

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE LEROY MERLIN PORTUGAL 2020



CONTEÚDO

O QUE PODE DESCOBRIR NESTE RELATÓRIO 04

SUMÁRIO EXECUTIVO 06

- Mensagem da líder 08
- ADEO 10
- LEROY MERLIN Portugal 12
- COVID-19 22

O NOSSO IMPACTO POSITIVO 28

- Estratégia Impacto Positivo 30
- Compromissos, iniciativas
e desempenho 2020 34

1 A NOSSA RESPONSABILIDADE

1.1 DESENVOLVIMENTO HUMANO 36

- Ética 38
- Bem-estar e envolvimento
do colaborador 44
- Solidariedade interna 48
- Segurança 52

• Diversidade	58		
1.2 MELHORIA DO HABITAT	64	2.1.2 Liderança do compromisso local	
• Produtos Positivos	66	• Contribuidores de empregos indiretos	116
• Neutralidade de carbono	72	• Atores solidários localmente	120
• Edifícios	76	• Marketplace e circuitos curtos	128
• Transportes	80	2.2 MELHORIA DO HABITAT	132
• Resíduos	84	2.2.1 Liderança da pedagogia do habitat positivo	
• Biodiversidade	88	• Rotulagem performance sustentável do produto	134
• Digital Data	92	• Pedagogia melhor consumo	138
		• Colaboradores promotores do habitat positivo	144
2 O NOSSO CONTRIBUTO		2.2.2 Liderança da acessibilidade das soluções positivas	
2.1 DESENVOLVIMENTO HUMANO	96	• Eco-inovações	150
2.1.1 Liderança de um futuro sustentável para cada um, através da aprendizagem		• Novos Negócios	154
• Colaboradores Peritos	98		
• Profissionais do habitat peritos	104	3 PERFORMANCE SUSTENTÁVEL	
• Criadores de Gerações	110	• Performance sustentável	158
		ANEXOS	162

O que pode descobrir neste relatório

Estamos comprometidos em encontrar as formas certas de habitar o mundo.

ESTE É UM DESAFIO NOSSO, mas que engloba uma extensa rede de pessoas e organizações. É por isso que a força de sermos uma EMPRESA PLATAFORMA – um ecossistema de soluções e competências, que liga produtos aos habitantes, e as fábricas, pequenos produtores locais e profissionais de construção, às lojas – tem uma força enorme na mudança que o mundo exige de nós.

UMA MUDANÇA que já estamos a operacionalizar com a Estratégia de Impacto Positivo. Nem sempre muito visível nas nossas lojas, criámos este relatório, onde mostramos as mudanças que estão a acontecer.

OS NOVOS MODELOS de negócios que estamos a desenvolver, com o objetivo de aumentar a durabilidade dos produtos.

A MUDANÇA que estamos a fazer acontecer nos transportes dos nossos produtos, (re)imaginando os circuitos tradicionais do retalho.

A COOPERAÇÃO com os fornecedores, com quem estamos a trabalhar no desenvolvimento de produtos que consomem menos recursos, poluem menos e são produzidos sem infringir

os Direitos Humanos.

A CRIAÇÃO de uma comunidade de profissionais de construção peritos em soluções de habitat positivo.

MOSTRAMOS AINDA o que fará sempre parte do nosso ADN. As nossas responsabilidades.

A ÉTICA que imprimimos na nossa forma de estar no mercado e de nos relacionarmos com os outros.

A SOLIDARIEDADE com que tratamos a nossa equipa e a seriedade que damos à sua segurança.

AS INICIATIVAS que realizamos para gerir os nossos resíduos ou reduzir a pegada de carbono: no nosso parque de lojas, mas também na produção e no transporte dos produtos.

MOSTRAMOS AINDA o contributo que demos à comunidade portuguesa, num ano em que a pandemia nos surpreendeu e fez mudar as nossas vidas.

E O PAPEL que, no futuro, continuaremos a ter em encontrar as melhores formas de habitar o mundo, promovendo o desenvolvimento humano e a melhoria do habitat.



LE ROYKZ





Mudar o Mundo, transformando cada habitat num espaço positivo para viver

WE MAKE HOME A POSITIVE PLACE TO LIVE

A NOSSA MISSÃO dentro do grupo Adeo evoluiu e hoje os mais de 5.000 Colaboradores da LE-ROY MERLIN em Portugal dedicam-se a “transformar cada casa num espaço positivo para viver”. Vemos com muita clareza a nossa contribuição para o futuro, a de dar a cada habitante a possibilidade de viver numa casa que respeita a condição humana e o planeta.

NÃO ESTAMOS SOZINHOS na conquista deste propósito, é uma viagem feita em cooperação com fornecedores, parceiros e toda a comunidade, funcionando enquanto empresa plataforma que procura activar todo o seu ecossistema nesse sentido.

2020: UM ANO INESQUECÍVEL, COM AS PESSOAS NO CENTRO

OS NOSSOS PLANOS PARA 2020 previam a continuidade do investimento na transformação que estamos a realizar: na melhoria da plataforma digital, na transformação das nossas lojas e do modelo de negócio, no redesenho dos circuitos logísticos e na criação de novos modelos de negócio associados aos princípios do Desenvolvimento Sustentável.

COM A PANDEMIA percebemos, uma vez mais, que estamos alinhados com a nossa gestão que coloca as pessoas no centro. Quero por isso agradecer uma vez mais a coragem e dedicação da nossa equipa, possibilitando que lojas e plataforma estivessem continuamente prontas para responder às necessidades dos nossos Clientes.

2020: UM ANO IMPORTANTE PARA A LIDERANÇA DO HABITAT COM IMPACTO POSITIVO

SER EMPRESA PLATAFORMA

É TAMBÉM EM 2020 que iniciamos a implementação em Portugal da estratégia criada pela ADEO para todo o grupo, em torno do propósito - IMPACTO POSITIVO - que potencia a nossa capacidade de gerar mais resultados positivos para as pessoas, para a economia e para a sociedade, através do desenvolvimento humano e da melhoria do habitat.

ESTE RELATÓRIO apresenta os resultados conseguidos em 2020, com a implementação inicial desta estratégia. Partilhamos ainda o sentido orientador desta estratégia, com os 24 compromissos que estabelecemos para o futuro que estamos a construir.



DESTACO, DAS INICIATIVAS E RESULTADOS, todos eles relevantes, alguns deles relacionados com os 6 temas que elegemos como prioritários para 2020 e 2021: em primeiro lugar, e sempre, as pessoas, com o reforço de priorização dos temas relacionados com o nosso papel enquanto Empregador Responsável. É essa, e será sempre essa, a nossa primeira prioridade. Importante também destacar a definição do nosso plano de redução da pegada de carbono. É um caminho que nos vai permitir cumprir o compromisso que assumimos de reduzir a pegada carbónica da nossa operação em 50% em 2035.

NUM ANO EM QUE O VALOR da solidariedade foi muito importante para todos, saliento os 800 mil euros de descontos doados pela LEROY MERLIN, no âmbito da Operação Retribuir aos nossos Colaboradores, numa campanha que ofereceu ainda descontos aos profissionais de saúde que estiveram em 2020 na linha da frente no combate à COVID. Esta iniciativa permitiu ainda angariar cerca de 25 mil euros, utilizados para financiar a recuperação de 4 espaços da organização Médicos do Mundo.

NENHUM DESTES RESULTADOS teria sido possível sem a nossa equipa, onde 45% de Colaboradores são embaixadores da nossa marca e pelos elevados níveis de satisfação que têm por fazerem parte da nossa equipa. No âmbito interno, melho-

rámos ainda os indicadores de segurança, que perseguem o nosso compromisso de 0 acidentes de trabalho.

E, PORQUE SOMOS uma empresa do habitat, não poderia deixar de destacar o trabalho que começámos a realizar na gama de soluções e produtos positivos, já com resultados para apresentar: 12% das vendas de 2020 são de produtos e soluções eco-opções. Ressalvo ainda os 87% de referências com madeira certificada e os 60% de fornecedores com política de madeira assinada, um dado importante pelo papel que as florestas desempenham na preservação do ecossistema.

TERMINO, CONVIDANDO TODOS a acompanharem os próximos anos da nossa evolução: estaremos mais ligados à indústria, parceiros e comunidades locais, equilibrando o fornecimento local com os centros produtivos globais, assistiremos ao lançamento de novos produtos e novos modelos de negócio que, para além de impactarem positivamente as casas dos portugueses e a economia de Portugal, serão também mais positivos para as pessoas que estão por detrás da sua produção e para o Planeta Terra, a grande casa que acolhe toda a humanidade, e que todos, empresas e cidadãos, temos a obrigação de cuidar.

Karine Blaise, Líder Empresa.

Pintura

Destaque

Promoção



ADEO

Continuámos, ao longo de 2020, a construir uma empresa e marca única, com a ambição de sermos a plataforma líder do habitat com impacto positivo.

ESPECIALIZADOS NA VENDA DE BRICOLAGE, construção, decoração e jardim, estamos integrados na ADEO, uma comunidade de empresas de dimensão humana que tem como missão melhorar o habitat e a qualidade de vida em todo o mundo.

COM QUASE UM SÉCULO DE HISTÓRIA, a ADEO é líder do setor do habitat no mercado europeu e o 3.ª maior grupo do mundo nesta área de negócio.



LEROY MERLIN Portugal em 2020

49 lojas disponibilizam uma grande variedade de produtos e soluções para a casa.

EM 2020, 49 LOJAS DISPONIBILIZAM uma grande variedade de produtos e soluções para a casa com os melhores preços do mercado, um atendimento personalizado e um vasto conjunto de serviços para planear, acompanhar e/ou realizar os projetos do habitat dos nossos Clientes.

EM 2020 A JUNÇÃO DE FORÇAS entre as lojas AKI e LEROY MERLIN, e que deu origem, em 2019, à empresa única LEROY MERLIN Multiconceito, mostrou o sucesso dos diferentes conceitos das nossas lojas, em resposta às diferentes realidades locais e às necessidades dos nossos Clientes.

Portugal

1.500.000
CLIENTES (compradores totais)

49
LOJAS

6
Lojas/transformações
comerciais

4
Plataformas
logísticas

8 Lojas
organizadas em
**ZONAS
DE VIDA**



A nossa oferta

OFERECEMOS AOS NOSSOS CLIENTES soluções para a construção ou renovação da casa, para os segmentos “Faça você mesmo”, Bricolage e para a construção e serviços profissionais. A nossa oferta está organizada em 15 categorias. Para além de marcas de fabricante, disponibilizamos as nossas marcas próprias.



130.000
PRODUTOS
DISPONÍVEIS PARA
VENDA ONLINE

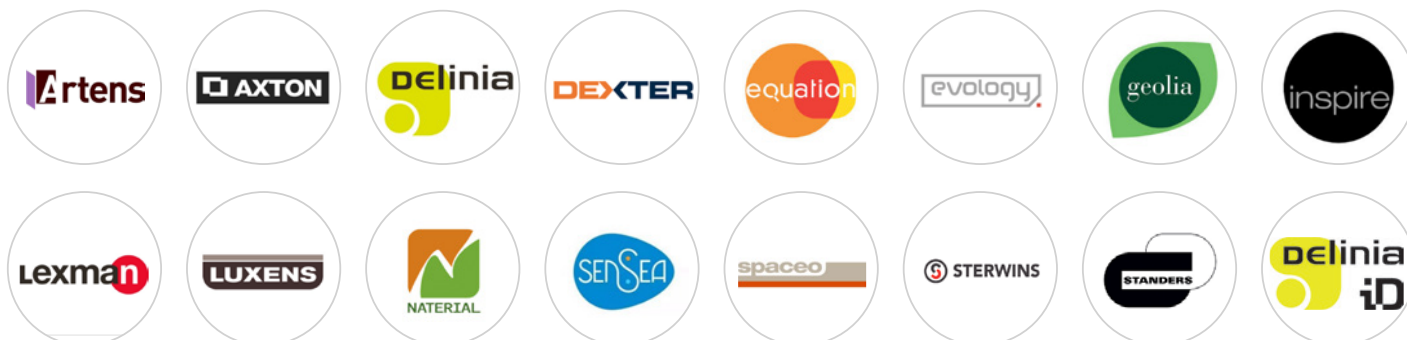


98.000
REFERÊNCIAS
EM STOCK

15 Categorias de produtos

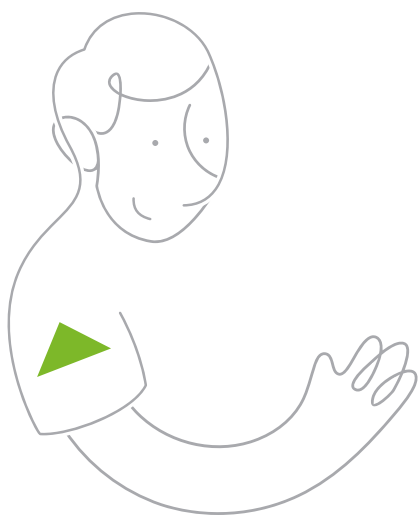


16 Marcas próprias



A nossa equipa

Uma equipa que cresceu

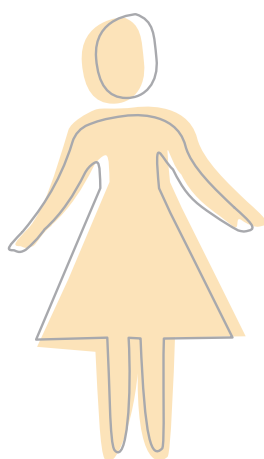


3,4% em 2020

4.952

COLABORADORES

Uma equipa
com paridade
de género



47,4%

MULHERES



52,6%

HOMENS

Uma equipa com lugar para os mais novos



1561

Colaboradores
COM MENOS
DE **30 ANOS**

3202

Colaboradores
TÊM ENTRE
30 E 50 ANOS

189

Colaboradores
COM MAIS
DE **50 ANOS**

Uma equipa que dá oportunidade de progressão aos seus Colaboradores

1138

Contratações
RESULTANTES
DE RECRUTAMENTO
EXTERNO

751

Contratações
RESULTANTES
DE RECRUTAMENTO
INTERNO





Uma
equipa com
um vínculo forte
à empresa

4.071

Colaboradores
acionistas

98,4% dos Colaboradores elegíveis
são acionistas

88,89 %

CONTRATOS
PERMANENTES

47,59% **52,41%**

MULHERES HOMENS

10,64%

CONTRATOS
TEMPORÁRIOS

45,45% **54,55%**

MULHERES HOMENS

89,2%

CONTRATOS
ATEMPO INTEGRAL

46,32% **53,68%**

MULHERES HOMENS

45% Colaboradores
embaixadores
da empresa

16,54% de valorização
da ação
da LEROY MERLIN

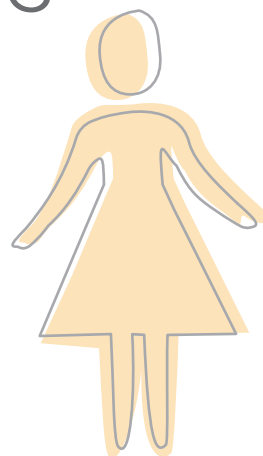
Uma equipa que empodera as suas Colaboradoras

22%

de mulheres na **Direção Geral (CODIR)**

41%

de mulheres **com cargos de Direção**



Empregabilidade gerada nas diferentes Zonas de Vida

388 Serviços Internos

397 Norte

575 Lisboa Este

595 Algarve e Ilhas

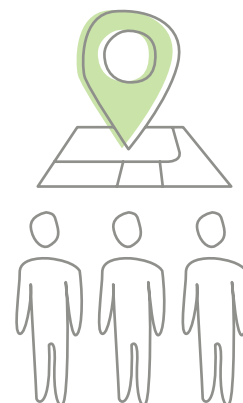
835 Centro

136 Plataformas

594 Margem Sul

677 Porto

755 Lisboa Oeste





Uma empresa plataforma para liderar o habitat positivo

“Estamos a transformar o nosso negócio, a nossa forma de trabalho e a nossa cadeia de valor, e a criar uma nova forma das pessoas se relacionarem com a nossa marca, inspirando-se no nosso propósito: um habitat positivo”.

