



2020ko memoria

Laburpen exekutiboa



Lehendakariaren gutuna

Uzten badidazue, mezu hau hasi nahi nuke Eroski posible egiten duten pertsona guztiei eskerrak emanez. Pertsona horiek, bai norbanako gisa eta bai modu kolektiboan, gizarteak eskatu duenaren neurrira egon dira, eta erabakitasunez eta eraginkortasunez egin dute hori, bakoitzak bere onena emanez une orotan kolektiboaren mesedetan. Gutako inor ez da harritu erantzun horren kalitatearekin. Baina aitortza egitea dagokigu, batez ere hainbeste eman ondoren.

Erabateko lehentasuna eman genion langileen eta bezeroen segurtasuna bermatzeari. Hasieran zaila izan zen, baina, azkeneko, Bureau Veritas etxearen ziurtagiria eskuratu genuen eta Denda Seguruagoak zigiluak lortu ditugu.

Eta bitarte horretan, ziurtatu egin behar genuen dendak ongi hornituta egongo zirela egunero. Balio kate guztiak bikain funtzionatu du, eta eskaria nabarmen handitu bazen ere krisiaren hasieran, egoki erantzutea lortu dugu.

Pandemiak kalte egin dio zenbait kolektibori, eta, zorionez, gai izan gara horietako askoren beharizan larriei erantzuna emateko. Horrela, milioi bat musuko baino gehiago eman dizkiegu udalei eta 6,5 milioi otordu baino gehiago egiteko adina produktu Elikagai Bankuei, beste zenbait ekintzaren artean. Zailtasun gehien sortu duen urteak elkartasuna ere sortu du inoiz baino gehiago.

Kontsumitzaileak aldatu egin ditu erosteko ohiturak, eta guk laguntza eman nahi izan diogu bide horretan. Asko hitz egiten da berrikuntza eta eraldatze digitalaz negozioaren ikuspegitik, eta ikusi dugu hori zer den: bezeroari gauzak erraztea, produktu berritzaileak, desberdinak aurkitzeko modua ematea, erosketa esperientzia ona, arina eta eraginkorra eskaintzea. Era berean, kanal gehiagotan mugitzen den kontsumitzaile hori kontsumo-ohitura osasungarriagoak eta jasangarriagoak hartzen ari da. Bilakaera hori errazteko, EROSKik handitu egin du bere markako Eko/Bio produktuen eskaintza, eta erraztasunak ematen ari gara ingurumen estandar handiak dituzten produktuak eta hurbilekoak eskura jartzeko.

Gurpilak aurrera jarraitzen du, eta 2021. urtea ere badoa. Alderdi korporatiboari eta barne antolaketari dagokionez, EROSKik pausoak eman ditu bere egitura egoera berrira egokitzeko. Rosa Carabel da taldeko zuzendari nagusi berria, eta bera izango da Zuzendaritza Kontseiluko burua, zeina handitu egingo baita eta etorkizun hurbilean funtsezkoak izango diren arloak hartuko baititu barnean, adibidez berrikuntza eta garapena.

Ez ditugu ahazten, halaber, Nazio Batuen Erakundeak Garapen Jasangarriko jarri dituen 17 Helburuak (GSH), eta erabakita gaude gure ekarpena egitera; 2002. urtean gure atxikimendua eman genion Mundu mailako Hitzarmenari, eta urtez urte berretsi egiten dugu Osasunaren eta Jasangarritasunaren alde hartu ditugun konpromisoak eguneratuz.

Agustín Markaide
EROSKI Taldeko Lehendakaria

COVID-19ari

emandako erantzunaren mugarriak

Orain sekula baino gehiago,
"zurekin"



