство Российской Федерации и Казахстана
Миссия	Смысл существования, предназначение компании, которое отличает ее от других подобных компаний
Молодые специалисты	Выпускники высших и средних специальных учебных заведений, стаж работы которых после завершения образования не превышает трех лет

Мотивация	Механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации
Оmnikanальность	Термин для определения необходимой связи между различными каналами для комфортного взаимодействия клиентов с компанией (офлайн и онлайн). Это означает, что конфигурации и выбор, осуществленный на одном канале, запоминаются и учитываются на всех каналах
Отчет об устойчивом развитии (нефинансовый отчет)	Доступное, достоверное, сбалансированное описание основных аспектов деятельности компании и ее достижений, связанных с ценностями, целями, политикой устойчивого развития по вопросам, представляющим наибольший интерес для ключевых заинтересованных сторон. Это публичный инструмент информирования акционеров, сотрудников, партнеров и других заинтересованных сторон о том, как и какими темпами компания реализует заложенные в своей миссии или стратегических планах развития цели в отношении экономической устойчивости, социального благополучия и экологической стабильности
Охрана труда	Система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия
Политика управления персоналом	Сквозная интегрированная система управления персоналом, включающая все этапы взаимодействия работников и компании — от привлечения и оформления в компанию до выхода работника на пенсию и последующей поддержки

Глоссарий

Природоохранный деятельность и ресурсосбережение	Направление программ компании, которые осуществляются по ее инициативе с целью сокращения и минимизации воздействия на окружающую среду
Развитие персонала	Комплекс мероприятий, реализуемых компанией с целью привлечения, адаптации, удержания работников и способствующих максимальной реализации их профессионального и творческого потенциала
Риск	Негативное воздействие на цели компании, которое потенциально может произойти в результате текущих процессов или будущих событий
Сертификация	Подтверждение соответствия качественных характеристик тому уровню, который требуется стандартом качества
Социальное партнерство	Система взаимоотношений между работниками (представителями работников), работодателями (представителями работодателей), органами государственной власти, органами местного самоуправления, направленная на обеспечение согласования интересов работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с ними отношений
Социальное предпринимательство	Бизнес, направленный на решение различных социальных проблем: помощь людям с ограниченными возможностями, трудоустройство незащищенных групп граждан, образование, охрана окружающей среды, здоровье и многое другое

Социальные программы	Осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности; носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных в ее деятельности сторон. С управленческой точки зрения социальная программа — это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс мероприятий, обеспечивающий эффективное решение внутренних или внешних корпоративных социальных задач
Социальный пакет	Набор льгот, компенсаций, доплат, услуг (законодательно установленных и дополнительных), которые предоставляет работодатель работникам помимо заработной платы
Устойчивое развитие	Глобальная концепция развития государств и всего человечества с целью сохранения ресурсов планеты для будущих поколений. Принятые в 2015 году Цели устойчивого развития ООН формируют стратегию для решения глобальных экологических, экономических и социальных проблем
Экосистема	Сеть компаний, создающаяся вокруг платформы и пользующаяся ее услугами по формированию лучших предложений клиентам и доступа к ним, для удовлетворения всех типов потребностей клиентов — юридических и физических лиц
ESG	Подход к управлению, который стремится включить факторы окружающей среды, социальные факторы и факторы управления в процесс принятия решений для лучшего управления рисками и устойчивого развития компании
ESG-тематика	Совокупность тем устойчивого развития, раскрываемых на корпоративном уровне

ФБК

102-56

ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ЗАДАНИЮ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ОГРАНИЧЕННУЮ УВЕРЕННОСТЬ

Руководству Общества с ограниченной ответственностью «Леруа Мерлен Восток»

Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении прилагаемого Отчёта об устойчивом развитии 2021 ООО «Леруа Мерлен Восток» (далее – Отчет).

Ответственность Общества с ограниченной ответственностью «Леруа Мерлен Восток»

Общество с ограниченной ответственностью «Леруа Мерлен Восток» (далее – ООО «Леруа Мерлен Восток») отвечает за подготовку указанного Отчета в соответствии с требованиями Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности¹ (далее – Стандарты) к основному варианту подготовки отчета. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, применимой к подготовке Отчета, не содержащего существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

Наша независимость и контроль качества

Мы заявляем о том, что соблюдали требование независимости и другие этические требования в соответствии с Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, соответствующими Международному кодексу этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), разработанному Советом по международным стандартам этики для профессиональных бухгалтеров, основанному на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения, и нами выполнены прочие иные обязанности в соответствии с этими требованиями профессиональной этики.

Аудиторская организация применяет Международный стандарт контроля качества 1 «Контроль качества в аудиторских организациях, проводящих аудит и обзорные проверки финансовой отчетности, а также выполняющих прочие задания, обеспечивающие уверенность, и задания по оказанию сопутствующих услуг» и следовательно применяет системный контроль качества, включающий документально оформленную политику и процедуры соблюдения этических требований, профессиональные стандарты и применимые законодательные и нормативные требования.