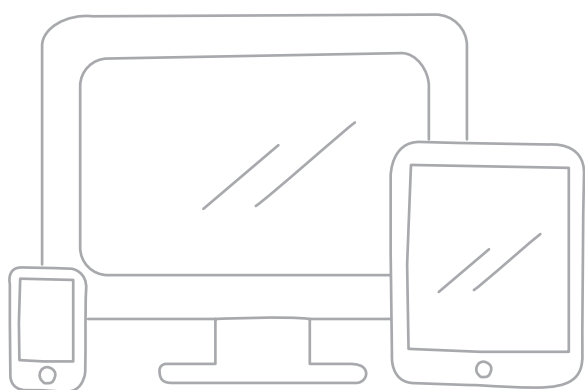
João Lavos, Líder Desafio Marca, Relação Cliente e Serviços.

SOMOS UMA DAS PRINCIPAIS EMPRESAS NO SETOR DO HABITAT.

- ▶ **TEMOS UMA VISÃO GLOBAL** e integrada, uma posição única e distinta para ajudarmos os nossos Clientes na construção e melhoria do seu habitat.
- ▶ **ESTAMOS A MUDAR O MUNDO**, liderando a construção do habitat positivo, com uma empresa plataforma, que identifica, em rede e com parcerias, as melhores formas de habitar o mundo.
- ▶ **SERMOS UMA “EMPRESA PLATAFORMA”** significa que funcionamos em rede, e em lógica de parceria, servindo de ponto conector entre habitantes e produtos, ou habitante e profissionais; entre fabricantes ou produtores locais e as nossas lojas. Significa ainda que somos mais do que uma loja de produtos e soluções para o habitat. Somos a marca de referência, o *hub*, o ponto de encontro para todo o mundo da construção e do habitat positivo.
- ▶ **A CONSTRUÇÃO DESTES HUB** está a ser consubstanciada, por um lado, numa plataforma online que oferece uma proposta de valor que excede, em muito, a mera função de venda online e no mundo físico pelas lojas Phygital.
- ▶ **SÃO OS DOIS PONTOS** nevrálgicos da empresa plataforma, centros de interação entre a oferta e a procura. Onde os habitantes podem: inspirar-se para a decoração que pretendem fazer na sua sala, aprender a construir uma cozinha nova, procurar a melhor solução de aquecimento, comparar o preço de produtos, contratar um serviço de canalização, entre tantos outros.
- ▶ **E ONDE PROFSSIONAIS** do habitat, fabricantes de produtos, prestadores de serviço ou pequenos produtores locais podem oferecer os seus produtos e serviços.



O nosso desempenho digital em 2020



Site leroymerlin.pt

15.000.000

Número de utilizadores

28.089.942

Volume de Vendas Online Anual

243.312

Número de encomendas



Facebook

312.027 Seguidores

242.301 Interações

470 Publicações



Instagram

111.144 Seguidores

261.457 Interações

517 Publicações



Pinterest

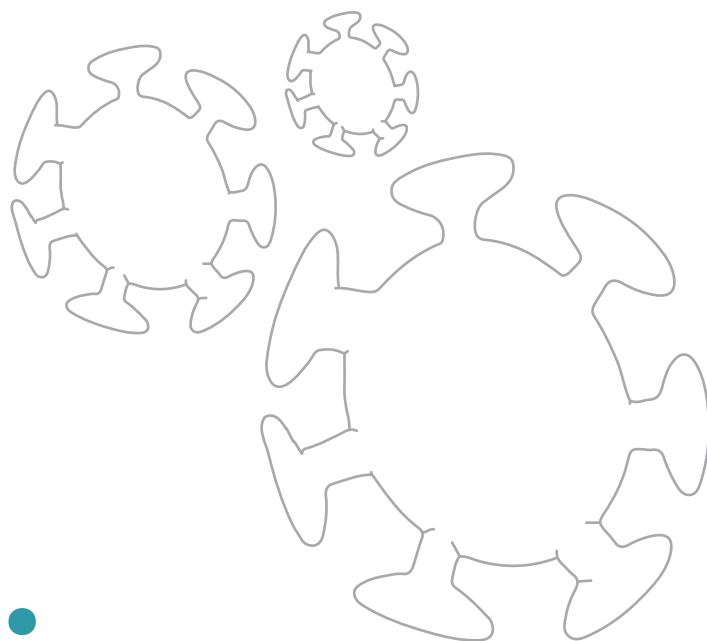
87.990 Interações

3.799.990 Impressões

2.481 Pins guardados



A nossa resposta à pandemia



A nossa equipa conseguiu dar continuidade ao negócio durante toda a pandemia. Mesmo nos momentos iniciais de grande incerteza, a nossa coragem e resiliência tornou possível manter as lojas sempre abertas, possibilitando que os portugueses pudessem adaptar as suas casas às novas tarefas laborais e de ensino que passaram a ser feitas a partir de casa.

DESDE MARÇO DE 2020 que acompanhamos diariamente o estado da pandemia e a regulamentação existente, com a consequente adaptação do nosso negócio. **Criamos para o efeito, o Comité de Gestão de Crise COVID** que, em cooperação com diversas áreas da empresa, tem acompanhado a pandemia e implemen-

tado um conjunto de medidas de prevenção, informação e controlo. As medidas implementadas **impactaram a nossa equipa de Colaboradores, mas também os nossos Clientes e as comunidades e instituições** locais com quem, solidariamente, temos estado desde o início da pandemia.

Para a nossa equipa

GOVERNANCE E GESTÃO

- ▶ **CRIAÇÃO** do Comité de Gestão de Crise COVID para acompanhamento de todos os temas relacionados e a tomada de decisões com a maior brevidade possível.
- ▶ **ELABORAÇÃO** do Plano de Contingência, partilhado com todos os Colaboradores, com o contexto da situação, medidas a seguir e níveis de atuação em situações suspeitas.
- ▶ **DESENHO** e implementação de auditorias e checklists de prevenção, para acompanhamento operacional dos temas.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

- ▶ **DEFINIÇÃO** do teletrabalho como opção a seguir, sempre que aplicável e possível.
- ▶ **INSTITUIÇÃO** de desfasamentos dos horários de utilização dos espaços comuns para evitar aglomerados de Colaboradores.
- ▶ **ADAPTAÇÃO** dos horários das lojas, não só para responder às determinações legais, como para reduzir o risco de exposição dos Colaboradores.

ADAPTAÇÃO DOS ESPAÇOS

- ▶ **REALIZAÇÃO** de obras de adaptação dos espaços, como por exemplo o alargamento de salas para refeição.
- ▶ **CRIAÇÃO**, em todos os estabelecimentos, de um espaço restrito para garantir o isolamento dos casos suspeitos, de acordo com as recomendações da Direção Geral de Saúde.

CONTROLO DE TEMPERATURA

- ▶ **DISPONIBILIZAÇÃO**, em cada estabelecimento, um termómetro de infravermelhos para o controlo da temperatura.
- ▶ **CONTROLO** da temperatura dos Colaboradores antes do início da sua actividade laboral.

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

- ▶ **DISTRIBUIÇÃO** de máscaras, viseiras e luvas.
- ▶ **DISPONIBILIZAÇÃO** de gel antiséptico individual.
- ▶ **CRIAÇÃO** de pontos de higienização nas zonas sociais, com gel antiséptico.

LIMPEZA

- ▶ **LIMPEZA REFORÇADA** nas lojas, plataformas e serviços internos, nomeadamente nas zonas comuns e zonas consideradas críticas (corrimãos, torneiras, cestos de compra, carrinhos, teclados, computadores, etc.).
- ▶ **SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO** por pulverização nas lojas, plataformas logísticas e sede.

FORMAÇÃO E EVENTOS

- ▶ **ACELERAÇÃO** da digitalização de programas de formação e disponibilização de oferta formativa de diversos formatos.
- ▶ **PREPARAÇÃO DE EQUIPAS** para novas formas de vendas, como por exemplo, vendas à distância.
- ▶ **ORGANIZAÇÃO** de eventos em formato virtual (Ex. Evolution Days, Festa Natal, entre outros).



SERVIÇOS DE APOIO E BENEFÍCIOS

- ▶ **DISPONIBILIZAÇÃO** de um conjunto de serviços de apoio aos Colaboradores, como a telenfermagem e apoio psicológico.
- ▶ **DISPONIBILIZAÇÃO** de voucher aos Colaboradores possibilitando o apoio à aquisição de ferramentas de trabalho.

INFORMAÇÃO

- ▶ **CRIAÇÃO** de um espaço de comunicação semanal - Minuto LM - para prestar informações de uma forma mais direta e regular.
 - ▶ **CRIAÇÃO** de uma área específica na intranet, para todos os temas relacionados com COVID-19, de acesso a todos os Colaboradores.
- ▶ **CRIAÇÃO** de FAQs semanais com as medidas implementadas em cada momento e que terão de ser cumpridas.
 - ▶ **REALIZAÇÃO** de webinars para os managers e guiões de intervenção da empresa, para facilitar o processo de gestão de equipas e relação profissional à distância.
 - ▶ **CAMPANHA** de comunicação interna para reforçar a utilidade empresa na vida dos Clientes e promover a adaptação ao novo modelo de negócio.
 - ▶ **CRIAMOS** “O vírus ainda mexe”, uma campanha de comunicação interna, em vídeo e cartazes, que comunicam medidas de prevenção que devem ser adotadas, lembradas e respeitadas por todos. Cada edição foi dedicada a uma temática da vida profissional, familiar e social.



Para os nossos Clientes

As nossas lojas estiveram sempre abertas e foram recebendo medidas e equipamentos para garantir a segurança máxima de Colaboradores, parceiros e Clientes. Das medidas implementadas destacamos as seguintes:

ADAPTAÇÃO E SEGURANÇA DO ESPAÇO

- ▶ **DISPENSADORES DE GEL** antisséptico para utilização dos Clientes na entrada e saída das lojas.
- ▶ **CRIAÇÃO**, em todos os estabelecimentos, de um espaço restrito para garantir o isolamento dos casos suspeitos, de acordo com as recomendações da Direção Geral de Saúde.
- ▶ **INSTALAÇÃO**, em todas as lojas, de painéis de proteção em acrílico nas caixas, incluindo também as zonas de serviços e venda de projeto.

LIMPEZA

- ▶ **LIMPEZA REFORÇADA** nas lojas, nomeadamente nas zonas consideradas críticas (corrimãos, torneiras, cestos de compra, carrinhos, entre outras).
- ▶ **SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO** por pulverização nas lojas, plataformas logísticas e sede.
- ▶ **DISPONIBILIZAÇÃO** de caixotes de lixo, com 2 sacos, nas saídas dos estabelecimentos destinados à colocação de EPIs descartáveis (máscaras, luvas).

INFORMAÇÃO

Comunicação e sinalização, em todos os estabelecimentos, de todas as regras a cumprir, conforme regulamentos e instruções da Direção Geral de Saúde:

- ▶ **USO OBRIGATÓRIO** de máscara ou viseira no acesso e permanência no interior.
- ▶ **CONTROLO DE ACESSOS** com 0,05 pessoas por m².
- ▶ **DISTANCIAMENTO** de 2 m entre pessoas.
- ▶ **ACESSO E ATENDIMENTO** prioritário de profissionais de saúde, elementos das forças de segurança, etc (a par com o atendimento prioritário de grávidas, com criança de colo, etc).
- ▶ **LIMPEZA** e desinfecção dos TPAs antes e depois de cada utilização.
- ▶ **LIMPEZA** e desinfecção dos artigos devolvidos.

EVENTOS

- ▶ **ACELERAÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO** para conversão de eventos presenciais em eventos digitais, com disponibilização dos *live streamings* nos nossos canais de comunicação externos.



Para a comunidade

As lojas LEROY MERLIN mantiveram-se atentas às necessidades da comunidade e apoiaram dezenas de instituições no âmbito do COVID-19.

PRODUÇÃO E DOAÇÃO DE VISEIRAS E MÁSCARAS

▶ **EM RESPOSTA A PEDIDOS** de unidades de saúde e instituições sociais locais, as nossas lojas doaram máscaras e viseiras para que estas instituições pudessem continuar a realizar o seu trabalho.

▶ **AS LOJAS DOARAM** componentes para a produção de viseiras, realizadas pela organização cívica #SOS COVID. Tendo começado a funcionar com produtores de viseiras com impressão 3D, contou com o nosso apoio, bem como de um ecossistema de outras 10 empresas que possibilitou a produção e distribuição gratuita destes equipamentos de segurança. Em Abril de 2020, **o movimento #SOS COVID tinha conseguido entregar gratuitamente mais de 80 000 viseiras, a cerca de 1000 entidades.** A parceria com este movimento começou com a doação de embalagens à #SOS COVID, para a distribuição das viseiras a nível nacional, tendo evoluído para o fornecimento de componentes necessários para a sua produção.

DOAÇÃO DE MOBILIÁRIO

▶ **DOAÇÕES** de peças de mobiliário - cadeiras, armários, entre outros, para equipar novas alas hospitalares e quartos para prestação de cuidados de saúde.

OPERAÇÃO RETRIBUIR



▶ **A INICIATIVA FOI** operacionalizada através de uma mecânica de descontos específicos para os profissionais de saúde, como forma de agradecimento pela sua entrega profissional. Abrangeu ainda os Colaboradores da LEROY MERLIN, durante cerca de 2 meses, também como forma de agradecimento da sua entrega e resiliência profissional. Os beneficiários tiveram a **oportunidade de adquirir produtos a preços bastante mais reduzidos, podendo dessa forma adquirir produtos do universo LEROY MERLIN e gerar maior conforto nas suas casas.** Do valor realizado pelas compras feitas por profissionais de saúde e Colaboradores LEROY MERLIN, uma percentagem teve como destino financiar a recuperação e a intervenção feita em 4 espaços de trabalho da Médicos do Mundo, que não estavam preparados para a situação de pandemia, e alguns deles não tinham ainda qualquer tipo de condições de habitabilidade. **Foram angariados 25.299 €, utilizados para financiar a recuperação de 4 espaços da Médicos do Mundo.** A operacionalização do projeto envolveu vários parceiros da LEROY MERLIN, gerando assim um ecossistema de apoio à causa apoiada.



O NOSSO IMPACTO POSITIVO





Uma casa positiva para cada família é a nossa ambição

Ambicionamos que no futuro cada pessoa possa viver numa casa positiva.

UMA CASA

- ▶ **POSITIVA** é uma casa saudável.
- ▶ **CONFORTÁVEL**, onde nos sentimos bem, uma extensão de quem somos e da identidade de quem lá vive.
- ▶ **QUE RESPEITA O PLANETA**, que respeita os seus habitantes, assim como os vizinhos e a respetiva comunidade.
- ▶ **ONDE SE VIVE COM SEGURANÇA**, que consome poucos recursos e que é evolutiva em função das situações da vida.

Estratégia Impacto Positivo

O COMPROMISSO com a sustentabilidade nasce da vontade interna que temos em ser uma empresa contributiva, que **dá resposta aos Clientes com os produtos e soluções que vendemos**, criando valor simultaneamente para as pessoas e para o planeta.

ENQUANTO UMA DAS MAIORES EMPRESAS de retalho, que lida diariamente com milhões de Clientes e de produtores, ocupamos um lugar privi-

legiado **para sermos um agente influenciador da mudança que o mundo exige** para um padrão de desenvolvimento sustentável.

PARA CONCRETIZAR ESTA AMBIÇÃO desenhamos a Estratégia de Impacto Positivo, onde reunimos os **24 compromissos que permitirão ao nosso negócio contribuir para o desenvolvimento humano** e para a melhoria do habitat.



NESTA ESTRATÉGIA, que utilizaremos como guião das iniciativas a realizar durante os próximos anos, identificamos como um primeiro campo de ação **a responsabilidade que temos para com o desenvolvimento humano e com a melhoria do habitat**. Neste campo, que representa a nossa responsabilidade interna, integramos o nosso compromisso com a **segurança e o bem-estar da nossa equipa**, junto de quem conti-

nuaremos a ser **solidários**. Ou as metas definidas para **diminuirmos a nossa pegada de carbono** e gerirmos de forma adequada os **resíduos** gerados pela nossa operação, entre outros temas.

MAS O NOSSO COMPROMISSO não se esgota na nossa responsabilidade. Quisemos ir mais longe, **desenhando a contribuição que podemos dar ao mundo**.

