



Memòria 2020

Resum executiu



Carta del President

Em permetran que comenci aquest missatge donant les gràcies a totes les persones que fan possible EROSKI. Persones que, individual i col·lectivament, han estat a l'alçada de les demandes de la societat, i que ho han fet amb determinació i eficàcia, oferint en tot moment el millor de si mateixes en benefici de la comunitat. Per a cap de nosaltres ha estat una sorpresa la qualitat d'aquesta resposta. Però és imprescindible reconèixer-ho, sobretot quan aconseguim aquest nivell de dedicació.

Ens marcàrem com a màxima prioritat la garantia de la seguretat tant per als treballadors com per als clients. Va ser complicat en els primers moments, però acabàrem certificant els nostres establiments amb el segell de Botiga Més Segura de Bureau Veritas.

I mentrestant havíem d'assegurar que, cada dia, les botigues estiguessin ben proveïdes. Tota la cadena de valor ha funcionat de manera excepcional i hem aconseguit donar una resposta òptima a una demanda acumulada que va augmentar significativament a l'inici de la crisi.

La pandèmia ha afectat negativament a diversos col·lectius i, per fortuna, hem pogut atendre necessitats apressants de molts d'ells. Així, hem donat un milió de mascaretes a ajuntaments i entitats socials i l'equivalent a més de 6,5 milions d'aliments als Bancs dels Aliments, entre altres accions. L'any més complicat havia de ser l'any més solidari.

El consumidor ha canviat els seus hàbits de compra i nosaltres hem volgut acompanyar-li en aquest canvi. La innovació i la transformació digital de la qual tant es parla en clau de negoci no és una altra cosa que facilitar la vida al client, fer que trobi productes innovadors, diferents, que tinguin una experiència de compra més satisfactòria, àgil i eficient. D'igual manera, aquest consumidor més omnicanal està adquirint uns hàbits de consum més saludables i sostenibles. Per a facilitar aquesta evolució, EROSKI ha ampliat la gamma de productes Eco/Bio de marca pròpia i estem facilitant l'accés a productes amb elevats estàndards mediambientals i a productes de proximitat.

Sense solució de continuïtat, l'any 2021 ja està en marxa i des de l'àmbit corporatiu i organitzatiu, EROSKI ha progressat per adequar la seva estructura a la nova realitat. Rosa Carabel és la nova directora general del grup i estarà al capdavant d'un Consell de Direcció que s'amplia i incorpora àrees que resultaran fonamentals per al futur pròxim com les d'innovació i desenvolupament.

No oblidem tampoc el full de ruta que ens marquen els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides als quals volem contribuir de manera decidida en virtut de la nostra adhesió al Pacte Mundial al 2002 i que confirmem anualment amb l'actualització dels nostres compromisos de Salut i Sostenibilitat.

Agustín Markaide
President del Grup EROSKI

Fites de la resposta a la

COVID-19

Ara més que mai,
"amb tu"



Client

Equip humà

Compra de qualitat i segura

Cadena de subministrament

Medi ambient

Societat



Reforç del servei online i de lliurament a domicili i amb protocols més segurs.



Implementació d'horaris preferents per a col·lectius prioritaris.



Col·laboració per a facilitar la compra a persones majors.



Reforç de la comunicació sobre les recomanacions i l'afluència a les botigues.



Esforç i determinació de treballadors/es. El nostre orgull!



Reforç dels equips de botiga.



Implantació de protocols de seguretat i 4.000 pantalles de protecció.



Reforç de treballs de desinfecció amb 26.000 hores més de neteja.



Servei telefònic gratuït d'assistència psicològica.



Certificat *Clean Site* de Bureau Veritas en el 100% de les botigues.



Sistemes de control d'aforament i d'assistència a botiga per franges horàries.



Comercialització de la primera mascareta que inactiva el virus de la COVID-19.



Baixada de preus de les mascaretes.



Prevenió evitant la manipulació del producte en l'embossat.



Rapidesa en l'adaptació a les necessitats concretes de cada botiga.



Adaptació de la nostra gamma als nous comportaments de compra dels clients.



Suport als productors locals posant en valor els productes locals i de proximitat.