Наша ответственность

Наша ответственность заключается в том, чтобы на основании выполненных нами процедур и полученных доказательств предоставить выводы по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность:

- относительно соответствия формата раскрытия информации в Отчете требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета;
- относительно соответствия информации по нижеприведенным элементам отчетности, раскрытым в Отчете, (далее – Выбранные показатели) требованиям Стандартов:
 - 305-1. Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)²
 - 305-2. Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)³

Мы выполняли наше задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность (пересмотренным) 3000 «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», а также в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов». Согласно этим стандартам, данное задание планировалось и проводилось таким образом, чтобы получить ограниченную уверенность в том, что Отчет не содержит существенных искажений.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с данным стандартом, предусматривает оценку по следующим критериям (далее – Критерии)⁴:

- относительно соответствия формата раскрытия информации в Отчете требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета – требования Стандартов к основному варианту подготовки отчета в части объема раскрытия информации;

¹ GRI Sustainability Reporting Standards

² Disclosure 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions

³ Disclosure 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions

⁴ <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-english-language/>

ФБК

- относительно Выбранных показателей – требования Стандартов к представлению информации по соответствующим элементам отчетности.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов», предусматривает оценку целесообразности использования в обстоятельствах организации ООО «Леруа Мерлен Восток» Стандартов в качестве основы для подготовки Выбранных показателей, оценку рисков существенного искажения Выбранных показателей вследствие недобросовестных действий или ошибок, выполнение действий, предпринятых в ответ на оцененные риски, как того требуют конкретные обстоятельства, и оценку общего представления Выбранных показателей.

При выполнении задания мы принимали во внимание, что количественная оценка парниковых газов связана с неопределенностью, неизбежной в силу неполноты научных знаний, используемых для определения коэффициентов расчета выбросов и величин, необходимых для объединения показателей выбросов разных газов.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, предусматривает значительно меньший объем работ, чем задание, обеспечивающее разумную уверенность, в отношении как процедур оценки рисков, включая изучение системы внутреннего контроля, так и процедур, выполняемых в ответ на оцененные риски.

Проведенные нами процедуры основывались на нашем профессиональном суждении и включали направление запросов, инспектирование документов, аналитические процедуры, оценку надлежащего характера методов количественной оценки и политики по составлению отчетности, а также согласование или сверку с соответствующими данными.

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы осуществили:

- Проведение интервью и получение документальных подтверждений от представителей менеджмента и сотрудников ООО «Леруа Мерлен Восток».
- Изучение действующих процессов сбора, обработки, документирования, верификации, анализа и отбора данных, относящихся к Выбранным показателям и подлежащих включению в Отчет.
- Выборочное изучение документов и данных о результативности существующих в ООО «Леруа Мерлен Восток» систем управления, относящихся к Выбранным показателям.
- Анализ полноты источников выбросов, точности исходных данных, обоснованности и применимости ключевых допущений, корректности расчетов.

- Анализ нефинансовой отчетности компаний аналогичного сегмента рынка в целях бенчмаркинга.
- Анализ информации в Отчете на соответствие требованиям Критериев.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2021 год.

Оценка надежности представленной в Отчете информации о результативности проводилась в отношении данных, относящихся к Выбранным показателям, раскрытым на странице 172 Отчета. В отношении указанной информации проводилась оценка соответствия раскрываемых данных предоставленным нам документам внешней и внутренней отчетности.

Процедуры не проводились в отношении заявлений прогнозного характера; заявлений, выражающих мнения, убеждения или намерения ООО «Леруа Мерлен Восток» предпринять какие-либо действия, относящиеся к будущему времени; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные суждения.

Процедуры проводились в отношении версии Отчета на русском языке, подлежащей публикации и направлению в Глобальную инициативу по отчетности для уведомления об использовании Стандартов при подготовке Отчета.

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и меньше по объему, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем тот, который был бы получен при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, мы не выражаем мнения, обеспечивающего разумную уверенность, по соответствию Отчета во всех существенных аспектах требованиям Критериев.

ФБК

Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, относительно соответствия формата раскрытия информации в Отчете требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что формат раскрытия информации в Отчете не соответствует во всех существенных аспектах требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета.

Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, относительно соответствия информации по Выбранным показателям требованиям Стандартов

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что информация по нижеприведенным элементам отчетности:

- 305-1. Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)
- 305-2. Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)

не представлена во всех существенных аспектах в соответствии с требованиями Стандартов.

Общество с ограниченной ответственностью
«Финансовые и бухгалтерские консультанты»
Практикующий специалист
Партнер

на основании доверенности № 76/18 от 17 декабря 2018 года

В.Ю. Скобарев

Российская Федерация, г. Москва
26 мая 2022 года

Контакты

102-1

102-3

102-53



Полное наименование

Общество с ограниченной ответственностью
«Леруа Мерлен Восток»

Сокращенное наименование

ООО «Леруа Мерлен Восток»

Юридический адрес

141031, Московская область, г. Мытищи,
Осташковское шоссе, д. 1

Офис

115162, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 31а, тел.: +7 (495) 961-01-60

www.leroymerlin.ru



По вопросам устойчивого развития

Екатерина Иванова

Руководитель направления устойчивого развития

Тел.: +7 (495) 961-01-60

Ekaterina.Ivanova@leroymerlin.ru