O NOSSO CONTRIBUTO para o desenvolvimento humano coloca habitantes, profissionais do habitat e parceiros no centro das nossas ações, tendo como ambição a liderança do compromisso com o desenvolvimento local, **apoiando o desenvolvimento local com a criação de emprego, com iniciativas solidárias que respondem a necessidades sociais**, e abrindo o nosso *marketplace* a produtores locais e profissionais do habitat locais, contribuindo, com o apoio ao seu negócio, para o desenvolvimento de cada região.

QUEREMOS AINDA contribuir para o desenvolvimento local, com a **liderança de um futuro sustentável para cada um, através da aprendizagem**. Um caminho que será feito através da formação dos nossos Colaboradores e dos pro-

fissionais do habitat que farão parte do nosso *marketplace*.

NÃO MENOS IMPORTANTE para a melhoria do habitat é o contributo que faremos liderando a acessibilidade dos habitantes a **soluções positivas para as suas casas, através de produtos eco-inovadores e de novos negócios**, que permitirão, por exemplo estender a durabilidade das soluções para o habitat.

PRETENDEMOS AINDA liderar na pedagogia do habitat positivo, dando ferramentas aos Clientes **que tornam mais simples avaliar o nível de sustentabilidade de um produto** e compreender como podem, com as suas escolhas, fazer parte desta grande onda de mudança.

NAS PÁGINAS SEGUINTES PARTILHAMOS, EM DETALHE, OS **24 COMPROMISSOS** QUE FAZEM PARTE DESTE NOSSO CAMINHO.

▶ **DAMOS AINDA A CONHECER** as iniciativas realizadas e a forma como iremos medir o progresso anual do nosso percurso para alcançar estas metas.

▶ **TENDO ESTABELECIDO** o ano de 2020 como o ano base da Estratégia do Impacto Positivo, divulgamos o nosso desempenho para este ano.

▶ **ENTUSIASMADOS** com a visão que pretendemos concretizar com esta estratégia, sabemos que estamos a percorrer um caminho de oportunidades para o nosso negócio, e com impacto positivo no habitat, nos seus habitantes e no mundo.



An aerial photograph of a dense forest of tall evergreen trees, likely spruce or fir, with a mix of dark green and lighter green foliage. The trees are densely packed, and the ground is visible in some areas, showing a mix of brown and green. The overall scene is a lush, green forest.

COMPROMISSOS, INICIATIVAS E DESEMPENHO 2020



A nossa responsabilidade

DESENVOLVIMENTO HUMANO







Ética

O NOSSO COMPROMISSO

100%

Tratamos os dados pessoais de uma forma

dos Colaboradores formados no acesso ao Canal de Escuta (Whispli)

leal, lícita e transparente

O QUE FIZEMOS EM 2020

Na nossa organização temos implementados os referenciais, normas e procedimentos necessários para que o cotidiano do negócio se desenvolva, seguindo e cumprindo os valores e princípios de comportamento prescritos no nosso Código de Conduta Ética.

Campanhas de divulgação do canal de escuta Whispli

CRIAMOS O CANAL DE ESCUTA WHISPLI para disponibilizar aos nossos Colaboradores um meio livre e protegido de relatar condutas impró-

prias, que violem **a legislação, os valores e/ou as normas internas da empresa** que se encontram presentes no Código de Conduta Ética.

EM 2020 DIVULGAMOS o canal a **100% dos Colaboradores**, permitindo que todos tenham acesso ao canal.

ATRAVÉS DOS MEIOS de comunicação interna da empresa, foram feitas comunicações que **informaram todos os Colaboradores** sobre a importância

do canal e ainda como e para que deve ser utilizado.

EM PARALELO ao Canal de Escuta Whispli **foi constituído um Comité de Ética, para acompanhar e dar seguimento**, com resposta ou investigação adicional aos alertas comunicados via Canal de Escuta Whispli.

Revisão da nossa Política de Privacidade

NO ÂMBITO da nossa atividade comercial, temos necessidade de recolher e tratar dados pessoais. No entanto, **a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos nossos Clientes são um compromisso fundamental** e por isso procedemos, em 2020, a uma revisão da nossa Política de Privacidade, com o objetivo de a tornar mais clara e perceptível para os seus destinatários.

NO NOSSO WEBSITE divulgamos, de forma transparente, **que tipos de dados recolhemos e tratamos**, os responsáveis pelo seu tratamento e as finalidades com que o fazemos.



Sensibilização da equipa para a proteção de dados e segurança da informação

NUM ANO em que a pandemia acelerou ainda mais a importância do digital, como canal de interação dos portugueses, **realizámos várias ações de sensibilização sobre proteção de dados e segurança da informação** para a nossa

equipa. Implementámos ainda vários procedimentos **para conseguirmos dar uma resposta mais rápida e eficaz aos pedidos** sobre dados pessoais endereçados pelos titulares dos dados.

Compromissos da Política de Privacidade e Cookies LEROY MERLIN

- ▶ **TRATAR OS DADOS PESSOAIS** de uma forma leal, lícita e transparente e apenas para finalidades determinadas, explícitas e legítimas.
- ▶ **TRATAR APENAS** os dados que se mostrem adequados, pertinentes e necessários às finalidades para as quais são recolhidos.
- ▶ **CONSERVAR OS DADOS** de uma forma segura e confidencial e apenas durante o tempo necessário para a sua finalidade.
- ▶ **NÃO COMERCIALIZAR** dados de Clientes.
- ▶ **NEM OS TRANSMITIR A TERCEIROS**, salvo quando for necessário para a realização das finalidades para as quais são recolhidos, ou por imposição legal.

RESULTADOS 2020



Colaboradores formados no Código de Conduta Ética



Colaboradores com acesso ao Canal Whispli



Colaboradores formados em proteção de dados



Respostas em 30 dias a pedidos de Clientes sobre privacidade de dados

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

- ▶ **FORMAR 100%** dos Colaboradores no acesso ao Canal de Escuta Whispli.
- ▶ **DISPONIBILIZAR FORMAÇÃO** obrigatória a 100% dos novos Colaboradores sobre ética / código de conduta, durante o seu primeiro mês de trabalho.
- ▶ **REVER A POLÍTICA** de Cookies, de modo a torná-la mais clara e transparente para os seus destinatários.
- ▶ **REVER A INFORMAÇÃO** disponibilizada aos Clientes.
- ▶ **IMPLEMENTAR AS MEDIDAS** técnicas e organizacionais mais adequadas para uma gestão dos dados mais segura e eficaz.





Bem-estar e envolvimento do Colaborador

O NOSSO COMPROMISSO

80%

dos nossos Colaboradores são Embaixadores da nossa empresa, em 2025.

O QUE FIZEMOS EM 2020

MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO, IDENTIFICANDO COLABORADORES EMBAIXADORES

O **“EMPLOYEE EXPERIENCE INDEX”** (EXI) é uma ferramenta da ADEO com indicadores que nos auxiliam na medição da satisfação do Colaborador.

Realizado 4 vezes ao ano, em 2020 foi enviado para 100% dos nossos Colaboradores elegíveis. Obtivemos resultados muito satisfatórios, com

45% dos Colaboradores embaixadores da nossa empresa, pela classificação de muito satisfeito e satisfeito no EXI.

No futuro, o EXI será um dos 4 principais indicadores ADEO, juntamente com a satisfação do Cliente, o balanço de carbono e os resultados económicos. ▶

PARTILHA DOS RESULTADOS COM COLABORADORES ATRAVÉS DE PRÉMIOS E AÇÕES DA EMPRESA

PROMOVEMOS A PARTICIPAÇÃO dos Colaboradores no capital da empresa, possibilitando que estes detenham ações da companhia, tornando-se seus acionistas.

Em 2020, 98,4% dos Colaboradores elegíveis são, para além de Colaboradores, acionistas da empresa.

A nossa filosofia de gestão assegura ainda a par-

tilha dos resultados da empresa com os Colaboradores através do prémio de progresso e partilha de resultados.

Complementamos ainda o salário com um conjunto de benefícios flexíveis, promovendo o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos nossos Colaboradores.

Prémio Partilha de Resultados

▶ **CONSISTE NUM PRÉMIO ANUAL** que representa 16% dos lucros da LEROY MERLIN e está associado aos resultados da empresa. **É distribuído por 100% dos Colaboradores LEROY MERLIN elegíveis.** A percentagem é igual, independentemente do cargo do Colaborador.

O valor do prémio reflete-se em dinheiro e pode ser, de acordo com a vontade do Colaborador, convertido num seguro financeiro ou em ações da ADEO .

Em 2020 a ação da empresa valorizou 12%.

Prémio Progresso

▶ **É UM PRÉMIO TRIMESTRAL** distribuído em função da performance de cada loja e que **pode chegar até 25% do salário bruto trimestral do Colaborador.**

São elegíveis para o prémio todos os Colaboradores com mais de 90 dias de antiguidade. Este prémio pode ser convertido em cheques-creche, seguros de saúde oral ou seguro de acidentes pessoais.

“ *O prémio de progresso que recebemos é uma ajuda para a qualidade de vida da minha família. Para além deste prémio trimestral, também acho importante o prémio de partilha de resultados, que distribuiu 16% dos lucros da empresa pela equipa de Colaboradores, de forma igualitária, independentemente do cargo do Colaborador.*

No meu caso em particular, tenho deixado este prémio em ações da empresa, pois assim faço uma poupança que valoriza de ano para ano.

Ana Ramos, Técnica Especialista Aprendizagem, Cultura e Inovação.

”

RESULTADOS 2020

45%

de Colaboradores embaixadores

98,4%

dos Colaboradores elegíveis são acionistas da Empresa

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

- ▶ **REALIZAR** um programa de saúde e bem estar com diversas atividades calendarizadas ao longo do ano, tendo em conta os vários momentos do ano.
- ▶ **IMPLEMENTAR** um plano de melhoria das áreas sociais dos nossos Colaboradores, onde se inclui a criação e alargamento de espaços de cowork para Colaboradores nas nossas lojas, onde podem realizar formações e reuniões.
- ▶ **IMPLEMENTAR** um sistema de feedback 360°.



Solidariedade interna

O NOSSO COMPROMISSO

Zero Colaboradores em situação de emergência habitacional

O QUE FIZEMOS EM 2020

OPERAÇÃO RETRIBUIR

ATRAVÉS DA OPERAÇÃO RETRIBUIR, os nossos Colaboradores tiveram oportunidade de realizar melhorias nas suas habitações, usufruindo de um **desconto adicional de 10%** na aquisição de soluções para as suas casas.

A OPERAÇÃO RETRIBUIR, implementada como resposta ao contexto da pandemia COVID 19, constitui um dos nossos Planos de Impacto Positivo de 2020. **Foi criado com o objetivo de gerar valor junto dos Colaboradores e da comunidade**, mais especificamente, os profissionais de

saúde.

O PLANO DE IMPACTO POSITIVO foi pensado como um projeto de agradecimento aos Colaboradores da LEROY MERLIN Portugal, pela **coragem e esforço feito em continuar a trabalhar, permitindo a continuidade do negócio**, num momento em que o conhecimento da comunidade científica sobre os riscos, comportamentos de segurança e consequências da doença eram ainda bastante reduzidos.

FOI GRAÇAS À PERSEVERANÇA e coragem da ►

nossa equipa que conseguimos manter a nossa operação a funcionar e ajudar muitos portugueses a adaptar as suas casas para funcionarem como escritório e escola da sua família. O agradecimento aos Colaboradores ficou expresso através de um **desconto adicional de 10% para 100% da equipa**, em compras efetuadas nas nossas lojas.

DESTA FORMA PERMITIMOS também que os nossos Colaboradores fizessem melhorias nas suas casas. Contribuímos, assim, para que **o tempo de pandemia vivido em casa, foi feito numa casa mais cómoda** e acolhedora para toda a família LEROY MERLIN.

TAMBÉM DEFINIMOS como público-alvo deste plano os profissionais de saúde, dado que fo-

ram, desde o primeiro momento, **uma das classes mais envolvidas nesta luta e que maiores riscos correram** para ajudar toda a população. Assim, fez-nos todo o sentido apoiar estes cidadãos que, no exercício da sua profissão, aceitaram correr riscos para ajudar os milhares de portugueses que contraíram a doença.

DADO O CONTEXTO PANDÉMICO que afetou a sociedade portuguesa em 2020, interrompemos nesse ano o principal programa de solidariedade direcionado à nossa equipa, o “Colega Mu-dei-te a Casa”. **Esta iniciativa será adaptada ao novo contexto social em 2021**, permitindo que mais membros da nossa equipa possam ter, com a contribuição da empresa, uma melhoria nas suas casas.

Vales de Natal

► **SENDO UM ANO ATÍPICO**, e para além da tradição de anos anteriores de proporcionarmos um cabaz de bens alimentares relacionados com o Natal, demos a todos os nossos Colaboradores Vales de Natal, tendo aumentado em 80 euros por Colaborador o valor disponível. **Estes Vales de Natal tinham como objetivo reforçar as compras alimentares mas podiam ser utilizados para outros fins como materiais que ajudariam a melhorar o seu bem estar.** Num ano especialmente difícil para as famílias portuguesas, a ajuda extra deste vale permitiu melhorar a quadra natalícia da família nuclear dos nossos Colaboradores.

RESULTADOS 2020

800.000€

+ 400.000€

1.200.000€

Valor dos **descontos** oferecidos pela empresa aos seus **Colaboradores**, em compras efetuadas nas nossas lojas para melhoria das suas casas. Inclui o desconto adicional dado a toda a equipa, no âmbito da **Operação Retribuir**.

Valor doado pela empresa à equipa **LEROY MERLIN Portugal**, com os vales de Natal alimentares.

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Em 2021 iremos:

- ▶ **CONSTRUIR** o Fundo de Solidariedade aos Colaboradores, com o intuito de apoiar os colaboradores em situações de emergência ou catástrofe.
- ▶ **DESENVOLVER** a Política de Apoio aos Colaboradores em Situação de Emergência



Segurança

O NOSSO COMPROMISSO

Zero acidentes de trabalho

O QUE FIZEMOS EM 2020

AMBIENTE DE TRABALHO SEGURO E SAUDÁVEL

PARA GARANTIRMOS um ambiente de trabalho seguro e saudável e reduzir os impactos humanos e económicos associados aos acidentes de trabalho, temos como primeira responsabilidade alcançar a nossa visão de ZERO acidentes.

EM 2020, como nos anos anteriores, continuámos a investir na segurança das pessoas, nas condições de segurança e nos equipamentos de proteção individual.

Envolvimento da nossa equipa

PARA PODERMOS MELHORAR A SEGURANÇA DAS PESSOAS, É FUNDAMENTAL A SENSIBILIZAÇÃO, FORMAÇÃO E ENVOLVIMENTO. EM 2020, COMO EM ANOS ANTERIORES, IMPLEMENTAMOS UM CONJUNTO DE PROGRAMAS E INICIATIVAS, DESTACANDO-SE ALGUNS EXEMPLOS:

- ▶ **REALIZAMOS 58 SIMULACROS** de segurança, momentos em que testamos a operacionalidade dos planos de emergência existentes, treinamos a atuação dos ocupantes e a coordenação de meios.
- ▶ **100% DOS COLABORADORES** (exceto Colaboradores com baixa) com as 3 formações em e-learning de segurança: segurança e higiene no trabalho, plano de emergência interno e movimentação manual de cargas.
- ▶ **100% DOS COMITÉS/ CODIR'S** de loja e plataformas logísticas tiveram formação em segurança.
- ▶ **EM 2020, DEDICAMOS A CAMPANHA** anual sobre a prevenção de acidentes de trabalho e comunicações mais dedicadas sobre a segurança na utilização de máquinas. Esta iniciativa, que impacta 100% dos nossos Colaboradores, tem como objetivo, em cada edição, sensibilizar a nossa equipa para uma temática e comportamento de segurança específico.
- ▶ **ORGANIZAMOS MAIS UMA EDIÇÃO** da Convenção de Segurança com os coordenadores de prevenção de todos os estabelecimentos (lojas, plataformas logísticas, e serviços internos).