Lluita contra el malbaratament d'aliments posant les nostres botigues a la disposició dels productors locals que han perdut els seus canals habituals de comercialització.



Informació per a la correcta separació dels nous residus.



A través de l'App EROSKI evitem els tiquets en paper i els contactes.



Compromís amb els més vulnerables a través de campanyes especials amb Creu Roja i els Banc dels Aliments.



6,5 milions d'aliments i 1 milió de mascaretes donades a persones vulnerables.



Col·laboració amb el comerç local i el sector de restauració amb descomptes per als nostres Socis Client.

Un model

d'empresa singular

Som el primer grup de distribució minorista de béns i serveis de gran consum de caràcter cooperatiu a Espanya, sent el segon distribuïdor d'alimentació en la zona nord (des de Galícia a Balears).



El caràcter cooperatiu de la nostra societat matriu EROSKI S.Coop., composta per socis consumidors i treballadors, suposa un enfocament d'activitat des d'una triple vessant com a empresa de distribució, organització de consumidors i projecte cooperatiu.

El nostre objecte social i les característiques de negoci ens permeten desenvolupar un model d'empresa singular on preval·lem la qualitat i el millor servei als nostres clients, amb el compromís de fomentar la pràctica d'un consum sostenible.

Som una empresa multiformat que dona resposta a les diferents necessitats dels nostres clients. Per a això comptem amb un ventall d'ensenyes que abasten des del nostre negoci principal, l'alimentació, fins a agències de viatges, benzineres, botigues esportives, òptiques i segurs.



5.377

milions d'euros de facturació



4.807

milions d'euros de vendes netes en distribució



1,4

milions d'euros destinats a projectes d'R+D



72

noves obertures



1.624

establiments

1.348

establiments vinculats a l'alimentació

268

establiments de negocis diversificats

1.066

botigues pròpies

558

botigues franquiciades



Model

"amb tu"

Qualitat, servei, salut i sostenibilitat.

El nostre model comercial "amb tu" situa al client i les seves necessitats en el centre de la nostra estratègia.



Atractiu comercial diferencial, per impulsar una alimentació saludable i sostenible

- Amplitud de gamma
- Estalvi
- Especialistes en frescos
- Producció local

✓ Més de 5.000

referències de marca pròpia, amb 251 nous llançaments

✓ Més de 326

milions d'euros d'estalvi transferits als nostres clients

✓ Més de 600

euros a l'any estalvien els nostres clients habituals que aprofiten tots els avantatges



Botigues de nova generació, per ser la botiga preferida per les seves solucions per als clients

- Obertures i transformacions
- Multiformat
- Model d'autogestió
- Eficiència

✓ 92

establiments transformats, ja un 70% del negoci alimentari

✓ 34%

més descàrregues de l'App EROSKI

✓ 82%

de creixement del negoci online en la zona nord



Relació amb els Socis Clients

- EROSKI Club
- Atenció personalitzada
- Participació
- Informació al client i escolta activa

✓ Més de 6

milions de Socis i Sòcies Client

✓ 720.990

consultes ateses pel nostre Servei d'Atenció al Client

✓ 64.200

participants en processos d'escolta

Als nostres equips

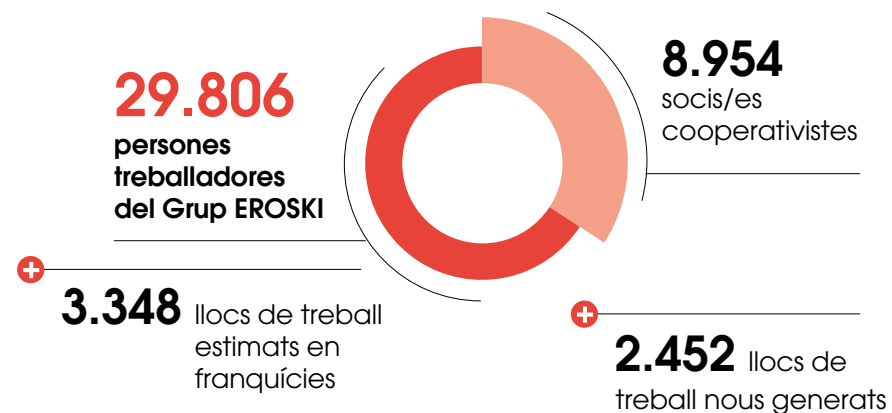
GRÀCIES!