Gestão da Segurança na LEROY MERLIN Portugal

Trabalhamos de forma contínua para melhorar a segurança dos nossos Colaboradores, Clientes, prestadores de serviço e visitantes. Desenvolvemos, como empresa e em cada um dos Colaboradores, uma cultura de segurança comprometida com o princípio da melhoria contínua.

Os objetivos na área de Segurança no Trabalho passam por minimizar e controlar os riscos para reduzir a sinistralidade, proporcionar e manter a segurança dos nossos Colaboradores, Clientes, prestadores de serviços e visitantes e garantir uma experiência de compra segura aos nossos Clientes. Destacamos os seguintes elementos da nossa cultura e gestão de segurança:

- ▶ **SEGUIMOS E APLICAMOS** o referencial Safety First Adeo e implementamos uma estratégia de segurança com áreas de intervenção prioritária a 3 anos, **suportada com um conjunto de projetos e iniciativas** que implementamos para conseguir chegar aos objetivos traçados.
- ▶ **IMPLEMENTAMOS** um modelo de governance de segurança integrada com foco na responsabilização de todos.
- ▶ **TEMOS UMA EQUIPA NACIONAL** de Técnicos de Segurança, que estão alocados 100% a este tema. Estes estão organizados por Zonas de Vida e têm como responsabilidade **acompanhar e apoiar os managers dos estabelecimentos para o tema da segurança**. Em cada uma das lojas e plataformas logísticas o manager assume a responsabilidade máxima pelo tema, com o apoio de todos.
- ▶ **O NOSSO SISTEMA DE GESTÃO** da segurança abrange **100% das lojas**, plataformas logísticas e serviços internos, destacando-se:
 - **Implementamos o nosso plano** de redução de sinistralidade com planos de ação, seguimento e comunicação.
 - **Implementamos um plano** de formação de segurança para 100% dos colaboradores em formato e-learning e presencial.
 - **Desenvolvemos campanhas** de comunicação que impactam 100% das nossas equipas.
 - **Aceleramos os sistemas de informação**, ferramentas de gestão e KPI's da segurança.
 - **Implementamos projetos** de segurança nacionais, complementados com iniciativas de cada estabelecimento.

“ Para mim, que trabalho num entreposto, a transportar produtos, e que executo o meu trabalho num local onde existem muitas máquinas em movimento, é de notar a atenção que a empresa dá à nossa segurança. Conseguimos perceber que as regras e equipamentos são importantes para a nossa saúde, que é importante para podermos trabalhar, mas também para termos uma vida feliz com a nossa família.

Margarida Capa, Administrativa Logística Plataforma Regional.

”

RESULTADOS 2020

Índice de **frequência de acidentes:**

22,87

Explicador

Índice de **gravidade de acidentes:**

0,50

Explicador

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Para alcançarmos os nossos compromissos iremos, em 2021, implementar as seguintes iniciativas que visam novas soluções de movimentação mecânica de cargas, um novo protótipo para zonas logísticas, mobiliário técnico e equipamentos das operações mais seguros.

- ▶ **DEFINIR E IMPLEMENTAR** o plano de prevenção na logística.
- ▶ **FAZER UMA GESTÃO CENTRALIZADA** dos equipamentos das operações de loja.

Estão ainda previstos outros projetos como uma nova formação de segurança de *stackers* e porta-paletes, *coaching* dedicado à segurança para diretores de lojas e responsáveis de plataformas e uma nova campanha de segurança para os Colaboradores.

PRETENDEMOS AINDA ATINGIR OS SEGUINTE OBJETIVOS PARA 2021:

- ▶ **REDUZIR EM 25%** os acidentes de trabalho com baixa
- ▶ **REDUZIR EM 15%** no índice de frequência



Diversidade

O NOSSO COMPROMISSO

Promover

uma **cultura mais diversa e inclusiva**, garantindo diversidade e paridade de gestão.

Manter ou crescer

na **percentagem de mulheres** na organização (48%) e, em particular, em cargos de gestão (40%).

Aumentar

as oportunidades de empregabilidade de **pessoas portadoras de deficiência**.

O QUE FIZEMOS EM 2020

Demos continuidade à construção de uma empresa que ambiciona ter, como base da sua cultura, a diversidade e a inclusão.

ESTUDO GAP SALARIAL

OS RESULTADOS do estudo gap salarial, que realizámos em 2019 para identificar o estado da nossa organização em diversidade, **revelou existirem diferenças salariais residuais** entre homens e mulheres. Para promovermos um contexto mais diversificado e mais inclusivo, garantindo as oportunidades e o desenvolvimento e adaptação de

postos de trabalho para pessoas com deficiência visitámos, ao longo de 2020, algumas das nossas práticas e processos de RH, de forma a **promover uma gestão de pessoas mais justa e transparente** e promotora da igualdade.

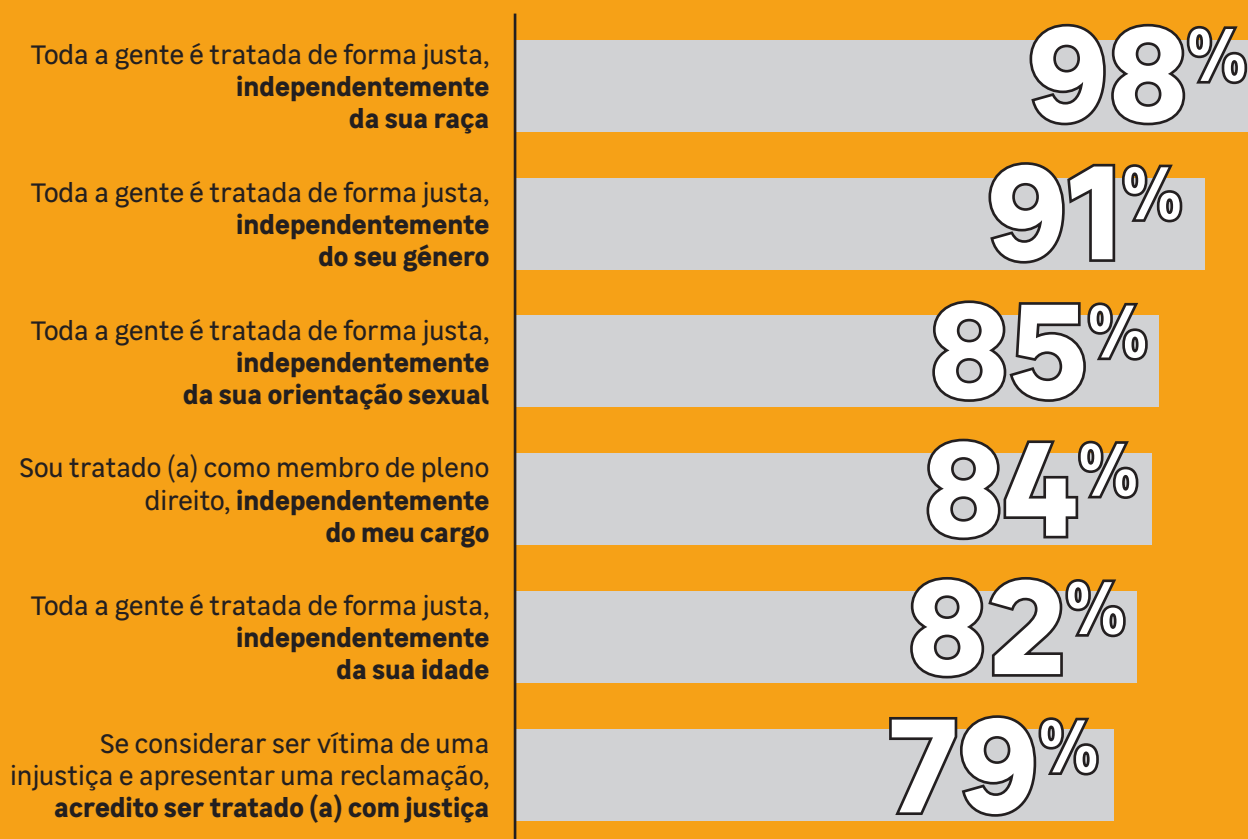
Exemplos disso são:

- ▶ **A REVISÃO DO MODELO** de gestão de desempenho, que avalia cada Colaborador e a implementação de uma nova ferramenta de suporte ao processo.
- ▶ **A IMPLEMENTAÇÃO** de um programa de reconhecimento e de feedback aos Colaboradores.
- ▶ **A REVISÃO E ATUALIZAÇÃO** contínua da nossa política retributiva.
- ▶ **NO APOIO QUE DAMOS AOS MANAGERS**, para que estes desenvolvam os processos de recursos humanos em conformidade com os nossos valores e princípios, integrámos o “Módulo Inclusivo” no percurso de desenvolvimento de todos os managers.
- ▶ **AS NOVAS ABERTURAS** tiveram em conta as condições necessárias para integrar Colaboradores portadores de deficiência, em particular com mobilidade reduzida.

Estudo sobre Diversidade

► **NO ESTUDO GREAT PLACE TO WORK** sobre inclusão, os resultados da LEROY MERLIN evidenciam um clima de diversidade bastante satisfatório para a nossa equipa. Os valores, superiores a **78 pontos numa escala de 0 a 100, mostram um clima de justiça na empresa**, no relacionamento com e entre os Colaboradores, independentemente da sua idade, género, raça ou orientação sexual.

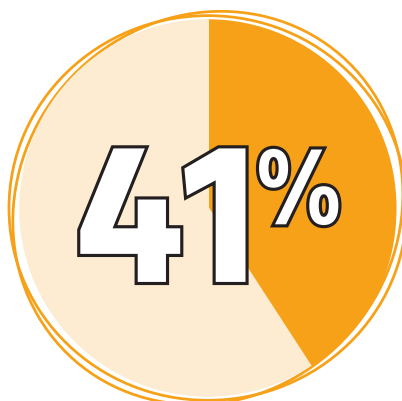
Avaliação dos Colaboradores ao nosso Clima Organizacional (%)



RESULTADOS 2020



Percentagem de
mulheres
na direção geral
(CODIR)



Percentagem de
mulheres
com cargos
de direção

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

**EM 2021 IREMOS IMPLEMENTAR AS SEGUINTE INICIATIVAS
PARA ALCANÇAR OS COMPROMISSOS TRAÇADOS:**

- ▶ **CRIAR UMA POLÍTICA** de igualdade e inclusão.
- ▶ **CRIAR UM PROGRAMA** de capacitação em *unconscious bias*.
- ▶ **CAPACITAR 100%** do CODIR em liderança inclusiva.
- ▶ **ANIMAÇÃO DE UM CALENDÁRIO** de eventos relacionados com diversidade e inclusão ao longo do ano, para promover a sensibilização sobre alguns temas.
- ▶ **ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS** focadas em organizações que promovam a empregabilidade de pessoas portadoras de deficiência.



A nossa responsabilidade

MELHORIA DO HABITAT





A promotional display for "Eco Lógica". It features a central rack with two rows of bags. The top row has three brown paper bags, each with the "Eco Lógica" logo and the text "Damos VIDA a um HABITAT MELHOR" and "Use, reutilize e continue a utilizar!". The bottom row has four green bags with a similar design. The display is set against a backdrop of a lush green landscape with trees. The "Eco Lógica" logo is prominently displayed on both sides of the backdrop. The text "Damos VIDA a um HABITAT MELHOR" is repeated on the backdrop.

Aguarde aqui a sua vez por favor

Produtos Positivos

O NOSSO COMPROMISSO

Toda a nossa oferta responde aos critérios Produtos Positivos.

O QUE FIZEMOS EM 2020

UMA DAS NOSSAS PRIORIDADES É O TRABALHO QUE TEMOS PARA REALIZAR NA ÁREA DO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO.

ISTO IMPLICA TRABALHAR proativamente com a nossa cadeia de valor, nomeadamente com a indústria que produz os produtos e soluções que oferecemos. **Entendemos que a nossa responsabilidade por um habitat mais sustentável deve começar dentro da nossa própria casa** e por isso em 2020 estivemos concentrados em compreender como podemos melhorar o nível de sustentabilidade dos produtos de marca

própria e em avaliar os fornecedores que produzem estes produtos, nas áreas da qualidade e sustentabilidade. **O trabalho que temos de realizar na cadeia de valor é o que irá ajudar a sustentar os objetivos de termos uma operação mais sustentável** e de concretizarmos a nossa visão para a sustentabilidade – um habitat digno e sustentável para todos os habitantes e instituições portuguesas.

Principais medidas implementadas em 2020

- ▶ **DESENVOLVIMENTO** dos critérios Produtos Positivos.
- ▶ **INÍCIO DO PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO** de fábricas onde são produzidas as soluções de marca própria (MDH), abrangendo cerca de 60% de fornecedores ibéricos e cerca de 47% das fábricas de importação.
- ▶ **IDENTIFICAÇÃO DE PRODUTOS** com potencial de conterem substâncias perigosas. Envio de carta a parceiros sobre a política de substâncias perigosas, com identificação de substâncias proibidas na produção das soluções de marca própria.
- ▶ **100% FORNECEDORES** avaliados com a Política de Madeira.

O caminho da gama Produtos Positivos

O futuro da nossa operação depende das soluções para um habitat melhor e da capacidade de sermos um agente de mudança na nossa cadeia de valor através das seguintes estratégias:

IDENTIFICAR OS CRITÉRIOS da nossa gama Produtos Positivos. Os critérios incluem aspetos como a durabilidade do produto, a sustentabilidade das matérias-primas utilizadas, **a reciclagem dos seus componentes e as condições de trabalho na indústria** que produz as soluções. Estes critérios darão lugar a políticas/requisitos no desenvolvimento dos produtos de marca própria.

ESTIMULAR A INDÚSTRIA, promovendo **ações de sensibilização e formação** para a produção sustentável.

ORIENTAR OS FORNECEDORES para o desenho e produção de soluções do habitat mais sustentáveis, **com abordagens colaborativas e com cadernos de encargos** que solicitam a produção de soluções mais sustentáveis.

QUALIFICAR OS NOSSOS fornecedores na área da sustentabilidade.

COMPLEMENTAR A ESTRATÉGIA de compras globais com **centros produtivos mais próximos** das nossas lojas.

Explicador

Qualificação em sustentabilidade de fornecedores de marca própria (MDH)

PARA GARANTIRMOS qualidade, segurança e sustentabilidade das nossas soluções, fazemos um grande trabalho na seleção dos fornecedores. A nossa ambição de desenvolvermos a gama Produtos Positivos obriga-nos a avaliar em diversas etapas, o nível de cumprimento do

fornecedor com um conjunto de requisitos ambientais e sociais. **Cerca de 60% dos fornecedores de marca própria localizados na península ibérica foram qualificados.** No caso das fábricas de importação conseguimos qualificar cerca de 47% destes nossos fornecedores.

Lista de substâncias perigosas comunicada a fornecedores

UM DOS CRITÉRIOS da nossa gama de produtos positivos é a redução de substâncias perigosas. Em 2020 **identificamos os produtos com potencial de conterem na sua composição substâncias perigosas** para o ambiente e para a saúde e

segurança humana. Após a realização desta lista, enviámos uma comunicação aos nossos fornecedores com lista de substâncias perigosas, cuja utilização não é permitida na produção dos nossos produtos de marca própria.

100% de fornecedores avaliados com a nossa Política da Madeira asseguram a utilização sustentável deste produto

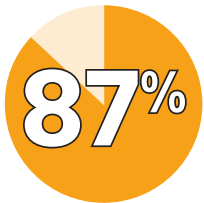
A NOSSA POLÍTICA DE MADEIRA define os critérios de sustentabilidade social e ambiental para uma compra responsável de produtos de madeira. Esta política é de **cumprimento obrigatório para**

os nossos fornecedores e afeta todos os produtos que contêm madeira, incluindo fibras, madeira laminada, combustível de madeira, carvão, cortiça, comercializados em todas as nossas lojas.

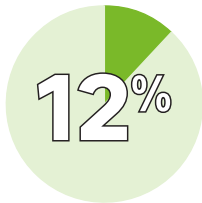
O que exigimos aos nossos fornecedores

- ▶ **CERTIFICADO DE GESTÃO FLORESTAL RESPONSÁVEL**, FSC ou PEFC, como garantia de exclusão de fontes controversas de madeira.
- ▶ **TENHAM UMA VERIFICAÇÃO DE ORIGEM**, no caso de produtos reciclados (pré e pós consumo).
- ▶ **RESPEITEM TODOS OS PRINCÍPIOS** estabelecidos no nosso Código de Ética de Fornecedores de Compras Responsáveis.
- ▶ **ESTEJAM INTEGRADOS** num Sistema de Diligência Devida, que permita avaliar e mitigar o risco de que, a madeira seja proveniente de fontes de exploração madeireira ilegal.

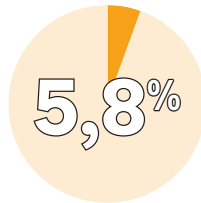
RESULTADOS 2020



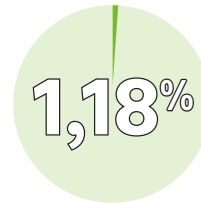
Referências com madeira certificada



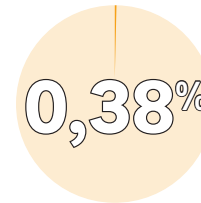
Vendas de referências de produtos de gama Ecológica



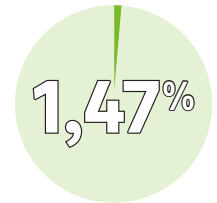
Referências Gama Ecológica na gama total do LM PT



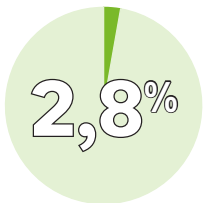
Referências gama Ecológica/conforto térmico e poupança de energia



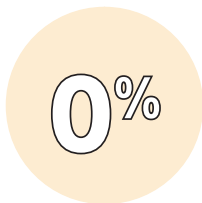
Referências Ecológica/Poupança de água



Referências gama Ecológica/Saudável para ti / para o planeta



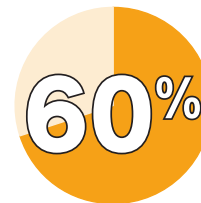
Referências gama Ecológica/Economia circular (materiais reciclados)



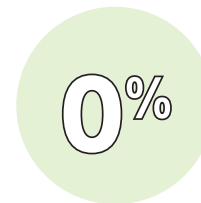
Colaboradores formados sobre Produtos Positivos



Elementos da equipa de Mercados&Soluções formados sobre a gama Ecológica



Fornecedores com política de madeira assinada



Fornecedores que assinaram a nossa política de substâncias perigosas

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

POLÍTICAS DE COMPRA

- ▶ **GARANTIR** que a Política de substâncias perigosas é assinada por 100% dos fornecedores;
- ▶ **ASSEGURAR** que temos 100% dos nossos produtos de madeira com certificação, e que a nossa Política de Madeira é assinada por 100% dos nossos Fornecedores;

CULTURA INTERNA DE SUSTENTABILIDADE

- ▶ **100% DOS COLABORADORES** recebem formação sobre Produtos Positivos;
- ▶ **IMPLEMENTAR** um plano de comunicação interna de vídeos associados aos 5 drivers dos Produtos Positivos;

INFLUENCIAR A MUDANÇA NA CADEIA DE FORNECEDORES

- ▶ **POSSIBILITAR QUE 100%** dos nossos fornecedores locais conhecem a cultura e critérios associados aos Produtos Positivos;

MATERIAIS

- ▶ **CRIAR UM PLANO** de substituição de referências com isocianatos e sílica cristalina, para chegarmos a zero referências com estes elementos em 2022;
- ▶ **ZERO PVC E ESFEROVITE** em embalagens de soluções de marca própria em 2021;

PLANO DE NEGÓCIO ASSOCIADO AOS PRODUTOS POSITIVOS

- ▶ **DEFINIÇÃO DE PLANO DE NEGÓCIO** Produtos Positivos a 5 anos para cada Mercado;
- ▶ **CRIAR UMA PÁGINA** de Produtos Positivos através do nosso site com pedagogia positiva;
- ▶ **20% DAS NOSSAS VENDAS** são referentes a Produtos Positivos;
- ▶ **PROMOVER** as compras locais, fomentando compras a parceiros locais;
- ▶ **REALIZAR** 50 projetos de produtos positivos na oferta existente nas nossas lojas.



Neutralidade de carbono

O NOSSO COMPROMISSO

Contribuímos ativamente para a neutralidade carbônica mundial com a integração, na nossa trajetória, dos efeitos positivos das emissões evitadas nos nossos Clientes com a **venda de produtos mais sustentáveis**.

A partir de 2021,

reduzimos 5% por ano

a nossa pegada de carbono (em valor absoluto e tendo como referência o ano 2019)

para alcançarmos **25% de redução em 2025, 40% em 2030 e 50% em 2035**.

O QUE FIZEMOS EM 2020

MEDIMOS A NOSSA PEGADA de carbono, numa nova edição do estudo da pegada **que realizamos anualmente, desde 2017** (ver explicador para mais detalhes).

DEFINIMOS UM PLANO de ação para redução da pegada de carbono.

INICIÁMOS A IMPLEMENTAÇÃO do plano de ação para **redução da pegada de carbono** que nos aproxime dos compromissos assumidos.

GERIMOS AS LOJAS com critérios de sustentabilidade ambiental e **minimizamos os impactes ambientais** na logística.

Explicador

RESULTADOS 2020

Emissões de âmbito 1

911
ton CO₂ e

Emissões de âmbito 2

14.980
ton CO₂ e

Emissões de âmbito 3

377.505
ton CO₂ e

Pegada de Carbono
LMPT 2020

393.396
ton CO₂ e

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Em 2021 prevemos realizar as iniciativas seguintes, que impactam os resultados da nossa pegada:

- ▶ **REALIZAÇÃO DO ESTUDO** anual da Pegada de Carbono.
- ▶ **DESENVOLVIMENTO DO PLANO** de ação para redução da Pegada de Carbono, em conjunto com os diversos desafios.
- ▶ **ELABORAÇÃO DO CADERNO** de encargos ambiental com novo conceito de loja sustentável.
- ▶ **DEFINIÇÃO DE REQUISITOS** ambientais na área de energia e para parceiros de transportes de mercadorias.

Ao longo dos próximos anos iremos implementar as seguintes iniciativas para alcançar o compromisso traçado:

- ▶ **ACOMPANHAR OS NOSSOS** parceiros na estratégia de sustentabilidade ambiental e redução da pegada de carbono.
- ▶ **IMPLEMENTAR UM MODELO** de governance de Impacto Positivo na área de Neutralidade de Carbono e com a responsabilização de todos.
- ▶ **IMPLEMENTAR UM PLANO** de formação associada à Pegada de Carbono.
- ▶ **DESENVOLVER CAMPANHAS** de comunicação que impactam 100% das nossas equipas.
- ▶ **ACCELERAR OS SISTEMAS** de informação e ferramentas de gestão da pegada de carbono.
- ▶ **DESENVOLVER A CULTURA** “Rumo à neutralidade de carbono” na LEROY MERLIN.

LEROY MERLIN

**MOBILIDADE
CONDICIONADA**

LEROY MERLIN

Edifícios

O NOSSO COMPROMISSO



O QUE FIZEMOS EM 2020

MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO, IDENTIFICANDO COLABORADORES EMBAIXADORES

INSTALAMOS carregadores para viaturas elétricas em 3 lojas.

CONTRATUALIZAMOS com o nosso fornecedor de eletricidade a aquisição de energia verde, que alimenta 96% das nossas lojas, em 2020.

IMPLEMENTAMOS um sistema de gestão técnica central na nossa loja de Setúbal, que nos permite monitorizar consumos, e identificar mais facilmente medidas de redução.

RESULTADOS 2020

92,59*

valor do consumo de eletricidade em kWh/m², em 2020.

20,78 kWh/m²

de redução no consumo de eletricidade em 2020, face a 2019.

0,32 m³/m²

de redução no consumo de gás em 2020, face a 2019.

1,93

valor do consumo de gás, em m³/m², em 2020.

965.482 kWh

de eletricidade que evitámos adquirir, com a energia fotovoltaica produzida e consumida.

31.345.559 kWh

consumidos de eletricidade, o que equivale a abastecer, durante um ano, 25.702 portugueses.

4,7 milhões de euros

em custos de aquisição de eletricidade.

2 lojas MSB

com sistema de monitorização de energia: Caldas da Rainha e Portimão.

96% das lojas

com alimentação elétrica e com energia verde (47 em 49 lojas).

+1 GSB

Setúbal - com Gestão Técnica Centralizada, a acrescentar às 4 já existentes.

+3 instalações

Leiria, Matosinhos e Setúbal - com produção de energia para autoconsumo (instalados na cobertura ou estacionamento).

7 instalações

com Postos de Carregamento de Veículos Elétricos.

0,23 m³/m²*

Consumo de água por área dos estabelecimentos.

*** Nos índices de consumo de eletricidade e de água por m², a área dos estabelecimentos contempla a superfície de vendas e de armazém. Nos estabelecimentos sem informação de consumos e custos, a gestão contratual do fornecimento de eletricidade ou de água não é realizada diretamente pela Leroy Merlin Portugal (eletricidade: entreposto/ plataformas logísticas de Canelas, Mealhada, Lisboa e Algoz; água: entreposto/ plataformas logísticas de Canelas, Mealhada, Lisboa e Algoz, Alverca, Barreiro, Faro, Loures e Telheiras). água: entreposto/ plataformas logísticas de Canelas, Mealhada, Lisboa e Algoz, Alverca, Barreiro, Faro, Loures e Telheiras).*

A nossa AGENDA

de Sustentabilidade 2021-2025

As iniciativas que iremos implementar visam contribuir para as metas definidas de redução da Pegada de Carbono:

- ▶ **AMPLIAR AS LOJAS** com gestão técnica centralizada, aplicando-o nas nossas lojas de maior dimensão, como Alta de Lisboa e Funchal, em 2021.
- ▶ **INSTALAÇÃO DE ILUMINAÇÃO LED** no parque de estacionamento CASADEO.
- ▶ **AVALIAÇÃO DO NÍVEL AMBIENTAL** de todas as lojas em propriedade a partir de 2022 com o objetivo de obter a sua certificação ambiental.
- ▶ **COLOCAÇÃO DE CORTINAS RÁPIDAS** entre espaços climatizados e não climatizados.

LEROY MERLIN

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO REGIONAL

35

37



TRANSPORTES
VAL
VEZ Lda

LEROY MERLIN

Transportamos
soluções para a sua casa

Leroy Merlin | Logística

Transportes

O NOSSO COMPROMISSO

Asseguramos a utilização de melhores fluxos e meios para conseguir

reduzir o impacto de CO₂
em todos os processos de transporte.

Até 2025, diminuámos o Impacto
de CO₂ do transporte em **20%**

O QUE FIZEMOS EM 2020

O **ANO DE 2020** foi especialmente importante na área de transportes, onde **investimos na especialização de uma equipa** para gerirmos melhor esta área da nossa atividade. Esta decisão

é importante do ponto de vista ambiental, pois uma maior eficiência nos transportes irá contribuir para os objetivos de **redução da pegada de carbono**. Destacamos as seguintes iniciativas:

- ▶ **REFORÇÁMOS A EQUIPA** de transportes da LEROY MERLIN Portugal, dotando-a de recursos humanos, ferramentas e métodos de trabalho existentes no mercado. Com estes, potenciamos uma correta otimização dos fluxos de transporte e simultaneamente um aumento da taxa de ocupação das viaturas.
- ▶ **DEFINIMOS A NOSSA ESTRATÉGIA** de transportes - visão , indicadores e plano de ação.
- ▶ **INICIÁMOS A MEDIÇÃO** de indicadores de transportes, como a taxa de ocupação das viaturas, em novembro 2020.
- ▶ **ABERTURA DE CONCURSO**, em dezembro 2020, para utilização de frota mais recente.

Semana da Mobilidade

ASSINALÁMOS A EDIÇÃO DE 2020 da Semana Europeia da Mobilidade com uma ação de sensibilização digital, com a divulgação de **vídeos associados ao tema “Emissões Zero, Mobilidade para todos”, nas redes sociais**. A ação, implementada em Portugal em parceria com o conjunto de empresas da Associação Familiar Mulliez (AFM) presentes em Portugal, impactou os mais de seis milhões de seguidores das redes sociais do conjunto destas organizações.

OS VÍDEOS CONSCIENCIALIZARAM para a necessidade da mudança de comportamentos relativamente à mobilidade, em particular sobre a utilização do automóvel individual e à necessidade de adoção de uma mobilidade mais sustentável. **Os filmes apresentaram as vantagens da utilização da bicicleta, trotinetes e carros elétricos como meio de transporte**. Internamente, realizámos um concurso sobre o tema da mobilidade sustentável, desafiando a nossa equipa a realizar um vídeo sobre este tema.

O VENCEDOR RECEBEU UMA BICICLETA ELÉTRICA. A ação de sensibilização foi ainda complementada com uma **ação comercial de desconto na aquisição de equipamentos de mobilidade suave**, numa das empresas parceiras desta iniciativa.

RESULTADOS 2020

92% Taxa de ocupação de camiões

(BtoB armazém-loja; nº paletes/carro)

EURO IV

5%

EURO V

22%

EURO VI

72%

% de viaturas **EURO 4, EURO 5 e EURO 6** e viaturas movidas a gás

Nota: esta informação reflete apenas o último trimestre de 2020

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

As iniciativas que iremos implementar visam contribuir para as metas definidas de redução da pegada de carbono:

- ▶ **INCORPORAR NA NOSSA FROTA**, a partir de 2021, 1 camião a gás.
- ▶ **INCLUIR, NOS CONTRATOS** da responsabilidade da supply chain, requisitos de ordem ética, ambiental e anticorrupção.
- ▶ **CONSOLIDAR AS ESTRATÉGIAS** iniciadas em 2020 para otimização dos consumos dos transportes, nomeadamente:
 - **OTIMIZAÇÃO DE CARGA** entre plataformas.
 - **ALTERAÇÃO DO MODELO** de transferências internas com criação de um circuito dedicado que reduz o número de transportes.
 - **AUMENTO DA SOLUÇÃO XDCK** com redução do transporte direto de fornecedores, com impacto no número de Km percorridos.
 - **ENVIO DE CAMIÕES COMPLETOS** diretamente para as lojas com supervisão da expedição para garantir a otimização das cargas.
- ▶ **MELHORAR INDICADORES** financeiros associados aos transportes.



Resíduos

O NOSSO COMPROMISSO

100% das nossas unidades **fazem a separação dos seus resíduos** e valorizam-nos a partir de 2022 nas fileiras de reciclagem existentes.

O QUE FIZEMOS EM 2020

PARA ALÉM DO REPORTE dos resíduos gerados às entidades competentes para cumprimento das exigências legais, **continuámos a implementar o nosso Plano de Gestão de Resíduos**, que visa a separação por tipo de resíduo, bem como o envio para o destino final adequado, dos

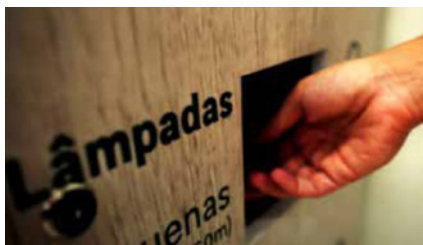
resíduos produzidos nos estabelecimentos.

A EXECUÇÃO DESTES PLANOS tem como objetivo **melhorar continuamente a quantidade de resíduos enviada para valorização**. Destacamos, das medidas implementadas em 2020, as seguintes: ►

- ▶ **EQUIPAMENTOS DE RESÍDUOS** otimizados na recepção de mercadorias dos estabelecimentos.
- ▶ **BALIZAGEM IMPLEMENTADA** nos equipamentos de resíduos.
- ▶ **TRABALHAMOS COM OPERADORES** de gestão de resíduos especializados, que realizam auditorias aos estabelecimentos.
- ▶ **IMPLEMENTAMOS ECOPONTOS** nas áreas sociais dos estabelecimentos.