Enguany el més destacat són les persones que formen EROSKI per la seva dedicació i superació. Totes han donat el millor d'elles i s'han posat al servei del col·lectiu.



No podem deixar d'agraciar als treballadors i treballadores d'EROSKI la seva dedicació i esforç durant aquesta pandèmia. Han continuat demostrant la seva professionalitat i la seva passió pel bon fer fins i tot en els moments més difícils.

La gestió de persones en la nostra organització es caracteritza per la particularitat que som treballadors, però també propietaris: el 30% de la plantilla són Socis/es Treballadors/es i participen en la gestió cooperativa de l'empresa.



L'ocupació que hem creat segueix el nostre model de gestió i el nostre compromís amb els equips, els clients i amb la pròpia societat, i per això ens esforcem perquè sigui estable i de qualitat.

■ Els eixos de la nostra ocupació de qualitat

■ Estabilitat

Més del 74% dels treballadors amb contracte indefinit

■ Solidaritat retributiva

8,43 ventall salarial en la cooperativa

■ Igualtat

73% dels llocs de responsabilitat ocupats per dones

■ Conciliació

4.268 persones es van acollir a una reducció de jornada o excedència

■ Salut i seguretat dels nostres treballadors

32.804 hores de formació en prevenció de riscos laborals

■ Desenvolupament professional

892.000 euros destinats a programes formatius

■ Inserció laboral i innovació social

924 persones en programes d'inserció laboral en col·laboració amb 142 entitats

Alimentació segura i

saludable

A EROSKI apostem per una oferta comercial basada en productes que facilitin una alimentació equilibrada i segura, i que, a més, cobreixi els requeriments nutricionals de col·lectius amb necessitats específiques, com les persones celiaques.



Realitzem una escolta activa de les seves necessitats i desenvolupem diverses actuacions per assegurar la qualitat de tots els nostres productes, informar del seu perfil nutricional i educar en la prevenció de determinats problemes de salut vinculats a hàbits alimentaris.



Alimentació segura i de qualitat

1.236

auditories a punts de venda i proveïdors

15.427

mostres de controls analítics



Alimentació sana i equilibrada

183

productes de marca pròpia reformulats per a millorar el seu perfil nutricional

100%

aliments de marca pròpia en botiga amb Nutri-Score, més de 1.700 en l'envàs



Prevenció de l'obesitat infantil

126.002

escolars formats amb el programa d'Educació en Alimentació i Hàbits Saludables

1.019

col·legis participants



Atenció a les necessitats especials

3.000

productes sense gluten en la gamma, 530 de marca pròpia

1.600

socis d'associacions de celíacs amb descomptes addicionals



Informació al consumidor

1.372.409

exemplars impresos de la revista CONSUMER EROSKI

48

millions de visites al 2020 a www.consumer.es



Una
**cadena
de valor**
enfortida

La incertesa i preocupació generalitzades a l'inici de la crisi de la COVID-19 van generar increments alts en la demanda d'uns certs productes de primera necessitat.



Per donar la millor resposta davant aquestes circumstàncies augmentarem la nostra capacitat logística i reforçarem els nostres equips i l'aprovisionament a les nostres botigues.

Agraïm de manera especial l'enorme esforç de totes aquelles empreses i persones que formen part de la nostra cadena agroalimentària i que han contribuït a garantir la millor solució per a una societat a la qual ens devem més que mai.

La nostra política comercial potència al màxim les economies locals, creant riquesa en l'entorn i contribuint al desenvolupament agroalimentari, econòmic i social. Per això, enguany hem volgut estar al costat dels productors locals que s'han vist afectats pel tancament de la restauració. Així, hem dut a terme accions de col·laboració especials amb ells per la COVID-19 al País Basc, Navarra, Catalunya, Balears i Galícia.