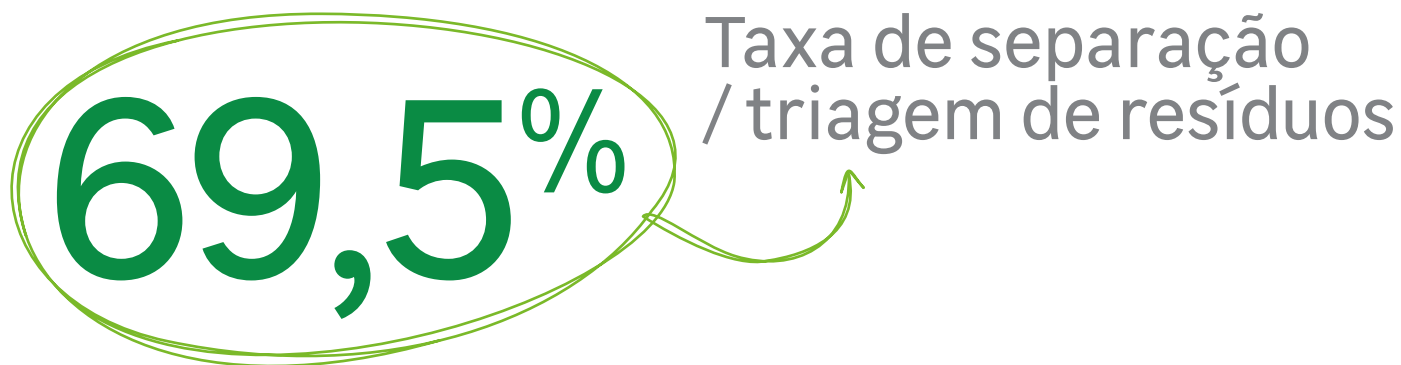
- ▶ **DISPONIBILIZAMOS PONTOS DE RECOLHA** de resíduos para os Clientes, nomeadamente de equipamentos elétricos e eletrónicos, lâmpadas e pilhas (Ponto Electrão no exterior dos estabelecimentos e Móvel Ecoponto/Ecológica na frente de loja).



- ▶ **MONITORIZAMOS O DESEMPENHO** dos nossos estabelecimentos e divulgamos às lojas indicadores de resíduos de forma periódica.
- ▶ **100% DOS NOSSOS COLABORADORES**, através da formação em ambiente, recebem formação específica sobre resíduos.
- ▶ **DESENVOLVEMOS CAMPANHAS DE AMBIENTE**, tendo em vista informar e contribuir para uma cultura de ambiente e de impacto positivo junto dos Colaboradores, onde se incluem os resíduos.



RESULTADOS 2020



A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Nos próximos anos iremos continuar a identificar formas de melhorarmos os nossos indicadores de resíduos, ambicionando:

- ▶ **AUMENTAR, EM 2021**, a taxa de triagem em mais 3%, atingindo 72.5%.
- ▶ **MELHORAR A COMUNICAÇÃO** dos indicadores de resíduos nas lojas, aumentando a sua frequência.



Biodiversidade

O NOSSO COMPROMISSO

100% das nossas instalações intervêm na preservação da biodiversidade.

O QUE FIZEMOS EM 2020

NUM ANO MARCADO PELO CONTEXTO DE PANDEMIA, FOMOS OBRIGADOS A CANCELAR ALGUNS DOS NOSSOS PROJETOS RELACIONADOS COM A BIODIVERSIDADE, COMO AS HORTAS NAS ESCOLAS OU AÇÕES DE REFLORESTAÇÃO.

1 árvore
por cada novo Colaborador



EM MARÇO DE 2021, decorreu em Portugal o evento de plantação de árvores da ADEO, que cumpre a sua Política de **plantar uma árvore por cada novo Colaborador que contrata**. No evento foram plantadas 23.281 árvores, referentes aos

novos 23.281 Colaboradores da ADEO em 2019. Durante 2020, após **Portugal ter sido o país escolhido pela ADEO para a plantação**, a equipa de Impacto Positivo de Portugal foi envolvida na preparação deste grande evento, realizado em 2021.

RESULTADOS 2020

Apoio à concretização de 1 iniciativa de biodiversidade concretizada, com a plantação de

23.281 árvores

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

No decorrer dos próximos anos iremos sistematizar e formalizar a nossa abordagem ao tema da biodiversidade que, até 2020, teve uma incorporação mais individualizada, centrada em projetos específicos, como as hortas nas escolas. Neste sentido iremos:

- ▶ **CRIAR, NA NOSSA PLATAFORMA**, uma área dedicada à biodiversidade, em conjunto com um ecossistema de parceiros especializados, para promoção do tema da biodiversidade junto de stakeholders internos e externos;
- ▶ **PROMOVER INICIATIVAS** locais de preservação da biodiversidade;
- ▶ **IMPLEMENTAR PROJETOS** de preservação de biodiversidade nas nossas instalações;
- ▶ **DISPONIBILIZAR** na nossa gama produtos positivos, soluções que contribuam para impacto positivo na biodiversidade;
- ▶ **PROMOVER AÇÕES DE VOLUNTARIADO** junto dos nossos Colaboradores relacionadas com a proteção da biodiversidade.





Digital Data

O NOSSO COMPROMISSO

Aumentamos **30%** a duração de vida dos materiais informáticos.

100% dos materiais informáticos têm rotulagem ecológica.

100% dos resíduos de equipamentos eletrónicos são devidamente encaminhados para reciclagem.

O QUE FIZEMOS EM 2020

EM 2020 INICIÁMOS A ELABORAÇÃO DO NOSSO PLANO DE AÇÃO PARA A ÁREA DE IT, QUE IRÁ DAR UM CONTRIBUTO IMPORTANTE PARA A ESTRATÉGIA IMPACTO POSITIVO. NO NOSSO PLANO ESTÃO INCLUÍDAS AS SEGUINTE LINHAS DE AÇÃO, QUE SERÃO IMPLEMENTADAS NO DECORRER DOS PRÓXIMOS ANOS:

- ▶ **AVALIAR O IMPACTO** ambiental e social das nossas compras IT, com base em critérios comuns ADEO.
- ▶ **SELECIONAR MATERIAL** com rotulagem ecológica: TCO ou EPEATgold.
- ▶ **SENSIBILIZAR E FORMAR** os Colaboradores para a Pegada Digital.
- ▶ **PROLONGAR A DURAÇÃO DE VIDA** dos equipamentos de escritório em 30% .
- ▶ **ENCAMINHAR OS RESÍDUOS** de equipamentos elétricos informáticos para operadores devidamente licenciados e que promovam a reciclagem dos mesmos.

RESULTADOS 2020

100%

de equipamentos com **aumento de vida útil** (exceto mobilidade).

100%

de resíduos de equipamentos informáticos **encaminhados para reciclagem/reutilização.**

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Iremos definir procedimentos de gestão para que sejam implementadas as seguintes iniciativas, que contribuirão para atingir as metas definidas:

- ▶ **AUMENTAR A DURABILIDADE** dos equipamentos e materiais informáticos.
- ▶ **ADQUIRIR MATERIAIS** com selos ecológicos.
- ▶ **ENCAMINHAR OS RESÍDUOS ELETRÔNICOS** de forma adequada, promovendo a sua reciclagem, sempre que possível.

A nosso contributo

DESENVOLVIMENTO HUMANO

Liderança de um futuro
sustentável para cada um,
através da aprendizagem





Colaboradores Peritos

O NOSSO COMPROMISSO

Até 2025,

30% dos vendedores
são peritos especialistas na sua
área de atividade.

O QUE FIZEMOS EM 2020

Para uma empresa com uma cultura empresarial promotora de uma aprendizagem contínua e transversal, 2020 foi um ano desafiante, pela elevada exigência de adaptabilidade que o contexto de pandemia exigiu à atividade formativa.

O impacto positivo da nossa cultura de aprendizagem

BENEFÍCIOS DE UMA CULTURA DE APRENDIZAGEM



DO QUE FIZEMOS AO LONGO DO ANO, DESTACAMOS AS SEGUINTE ATIVIDADES:

- 1 COMEÇAMOS O ANO** com muita formação técnica, com uma Escola Certificada Parceira (ISQ).
- 2 COM A PANDEMIA**, avançámos com a formação em modo e-learning.
- 3 AVANÇAMOS COM FORMAÇÃO E-LEARNING** sobre como Vender Famílias de Produtos - juntando formação de produto, planos de venda e atendimento e vendas.
- 4 CRIAMOS UMA ACADEMIA DE ATENDIMENTO E VENDAS** online num site de acesso exclusivo aos nossos Colaboradores.

O novo paradigma da aprendizagem na LEROY MERLIN Portugal



1 Formação técnica

- ▶ **CRIAÇÃO DE NOVAS EMPRESAS** e de novos empregos indiretos, fomentando o empreendedorismo.

2 Formação em modo e-learning

- ▶ **DESENVOLVEMOS A FORMAÇÃO E-LEARNING**, que em contexto de pandemia, ganhou uma força redobrada dentro das diferentes metodologias que integram o nosso formativo.

EM 2020 O ONLINE GANHOU FORÇA DENTRO DAS METODOLOGIAS FORMATIVAS QUE DISPONIBILIZAMOS À NOSSA EQUIPA.

Online:
elearnings
Vídeos
Webinars
Manuais



DESENHADA PARA PROMOVER A APRENDIZAGEM contínua dos Colaboradores e valorizar as suas competências e expertise, o desenho da formação de e-learning complementa o modelo formativo clássico, em formato presencial. Para além da formação em e-learning desenvolvida, a nossa metodologia online integra ainda webinars, pequenos videos/tutoriais e manuais.

3 Formação e-learning “Como Vender Famílias de Produtos”

- ▶ **DESENHAMOS UMA FORMAÇÃO DE E-LEARNING** específica para os nossos colegas da área de vendas, dedicada à venda de famílias de produtos. Esta ação juntou a formação de produto, planos de venda e atendimento e vendas.

A ambição de termos 30% dos nossos Colaboradores especialistas exige-nos ter uma estratégia clara de formação de produto. À formação de integração inicial segue-se um percurso formativo com níveis de profundidade progressivos e com 3 possíveis abordagens:

Um percurso vertical, criador de vendedores especialistas numa determinada secção, um percurso horizontal, criador de vendedores generalistas e um percurso misto, onde geramos vendedores especialistas em determinadas secções e generalistas noutras.

Desta forma garantimos um acesso universal, níveis de aprendizagem adaptados à progressão do Colaborador, e a possibilidade da estratégia formativa ser adaptada em função do perfil do Colaborador e do Cliente tipo de cada loja.

Projetos formação online disponibilizados em 2020

- ▶ **BEM-VINDO** à Secção de Madeiras
- ▶ **BEM-VINDO** à Secção de Pintura
- ▶ **COMO VENDER** Pavimento
- ▶ **COMO VENDER** Portas de Interior
- ▶ **COMO VENDER** Portas de Entrada
- ▶ **COMO VENDER** Soluções de Aquecimento
- ▶ **COMO VENDER** Móveis de Casa de Banho
- ▶ **COMO VENDER** Proteção de Duche e Banheira
- ▶ **COMO VENDER** Lavadoras de Alta Pressão

RESULTADOS 2020

13,66% do coletivo de vendedores

formados na Academia de Atendimento e Vendas (Zona de Vida Algarve e Ilhas).

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Para que em 2025 consigamos ter 30% dos nossos Colaboradores vendedores especialistas, teremos de continuar a investir na formação desse coletivo nos próximos anos, procurando modelos e percursos formativos de excelência e geradores de resultados.

Iremos duplicar o tempo de formação e aprendizagem dos nossos Colaboradores das operações e aumentar as formações certificadas. Em 2021 os nossos esforços estarão focados em:

- ▶ **IDENTIFICAR 100%** dos vendedores especialistas.
- ▶ **FORMAR, EM 2021, 15%** do coletivo de vendedores especialistas na Academia de Atendimento e Vendas. Em 2022 e 2023 as metas são de 40% e 60% de vendedores formados.
- ▶ **DESENHAR NOVAS FORMAÇÕES**, para famílias estratégicas de produtos, e para a integração de novos Colaboradores na equipa LMPT.
- ▶ **DESENHAR PERCURSOS** de certificação formativa, por secção.



Profissionais do habitat peritos

O NOSSO COMPROMISSO

Até 2025,

1100 profissionais do habitat

acompanhados de forma a promover o seu constante desenvolvimento e crescimento, promovendo assim a proximidade e a parceria com estes nossos parceiros:

- ▶ **10 parcerias** criadas com instituições formadoras
- ▶ **400 novas empresas** criadas na área da instalação
- ▶ **15 novas áreas** técnicas formativas
- ▶ **10 especializações** técnicas e certificações
- ▶ **10 formações** na área de *soft skills* e comportamental

O QUE FIZEMOS EM 2020

O ano de 2020 foi marcado pela preparação, desenvolvimento e aperfeiçoamento da Academia do Instalador, um centro de criação, formação, certificação e validação de Instaladores, que engloba e promove o crescimento de toda a rede de instaladores, como um todo. Neste âmbito, o trabalho foi desenvolvido nas seguintes áreas de trabalho:

IDENTIFICAÇÃO E ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS

- ▶ **IDENTIFICAÇÃO DO ECOSISTEMA** de parcerias para o projeto Academia do Instalador, com relevância para a MELOM, co-constructora da Academia do Instalador.
- ▶ **PARCERIA COM O ISQ**, entidade formadora de excelência em Portugal.
- ▶ **CRIAÇÃO DE UMA ACADEMIA TÉCNICA** em áreas como bricolage, canalização, electricidade e jardim.

DESENVOLVIMENTO DE FORMAÇÕES E CONTEÚDOS

- ▶ **CENTRO DE DESENVOLVIMENTO** e validação de competências técnicas e de produto, *soft skills* e competências negociais.
- ▶ **FORMAÇÕES EM SOFT SKILLS**, customizadas para esta área de negócio e para as reais necessidades do sector.
- ▶ **CONSTRUÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO** de conteúdos de serviços e de produto relevantes para parceiros de instalação.

CRIAÇÃO DA PLATAFORMA DIGITAL DA ACADEMIA DO INSTALADOR

- ▶ **PLATAFORMA DIGITAL** da Academia do Instalador, com acesso a informações e documentação relevante para os instaladores, bem como acesso à Incubadora Virtual e a percursos formativos customizados, relevantes para esta área de negócio.

Academia do Instalador

MAPA DE IMPACTOS POSITIVOS



- ▶ **CRIAÇÃO DE NOVAS EMPRESAS** e de novos empregos indiretos, fomentando o Empreendedorismo.



- ▶ **REDE DE INSTALADORES** mais qualificada e certificada



- ▶ **PROMOÇÃO DA REPARAÇÃO**, contribuindo para um maior tempo de vida e utilidade dos produtos

Áreas de intervenção da Academia do Instalador



CENTRO DE DESENVOLVIMENTO E VALIDAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

- ▶ **FORMAÇÕES** técnicas e de produto
- ▶ **FORMAÇÕES** comportamentais e em soft skills
- ▶ **INVESTIR** na formação e aculturação dos nossos parceiros de instalação

Áreas de intervenção da Academia do Instalador (CONTINUAÇÃO)



INCUBADORA

- ▶ **CENTRO DE DESENVOLVIMENTO** e validação de competências.
- ▶ **ATUAR DE FORMA ATIVA** e não passiva na criação de novos parceiros.
- ▶ **PROMOVER E APOIAR** o empreendedorismo.
- ▶ **ESPAÇO** de coworking em loja.
- ▶ **BENEFÍCIOS** e parcerias exclusivas.
- ▶ **ACOMPANHAMENTO** inicial das novas empresas.



PRODUTORA DE CONTEÚDOS

- ▶ **PRODUTORA DE CONTEÚDOS** para formar e informar os nossos Colaboradores e Clientes.
- ▶ **VÍDEOS FORMATIVOS**, workshops, fichas técnicas, etc.
- ▶ **UTILIZAÇÃO** das redes sociais.
- ▶ **CRIAÇÃO** de ecossistema.



PEDAGOGIA E INCLUSÃO FISCAL

- ▶ **PROMOÇÃO** da legalidade fiscal.
- ▶ **FORMAÇÃO FISCAL**, jurídica e de gestão de empresas, de forma a fomentar a criação de empresas responsáveis e conscientes.

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Em 2021 pretendemos lançar 4 turmas da Academia do Instalador, com a criação de 57 novas empresas, bem como testar e implementar outros perfis de frequentadores da Academia. Os nossos esforços estarão focados em:

- ▶ **LANÇAR A PLATAFORMA DIGITAL** Academia do Instalador, dentro da Universidade LEROY MERLIN (ULM).
- ▶ **ESTABELECER LIGAÇÃO** entre a plataforma digital da Academia do Instalador, o Instala e a Incubadora Virtual (dentro do Customer Relationship Management (CRM) da MELOM).
- ▶ **INCLUIR, NA PLATAFORMA,** a rede de instaladores existentes.
- ▶ **FACILITAR FORMAÇÃO** sobre a LEROY MERLIN e, especificamente, sobre o fluxo de serviços existente.
- ▶ **CRIAR O PLANO DE ESTÁGIO,** em parceria com a MELOM, para os frequentadores da Academia do Instalador.
- ▶ **CRIAR A PRIMEIRA INCUBADORA** de instaladores com o carimbo LEROY MERLIN e MELOM, com acesso a benefícios e parcerias exclusivas.
- ▶ **LANÇAMENTO DO ESPAÇO** Academia do Instalador, em todas as nossas lojas que têm o selo Academia.
- ▶ **REFORÇO DA PARCERIA COM O IEFP,** e com outras entidades, para promover a inclusão e legalidade fiscal.
- ▶ **DESENVOLVIMENTO** de conteúdos.
- ▶ **REFORÇAR O ECOSISTEMA** dinâmico da Academia, através de parcerias e benefícios.



Criadores de Gerações

O NOSSO COMPROMISSO

100% das nossas lojas

organizam workshops, brico-aulas, cursos de bricolage, reparação, junto de Clientes e crianças.

Aumentamos em 40%

os Clientes formados em 2025, face ao ano 2020.

Inovamos

com novos formatos de pedagogias, diversificamos os públicos/gerações alvo e aumentamos as ações de pedagogia com temas ligados à sustentabilidade.

O QUE FIZEMOS EM 2020

Num ano marcado pelo COVID-19, desenvolvemos uma **estratégia digital para os nossos workshops da casa, eventos onde o Cliente aprende para fazer ele próprio, onde abordamos diversos temas relacionados com o habitat.**

OS WORKSHOPS DA CASA em formato *live streaming* estrearam a 25 de Abril de 2020, suspendendo todos os eventos presenciais. Desde esta data que **temos semanalmente workshops da casa live streamings, com transmissão via Facebook** e a partir de setembro de 2020 também via Instagram.

DAS TEMÁTICAS selecionadas, com base nos resultados de estudos sobre a preferência dos

Clientes, **foram incluídos alguns temas de caráter ecológico.**

REALIZAMOS AINDA o evento relacional Dias de Bricolage, também em ambiente digital.

EMITIMOS 31 ações pedagógicas com foco na Bricolage para os 3 Perfis de Habitantes: crianças, família e adulto, com temáticas ligadas também à sustentabilidade.

RESULTADOS 2020

1438

participantes nos Workshops da Casa e Brico-Aulas realizadas*

277

Horas de WORKSHOPS DA CASA e BRICO-AULAS disponibilizadas.*

310

Workshops da Casa e Brico-Aulas realizadas*

*Apenas realizados em Janeiro e Fevereiro, atendendo à COVID19.

64

sessões de *Live Streaming* (Workshops da Casa, Brico-aulas, outras Pedagogias) (42-Adultos; 5-Crianças; 17-Familiares).

417 349

Visualizações dos *Live Streaming*.

36%

dos *Live Streaming* (Workshops da Casa, Brico-aulas, outras Pedagogias) com temáticas ligadas à Sustentabilidade.

746 129

Visualizações do vídeo após 48h da sessão *Live Streaming*.

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

- ▶ **CONTINUAR A PROMOVER** e dinamizar os Workshops da Casa em formato Live Streaming bem como todas as outras pedagogias junto da nossa comunidade local, regional e nacional.
- ▶ **EM 2021, REALIZAR 48 EDIÇÕES** neste modelo digital retomando, quando possível, as aulas práticas em loja. Ambicionamos a sua realização em 100% de todas as nossas lojas.
- ▶ **REALIZAR 4 EVENTOS** relacionais, animados com pedagogias de acordo com o evento, abordando sempre temáticas ligadas à sustentabilidade. Um destes eventos relacionais será 100% focado na sustentabilidade e impacto positivo.
- ▶ **GARANTIR QUE 100%** das lojas realizam Aulas de Bricolage, para as seguintes gerações: Crianças, Adultos, Familiares e Seniores, com um terço das aulas dedicadas a temáticas ligadas à sustentabilidade e ao Impacto Positivo.
- ▶ **DESENVOLVER E IMPLEMENTAR** um novo formato de Pedagogia, as Master Class, em 1 Loja Piloto, para atrair mais e novos habitantes.

A nosso contributo

DESENVOLVIMENTO HUMANO

Liderança do
compromisso local





Contribuidores de empregos indiretos

O NOSSO COMPROMISSO

Comprometemo-nos
a contribuir, em 2025, para

1 milhão de distribuidores, técnicos,
instaladores e parceiros

na Plataforma Mundial do Habitat da ADEO,
contribuindo desta forma para a criação
de emprego indireto em profissionais
do setor do habitat.

O QUE FIZEMOS EM 2020

PARA SERMOS CONTRIBUIDORES dos empregos indiretos que integram o nosso ecossistema local, **criamos ligações com arquitetos, técnicos das diversas áreas** de construção, decoradores e/ou artesãos locais.

O LUGAR QUE OCUPAMOS, enquanto plataforma líder do habitat, que agrega e promove os serviços dos profissionais da casa transformamos numa empresa que apoia a **criação de emprego nas comunidades localizadas junto às nossas lojas** e entrepostos.

A NOSSA LIGAÇÃO estende-se ainda ao ecossistema de empresas de instalação **de equipamentos e de serviços ligados ao habitat** que partilham os nossos valores, a nossa atividade e a nossa visão do Cliente. O cumprimento da nos-

sa **missão empresarial é feita com o seu apoio** e, através desta colaboração, promovemos a criação de emprego.

EM 2020 INICIÁMOS a quantificação do nosso impacto sobre a empregabilidade, com **o mapeamento das empresas de serviços para o habitat**, Colaboradores externos e profissionais liberais com quem trabalhamos.

ESTE MAPEAMENTO irá permitir-nos começar a fazer **uma primeira medição em 2021** sobre o nosso contributo para os empregos indiretos.

EM 2020 TAMBÉM CRIÁMOS espaços nas nossas lojas, para **divulgação de produtos e serviços do habitat**, realizados por profissionais locais, como por exemplo na nossa loja de Setúbal.

RESULTADOS 2020

EM 2020 O NOSSO CONTRIBUTO PARA A CRIAÇÃO DE EMPREGO FOI FEITO ATRAVÉS DAS EMPRESAS DO ECOSSISTEMA DO NOSSO NEGÓCIO:

EMPRESAS DE TRANSPORTE dos produtos que vendemos, empresas de serviços, **como por exemplo sistemas de vigilância, empresas de instalação de produtos**, como esquentadores ou aparelhos de ar condicionado, ou empresas de limpeza, em que os seus Colaboradores são

responsáveis pela limpeza das nossas lojas. **O nosso contributo dado à empregabilidade** está ainda associado aos trabalhadores temporários que contratamos, aos vigilantes dos nossos espaços e aos consultores externos de IT que trabalham para nós.

- 180** vigilantes
de 1 empresa de vigilância
- 21** trabalhadores temporários
(média de 2020)
- 12** consultores externos de IT
- 12** empresas de limpeza
- 307** empresas de instalação
- 30** empresas de transporte
(resultado de 2021)
- 13** empresas de serviços
-

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

- ▶ **INCREMENTO DOS ESPAÇOS** em loja dedicados a artesãos e projetos locais.



Atores solidários localmente

O NOSSO COMPROMISSO

100% das equipas podem envolver-se nas comunidades locais para melhorar a qualidade de vida.

O QUE FIZEMOS EM 2020

NUM ANO MARCADO PELO CONTEXTO PANDÉMICO QUE AFETOU O NOSSO PAÍS DE FORMA TRANSVERSAL, PROMOVEMOS A INICIATIVA “OPERAÇÃO RETRIBUIR” PARA RECONHECER JUNTO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE E DOS NOSSOS COLABORADORES O VALOR PRESTADO À SOCIEDADE PORTUGUESA.

Operação Retribuir

Reconhecer o trabalho, a energia, a coragem e a dedicação dos profissionais de saúde e dos Colaboradores da LEROY MERLIN.

A OPERAÇÃO RETRIBUIR foi a nossa resposta de apoio à pandemia global. Com esta operação criámos um Plano de Impacto Positivo para gerar valor junto dos Colaboradores e da comunidade e, mais especificamente, junto dos profissionais de saúde que, desde o início, estiveram na linha da frente no combate à COVID-19.

A INICIATIVA foi operacionalizada através de uma mecânica de descontos específicos para os profissionais de saúde, envolvendo ainda os Colaboradores da LEROY MERLIN, durante cerca de 2 meses. Os beneficiários tiveram a oportunidade de adquirir produtos a preços bastante mais reduzidos, podendo dessa forma adquirir produtos do universo LEROY MERLIN e gerar maior conforto nas suas casas.

DURANTE O PERÍODO da campanha de descontos, foi igualmente solicitado a todos os que quisessem intervir de forma mais profunda, que

realizassem um donativo, feito diretamente junto da Médicos do Mundo.

DO VALOR REALIZADO pelas compras feitas por profissionais de saúde e Colaboradores LEROY MERLIN, uma percentagem teve como destino financiar a recuperação e a intervenção feita em 4 espaços de trabalho da Médicos do Mundo. Estes espaços não estavam preparados para a situação de pandemia e alguns deles não tinham ainda qualquer tipo de condições de habitabilidade.

A OPERACIONALIZAÇÃO do projeto envolveu vários parceiros da LEROY MERLIN, gerando assim um ecossistema de apoio à causa apoiada. Entre os vários parceiros, o Querido Mudei a Casa permitiu levar mais longe o que foi feito e comunicar a todos os portugueses o resultado da iniciativa, bem como gerar notoriedade para o trabalho realizado pela Médicos do Mundo e pela LEROY MERLIN.

25.299€ angariados,
utilizados para financiar a recuperação
de 4 espaços da Médicos do Mundo.



Doações das lojas

Apoio a instituições de saúde e sociais

EM CONTEXTO DA PANDEMIA global, as necessidades da comunidade portuguesa agudizaram-se durante o ano de 2020. O apoio das nossas lojas às instituições locais esteve centrado na doação de produtos a instituições de saúde, para além de algumas instituições sociais.

APOIÁMOS DEZENAS de instituições de saúde com a doação de materiais necessários para equipar novos quartos, novas alas hospitalares

ou equipar hospitais de campanha que foram sendo montados para responder às necessidades de cuidados de saúde.

O NOSSO APOIO FOI DADO a grandes centros hospitalares como o Hospital Curry Cabral, o Hospital Garcia da Horta ou o Hospital de S. João, mas também a organizações de saúde mais pequenas, mas não menos importantes no papel que tiveram no apoio à saúde dos portugueses.

Materiais doados a instituições de saúde, no âmbito da pandemia COVID (não exaustivo)

- ▶ **ACRÍLICO** maleável para construção de viseiras
- ▶ **LUVAS**, máscaras, fatos de pintura
- ▶ **GERADORES**
- ▶ **ARMÁRIOS** de gavetas
- ▶ **MATERIAL DIVERSO** para montagem de hospitais de emergência;
- ▶ **FATOS** de trabalho;
- ▶ **VISEIRAS**, óculos e fatos de proteção
- ▶ **FILME** transparente
- ▶ **PISTOLAS** de pintura
- ▶ **TERMOACUMULADOR**
- ▶ **IMPRESSÃO 3D** para viseiras
- ▶ **GEL** desinfetante
- ▶ **CACIFOS**
- ▶ **CADEIRAS**

Lead – Projeto de liderança com impacto positivo

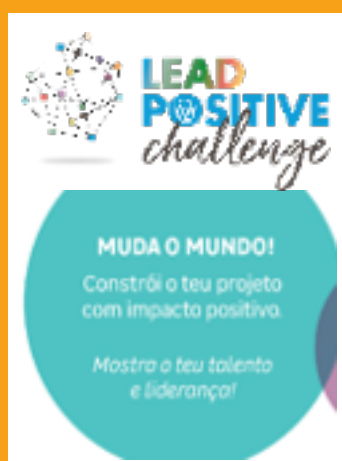
No âmbito do projeto de liderança “Lead”, promovido pela ADEO, os nossos Colaboradores foram convidados a apresentar ideias de projetos de liderança positiva, alinhados com os princípios e objetivos da estratégia Impacto Positivo.

UM DOS PROJETOS concebidos e implementados em 2020, o “Apoio à Comunidade”, **propõe realizar melhorias nas comunidades locais através da constituição de ecossistemas** locais de voluntariado, onde aos voluntários da equipa LEROY MERLIN se juntam voluntários instaladores nossos parceiros e voluntários da equipa dos nossos fornecedores.

ESTE ECOSISTEMA é construído pela LEROY MERLIN, que **convida a participar em cada intervenção os parceiros e fornecedores** que melhor respondem às necessidades da melhoria a realizar.

DESTA FORMA acrescentamos ainda mais impacto positivo à comunidade.

Lead Positive Challenge – como funciona



- ▶ **LANÇAMENTO DO PROJETO** a nível internacional. Em cada loja os Colaboradores são desafiados a desenhar um projeto de liderança com impacto positivo, incentivando-os a assumirem um papel de agente transformador nas suas comunidades.
- ▶ **APRESENTAÇÃO DOS PROJETOS** a um júri do projeto Lead Positive. Seleção dos melhores projetos.
- ▶ **COACHING E FORMAÇÃO** às equipas dos projetos selecionados.
- ▶ **PROTOTIPAGEM** e implementação dos projetos selecionados.

Carnaxide com um Lar Mais Feliz

EM 2020, A INICIATIVA AJUDOU a melhorar as condições do Centro Social e Paroquial de S. Romão de Carnaxide, com as valências de lar e centro de dia.

DURANTE 3 DIAS, um grupo de voluntários que integrou **Colaboradores da nossa equipa**, instaladores nossos parceiros e Colaboradores de fornecedores melhoraram as condições do espaço, com

a instalação de um espaço exterior com zonas de descanso e floreiras.

A EQUIPA ORGANIZADORA deste evento procurou que o mesmo fosse feito numa lógica de valor partilhado, tendo acordado **uma redução de preço em consultas médicas e serviços de saúde** prestados por aquela organização para os Colaboradores das empresas participantes na ação de voluntariado.



AÇÃO LEAD “APOIO À COMUNIDADE”

3 dias de duração

10 Colaboradores envolvidos

11 Fornecedores e Parceiros envolvidos

RESULTADOS 2020

199.869€ Valor das doações feitas pelas nossas lojas à comunidade local.

34 Número de Colaboradores que participam em ações de voluntariado.

53 Número de dias de voluntariado corporativo.

8 Número de voluntários que participaram na Operação Retribuir.

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

- ▶ **DEDICAR 5.000 DIAS** a ações para o Habitat Positivo, possibilitando que cada Colaborador contribua com 1 dia por ano do seu tempo de trabalho para uma ação social ou ambiental
- ▶ **CRIAR UM CATÁLOGO** de ações de voluntariado e protocolos sociais, por zona de vida (ZDV)
- ▶ **CONTINUAR** a implementação da Operação Retribuir





Marketplace e circuitos curtos

O NOSSO COMPROMISSO

Pretendemos ser a

primeira escolha do habitante

para a reforma da sua casa, consolidando a experiência omnicanal. Para o conseguir iremos lançar o **Marketplace de serviços integrado na nossa plataforma digital do habitante**, com foco nas famílias *core* do negócio principal e periféricas, priorizando as categorias com melhor desempenho e concorrência online.

O QUE FIZEMOS EM 2020

2020 FOI UM ANO DE PREPARAÇÃO DESTE CONCEITO AO NÍVEL DA ADEO, TENDO-SE VERIFICADO A SUA IMPLEMENTAÇÃO EM ALGUNS PAÍSES, NOMEADAMENTE EM FRANÇA. 2021 FOI A VEZ DE ITÁLIA E PORTUGAL TEM A SUA IMPLEMENTAÇÃO PREVISTA PARA 2022.