✓ **10.394**

empreses proveïdores
comercials i de serveis

✓ **98%**

de la despesa en empreses
situades a Espanya

✓ **2.404**

proveïdors comercials locals,
59% del total

✓ **1.974**

noves altes de referències
locals-regionals, que suposen
vendes per més de 20 milions
d'euros

✓ **Noves
plataformes**

ecoeficients a Vitòria-Gasteiz
i Barcelona, amb certificat
LEED Or

Compromís amb el

desenvolupament sostenible

A EROSKI el nostre compromís amb la sostenibilitat ambiental s'integra de manera transversal en tota l'organització a través d'una Política ambiental que alinea el respecte al medi ambient i el benestar social amb els nostres objectius estratègics.



Productes més sostenibles amb garantia d'origen responsable certificat

✓ **Més de 1.100**
productes ecològics, 68 de la nostra nova marca EROSKI Bio, EROSKI Natur Bio i EROSKI Eco

✓ **3.600**
tones en compres de peix amb certificació de sostenibilitat

✓ **100%**
pollastre de marca pròpia amb certificat en benestar animal



Ecodisseny d'envasos i embalatges perquè siguin 100% reciclables i reduir un 20% les tones de plàstic comercialitzat

✓ **145**
accions d'ecodisseny dels nostres envasos de marca pròpia des del 2018

✓ **Més d'un 30%**
de reducció del plàstic convencional usat per a l'envasament de productes frescos en botiga, superant l'objectiu del 21% per al 2021

✓ **100%**
eliminació de bosses de plàstic convencional a la botiga



Botigues ecoeficients per a reduir un 25% les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle el 2025

✓ **8%**
de reducció del consum energètic

✓ **9%**
de reducció en emissions de CO₂

✓ **Estrella Lean&Green**
per haver reduït més d'un 20% les emissions de CO₂

Hem superat el 25% i en només quatre anys



Gestió circular dels residus per aconseguir el malbaratament zero

✓ **40.017**
tones de residus reciclats

✓ **Més de 84**
tones de càpsules de cafè de clients reciclades

✓ **11%**
de reducció de paper en tiquets de compra gràcies a l'App EROSKI

Support i
solidaritat
amb el nostre entorn

A EROSKI, des del principi, vam desenvolupar una acció social diversa per contribuir de manera efectiva a fer possible una societat més justa i solidària.



Enguany, la crisi sociosanitària deslligada per la COVID-19 ha agreujat la situació de necessitat dels més vulnerables. Per això, a més de mantenir les col·laboracions habituals amb centenars d'entitats socials i de suport a la cultura i l'entorn local, hem reforçat les nostres iniciatives solidàries perquè les persones més afectades per la crisi tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques de nutrició i higiene.

✓ **Més de 14 milions**

d'euros destinats a fins socials (88%), a la formació i informació dels consumidors (8%) i a la promoció de la sostenibilitat (4%)

✓ **70%**

de les aportacions a accions socials han estat d'EROSKI i un 30% dels nostres clients



Accions solidàries especials per la COVID-19

✓ **Més de 6,5**

milions d'aliments donats als Bancs d'Aliments per alimentar 2.400 famílies durant un any

✓ **1 milió**

de mascaretes donades a través d'ajuntaments i entitats socials

✓ **15.000**

Targetes Solidàries generades per canalitzar ajudes assistencials a persones vulnerables



Nou Programa Cèntims Solidaris

✓ **1 milló**

d'euros canalitzats a diferents causes

✓ **7**

milions de donacions realitzades pels nostres clients



Programa Malbaratament Zero

✓ **9**

milions d'aliments donats a persones en risc d'exclusió social

✓ **Més de 4.600**

tones d'aliments no desprofitades



Suport a les famílies

✓ **12.000**

famílies nombroses s'han beneficiat d'un estalvi de més de 1,4 milions d'euros



1 Ens impliquem amb la seguretat alimentària



2 Promovem una alimentació equilibrada



3 Prevenim l'obesitat infantil



4 Atenem les necessitats nutricionals específiques



5 Afavorim un consum responsable



6 Oferim més productes locals



7 Facilitem menjar bé a bon preu



8 Actuem des de l'escolta, amb claredat i transparència



9 Ens cuidem com a treballadors



10 Impulsem un estil de vida més saludable





Accedeix aquí per veure la
nostra memòria i estat
d'informació no financera 2020:
memoria.eroski.es