A PAR DOS DESENVOLVIMENTOS ADEO, estivemos focados na preparação do Marketplace de serviços, que **fortalecerá a nossa oferta, principalmente em serviços adicionais de reparação e manutenção urgente**, que passaremos a disponibilizar aos nossos Clientes.

A CONSTRUÇÃO desta nova oferta passa por desafiar a nossa oferta interna atual, apresentando novos serviços que resultarão do estabelecimento de parcerias, nomeadamente com fornecedores e distribuidores locais. Por isso, **a implementação do Marketplace trará um impacto positivo à economia local**, uma vez que iremos impulsionar o crescimento das vendas dos profissionais de serviços do habitat.

A IMPLEMENTAÇÃO do Marketplace de serviços é, também para nós, **um acelerador de vendas, tendo como principais benefícios** alcançar uma maior cobertura de necessidades, e preencher as soluções em falta, na nossa gama atual, para o habitante.

O MODELO DE NEGÓCIO desenhado prevê ainda preços competitivos.

NO CASO DOS PRODUTOS, o Marketplace irá simplificar e encurtar processos, o que **contribuirá para diminuir a nossa pegada de carbono associada ao transporte dos produtos** que vendemos. Estamos a preparar processos que nos vão permitir alterar o nosso negócio.

Explicador

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Em 2022 os nossos esforços serão alocados a:

- ▶ **DESENVOLVER E LANÇAR A NOVA PLATAFORMA** Marketplace para a venda de produtos e serviços, fortalecendo principalmente a oferta em serviços adicionais de reparação e manutenção urgente.
- ▶ **REFORÇAR, ATÉ 2024, A NOSSA OFERTA** com serviços complementares, relacionados com a reforma da casa.

A nosso contributo

MELHORIA
DO HABITAT

Liderança da pedagogia
do habitat positivo







Rotulagem performance sustentável do produto

O NOSSO COMPROMISSO

Até 2025, **100%** dos nossos produtos de marca própria são avaliados e apresentam a sua performance ambiental, social e económica.

Até 2025, **estudamos** a possibilidade de estender a avaliação da performance de sustentabilidade aos produtos dos nossos produtores locais.

O QUE FIZEMOS EM 2020

A **AMBIÇÃO** de apresentarmos aos nossos Clientes o desempenho ambiental, social e económico dos nossos produtos **representa um dos maiores desafios de sustentabilidade** para a nossa organização.

EM 2020 PERCORREMOS as primeiras etapas deste projeto, com **o início da concetualização do sistema de avaliação** que irá estar associado ao semáforo de sustentabilidade dos nossos produtos.

Explicador

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

A alocação crítica de recursos será, numa primeira fase, para o desenvolvimento do sistema de avaliação de produtos. Apenas após terminarmos este processo, poderemos iniciar a avaliação de produtos, tornando visível para os Clientes os resultados da mesma. Neste sentido, a agenda para este tópico passará por:

- ▶ **DESENVOLVER O SISTEMA** de avaliação “Positive Products Score Card”.
- ▶ **IDENTIFICAR OS PRODUTOS** com maior Impacto Positivo, dentro da gama local de produtos.
- ▶ **DEFINIR AS COLEÇÕES** de “famílias de produto piloto”, para realizar a avaliação, nomeadamente a análise do ciclo de vida. Estes estudos permitirão implementarmos melhorias e procurarmos produtos substitutos mais sustentáveis e, simultaneamente, comunicar ao Cliente o nível de sustentabilidade do produto.
- ▶ **REDUZIR A UTILIZAÇÃO** de produtos químicos em produtos da nossa marca própria (MDH).





Pedagogia melhor consumo

O NOSSO COMPROMISSO

Ser uma empresa comprometida,
exemplar e responsável no que respeita ao

impacto positivo

da sua atividade, adotando as práticas mais sustentáveis ao nível ambiental, social e económico.

Uma marca que apresenta novas soluções

de produto e serviço e novas práticas para melhoria do habitat, sensibilizando, habitantes, Clientes e profissionais, para um

consumo mais responsável.

O QUE FIZEMOS EM 2020

APOSTAMOS no desenvolvimento e comunicação de conteúdo útil e relevante ao nível da pedagogia produto e pedagogia soluções, fazendo chegar ao habitante através dos diferentes canais e formatos as **práticas e dicas para um consumo mais responsável** no contexto da melhoria do habitat.

APOSTAMOS na continuidade de alguns formatos, para nós chave no contexto da pedagogia

do melhor consumo, como a nossa “Guia Pedagógica Para Uma Casa + Sustentável”, vídeos e introduzimos nos nossos workshops uso e dicas de produtos e soluções mais sustentáveis. Por outro lado, procurámos apostar no estabelecimento de parcerias estratégicas que nos permitem **reforçar e crescer na nossa ambição de impacto positivo e credibilizar e inovar** nas nossas propostas de soluções e práticas mais sustentáveis na melhoria do habitat.

Guia para uma Casa + Sustentável

Continuamos a disponibilizar em formato digital o nosso guia para uma casa sustentável. Neste guia:

- ▶ **MOSTRAMOS** onde se encontram os consumos mais significativos de energia e água dentro de casa.
- ▶ **INFORMAMOS**, com dados concretos, que diferentes comportamentos em casa significam perfis de consumo mais ou menos intensos.
- ▶ **EXPLICAMOS** as características que os produtos, que incluímos na gama ecológica, têm para potenciar um consumo mais reduzido.
- ▶ **FORNECEMOS** indicação sobre como ler os rótulos dos produtos.
- ▶ **COMUNICAMOS** as características e preço dos produtos.

Vídeos informativos

► **DISPONIBILIZAMOS** o nosso site, no nosso canal de YouTube e Redes sociais, um conjunto de vídeos informativos com dicas práticas na escolha de produtos e soluções que melhoram o nível de sustentabilidade da casa. Para além da informação sobre as características dos produtos, os nossos vídeos comunicam ainda os comportamentos que mais contribuem para a sustentabilidade do habitat.



Workshop Just a Change

APOIO À REABILITAÇÃO DE VIDAS, COM A REABILITAÇÃO DO HABITAT

APOIAR A RECONSTRUÇÃO de vidas através da reabilitação do habitat é a missão da Just a Change. Uma Associação sem Fins Lucrativos que reconstrói casas de pessoas carenciadas em Portugal. Por ter uma missão alinhada com a missão da LEROY MERLIN, **estabelecemos uma parceria com esta organização, iniciada com a doação de materiais para as reabilitações realizadas pela Just a Change.** Em 2020 a parceria foi alargada para a partilha do *know how* da empresa com 9 coordenadores de obra da Just a Change.

ORGANIZÁMOS, PARA O EFEITO, 4 sessões de um **workshop específico para as necessidades da instituição**, incluindo no programa as temáticas selecionadas Just a Change, com base nas suas necessidades de aprendizagem. Na facilitação das sessões contamos com 2 fornecedores e 1 colega como formadores voluntários. A **partilha do conhecimento existente dentro da empresa, com associações que estão alinhadas com a nossa meta de melhorar o habitat** e torná-lo mais positivo, reforça o cumprimento da nossa missão.

Partilha de conhecimento com coordenadores de obra Just a Change



- ▶ **COMO** instalar pavimento cerâmico.
- ▶ **COMO** instalar pavimento flutuante.
- ▶ **COMO** reparar paredes.
- ▶ **COMO** pintar paredes.

RESULTADOS 2020

7 parcerias realizadas

com organizações especializadas em sustentabilidade (BornEthical, Sair da Casca, Just a Change, Sustentare, APlanet, Bloomrise e ZeroWasteLab).

16 iniciativas de pedagogia

dedicadas ao Impacto Positivo, Workshops da Casa e Repair Café.

+100.000 beneficiários

das iniciativas de pedagogia dedicadas ao Impacto Positivo.

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

- ▶ **TRABALHAMOS OS NOSSOS** compromissos de IP procurando impactos mais positivos resultantes da nossa atividade.
- ▶ **DAR CONTINUIDADE ÀS PARCERIAS** estabelecidas, que nos permitirão continuar a ativar o ecossistema do habitat positivo.
- ▶ **CONTINUAR A DESENVOLVER CONTEÚDOS** especializados no tema do habitat sustentável, direcionados para os habitantes, Clientes e profissionais.
- ▶ **CONTINUAR A FACILITAR EVENTOS** para os nossos Clientes, associados ao tema do habitat positivo.
- ▶ **COMUNICAR EXTERNAMENTE** a nossa cultura de Impacto Positivo.



Colaboradores promotores do habitat positivo

O NOSSO COMPROMISSO

Até 2022 todos os Colaboradores têm formação sobre produtos positivos e sobre a nossa estratégia de Impacto Positivo

O QUE FIZEMOS EM 2020

A COMPREENSÃO dos nossos Colaboradores da estratégia de Impacto Positivo, assim como das características e benefícios da nossa gama de produtos positivos, é fundamental para conseguirmos transformar o habitat dos nossos Clientes para níveis mais sustentáveis.

EM 2020 INICIÁMOS a formação dos nossos Cola-

boradores em sustentabilidade, com sessões de visualização do vídeo USEFUL, que apresenta a nossa estratégia de sustentabilidade.

AS SESSÕES INTEGRARAM ainda momentos de reflexão e de identificação de novas iniciativas a implementar pelas operações, com base nos temas e desafios apresentados pelo vídeo.

RESULTADOS 2020

+ de 2500

Colaboradores formados sobre a Estratégia de Impacto Positivo ADEO

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

A atividade formativa irá continuar a decorrer nos próximos anos, para que tenhamos uma equipa sensibilizada, formada e motivada para concretizar as metas que temos na transformação para um habitat mais positivo. Em 2021 as atividades formativas estarão focadas no desenvolvimento de:

- ▶ **PLANO DE FORMAÇÃO** e Cultura em Impacto Positivo para toda a organização.
- ▶ **PROJETO FORMAÇÃO** para cadeia de fornecedores, para dinamização de um habitat positivo.
- ▶ **FORMAÇÃO** em Produtos Positivos.



A nosso contributo

MELHORIA
DO HABITAT

Liderança
da acessibilidade
das soluções
positivas







Eco-inovações

O NOSSO COMPROMISSO

Implementamos

as Eco-Inovações desenvolvidas pela ADEO.

Desenvolvemos
e promovemos

Eco-Inovações em conjunto com Espanha.

Promovemos

Eco-Inovações com parceiros locais.

Disponibilizamos

15 artigos desenvolvidos a partir uma metodologia de Eco Design e de transformação de resíduos.

O QUE FIZEMOS EM 2020

INICIÁMOS A CONSTRUÇÃO DE UMA REDE DE PARCERIAS PARA UM PROJETO DE ECONOMIA CIRCULAR, A PARTIR DE RESÍDUOS DA NOSSA OPERAÇÃO.

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Estamos convictos que poderemos ter um papel importante no desenvolvimento de eco-inovações a partir dos resíduos das nossas operações. Numa área em que prevemos ter muito trabalho e desafios, temos estabelecido para 2021 os seguintes objetivos:

- ▶ **CONSTRUIR O PROCESSO** de desenvolvimento de produtos Eco, com a participação de uma rede de parceiros especializada em reciclagem e economia circular.
- ▶ **DESENVOLVER 15 PRODUTOS** produzidos a partir de resíduos existentes.





Novos negócios

O NOSSO COMPROMISSO

Desenvolvemos novos modelos de negócio

que contribuem para a redução da produção em massa e a redução de resíduos.

O QUE FIZEMOS EM 2020

SABEMOS QUE um consumo global mais eficiente de recursos implica uma **utilização mais prolongada dos bens de consumo** e dos produtos que utilizamos na construção, manutenção e utilização da nossa casa.

NESTE ÂMBITO temos um contributo ambiental a dar com a disponibilização de serviços que potenciam um maior tempo de utilização das nossas

soluções para o habitat e com a **sensibilização e formação dos Clientes** para a reparação dos seus equipamentos.

DURANTE 2020 demos continuidade aos serviços de aluguer de ferramentas, tendo disponibilizado este serviço em mais uma das nossas lojas. **Desenvolvemos a estratégia e realizamos o Repair Café**, no âmbito do evento “DIAS DA BRICOLAGE”.

Explicador

RESULTADOS 2020

13%

DE LOJAS COM SERVIÇO

de aluguer de ferramentas
(Total de 46 lojas).

-7,34%

TAXA DE VARIAÇÃO

do n.º equipamentos alugados
em 2020 face a 2019.

+53,23%

DE CRESCIMENTO

em processos pós-venda face
ao primeiro semestre de 2019.
Com 51,54% dos artigos
reparados.

+7,86%

TAXA CRESCIMENTO

de valor de vendas aluguer de
ferramentas em 2020 face a 2019.

-8,18%

TAXA DE VARIAÇÃO

do n.º total de dias de aluguer de
ferramentas em 2020 face a 2019.

84,44%

ÍNDICE DE REPARAÇÃO

de soluções de marca própria
MDH. No último trimestre
foram enviados para reparação
1375 artigos MDH, tendo sido
reparados 1161.

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Temos como ambição alargar os serviços de aluguer de ferramentas a mais lojas, e implementar este serviço com Quiosques, nas lojas onde este não possa existir fisicamente. Em 2021 pretendemos:

- ▶ **GARANTIR O SERVIÇO** de aluguer de ferramentas, com loja presencial, em pelo menos 1 loja por zona de vida.
- ▶ **LEVAR A 2 LOJAS** que não tem o Serviço de Aluguer de Ferramentas presencial, Quiosques para solicitações do serviço, em loja, num formato digital.
- ▶ **CRIAR E LANÇAR** a Oficina de Reparação na loja Alta de Lisboa.
- ▶ **REALIZAR 4 EVENTOS** Repair Café, com 100% de temáticas dos 8 R's da Sustentabilidade e da economia circular.
- ▶ **IMPLEMENTAR O PEDIDO** de peças online.
- ▶ **IMPLEMENTAÇÃO NOVO PROCESSO** Empréstimo Máquinas em 100% das lojas.

PERFORMANCE SUSTENTÁVEL





Performance Sustentável

O NOSSO COMPROMISSO

Garantirmos

a continuidade da nossa solidez financeira e financiar as nossas transformações.

O QUE FIZEMOS EM 2020

COM O SURGIMENTO da situação de pandemia foi urgente a adaptação do modelo de negócio por forma a permitir a sua continuidade - **servir o nosso Cliente e as suas necessidades**.

ESTA ATIVIDADE foi considerada de primeira necessidade, numa situação de Estado de Emergência, no entanto, **diversas exigências foram tidas em conta para manter a segurança** de Colaboradores e Clientes.

DESENVOLVEMOS E CRIAMOS canais de venda

online e **formámos equipas de apoio** de venda à distância.

CRIAMOS A OPÇÃO de recolha em loja, mesmo comprando à distância ou **o Cliente poder recolher em cacifos** sem contacto com Colaboradores.

A OFERTA DO SERVIÇO de entregas nos períodos de confinamento, **reforçaram a nossa vontade de servir o Cliente** onde, como e quando mais precisa de nós.

RESULTADOS 2020

82,7%

de
CRESCIMENTO
de novos Clientes
com cartão da
casa.

100%

de
CUMPRIMENTO
do nosso plano
de aberturas e
transformações.

174,7%

de
CRESCIMENTO
dos canais de venda
não-tradicional
ou físico
(vendas online).

A nossa AGENDA de **Sustentabilidade 2021-2025**

Para alcançarmos o nosso compromisso de definir e implementar o plano de prevenção na logística

- ▶ **REFORÇAR OS NOSSOS COMPROMISSOS** e impactos positivos e, consequentemente, a nossa atratividade, servindo +5% de novos Clientes por ano.
- ▶ **DESENVOLVER NOVOS MERCADOS** em torno do habitat positivo e trabalhamos a nossa plataforma para milhares de parceiros: progredimos juntos no nosso volume de vendas anual de + 5% que o mercado.
- ▶ **IDENTIFICAR E IMPLEMENTAR** iniciativas para uma melhor utilização dos recursos e melhoria das nossas taxas de despesas, para financiarmos as nossas transformações e tornarmo-nos um líder digital e ecológico.

ANEXOS

Ler+







RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
LEROY MERLIN PORTUGAL
2020