Bezera	Gizataldea	Erosketa kalitatezkoa eta segurua	Hornidura katea	Ingurumena	Gizartea
 Indartu egin dugu 'on-line' zerbitzua eta erosketak etxera eramateko zerbitzua protokolo seguruagoekin.  Ordutegi mailakatuak ezarri ditugu lehenetsunezko kolektiboentzat.  Laguntza eman dugu adinekoek erosketak egin ditzaten.  Indartu egin dugu komunikazioa gomendioen eta dendako jende kopuruaren inguruan.	 Langileen ahalegina eta erabakitetasuna. Gure harrotasuna!  Indartu egin ditugu dendako taldeak.  Segurtasun protokoloak ezarri ditugu eta 4.000 segurtasun pantaila.  Indartu egin ditugu desinfektatze lanak, eta 26.000 ordu gehiago eskaini dizkiogu garbiketari.  Doako telefono zerbitzua jarri dugu laguntza psikologia emateko.	 Bureau Veritas-en <i>Clean Site</i> ziurtagiria lortu dugu dendak guztietan.  Edukiera kontrolatzeko eta dendako ordutegiak mailakatzeko sistemak ezarri ditugu.  COVID-19aren birusa ez-aktibo uzten duen lehen musukoa merkaturatu dugu.  Musukoen prezioak merkatu egin ditugu.  Prebentzio gisa, produktua ez dugu manipulatu poltsan sartzean.	 Azkartasunez jokatu dugu dendak bakoitzaren beharrian zehatzetara egokitzeke.  Egokitu egin dugu gure produktu sorta bezereen erosteko modu berrietara.  Babesa eman diegu tokiko ekoizleei eta balioa eman diegu tokiko eta hurbileko produktuei.	 Elikagaiak alferrik galtzearen aurkako borrokan, tokiko ekoizleen esku jarri ditugu gure dendak ohiko merkaturatze kanalak galdu dituztenean.  Informazioa eman dugu hondakin berriak egoki bereizteko.  EROSKI aplikazioaren bitartez, saihestu egin ditugu paperezko tiketak eta kontaktua.	 Ahulenen aldeko konpromisoa agertu dugu Gurutze Gorriaren eta Elikagai Bankuen kanpaina berezien bidez.  6,5 milioi otordu eta milioi bat musuko eman dizkiegu pertsona zaurgarriei.  Lankidetzan aritu gara tokiko merkataritzarekin eta errestituzioaren sektorearekin, deskontu gehigarriak eskainiz gure Bazkide Bezereei.

Enpresa

eredu berezia

Espainian kontsumo handiko ondasunen eta zerbitzuen txikizkako lehen banatzaile taldea gara, kooperatiba izaera duena, eta bigarrenak iparraldean (Galiziatik Balearretara) elikagaien banaketan.



EROSKI S.Coop gure sozietate matrizearen kooperatiba izaerak, kontsumitzailez eta langilez osatuak, gure jardueraren ikuspegia markatzen du hiru adarretatik, banaketa enpresa, kontsumitzaile elkarte eta proiektu kooperatiboa.

Gure helburu sozialak eta negozioaren ezaugarriek aukera ematen digute negozio eredu bakana lantzeko, non lehentasunezko zat jotzen dugun kalitatea eta gure bezeroei zerbitzurik onena eskaintzea, kontsumo jasagarria sustatzeko konpromisoarekin.

Formatu askotako enpresa gara, erantzuna ematen diena gure bezeroen behar askotarikoei. Alde horretatik, izen bat baino gehiago hartzen ditu gure negozioak eta eremu asko hartzen ditu negozio nagusia bera, hau da, elikadurarena, bidaiari agentziak, gasolindegia, kirol dendak, optikak eta aseguruak.



5.377
milioi euro fakturaturik



4.807
milioi banaketaren salmenta garbiak



1,4
milioi euro I+G proiektuetara



72
irekiera berri



1.624
saltoki

Elikaduraren arloko

1.348
saltoki

268
saltoki askotariko
negozioenak

1.066

denda
propio

558
denda
frankizia erakoak



"Zurekin"

eredua

Kalitatea, zerbitzua,
osasuna eta
jasangarritasuna.

"Zurekin" eredu
komertzialak gure
estrategiaren
erdigunean jartzen ditu
bezeroak eta haien
beharrak.



Erakargarri komertzial bereizgarria, elikadura osasungarria eta jasangarria bultzatzeko

- Sorta zabala
- Aurrezpena
- Freskoetan espezialistak
- Tokiko ekoizpena

✓ **5.000**

erreferentzi baino gehiago, marka
propiokoak, 251 produktu berriekin

✓ **326**

milioi euro baino gehiagoko
aurrezpena transferitua gure bezeroei

✓ **600**

euro baino gehiago aurrezten dute
urtean gure abantaila guztiez
aprobatzatzen diren ohiko bezeroek



Belaunaldi berriko denda, bezeroentzat dendarik gogokoenak izateko beren soluzioengatik

- Irekierak eta eraldaketak
- Askotariko formatuak
- Autokudeaketa eredua
- Eraginkortasuna

✓ **92**

saltoki eraldatuak, jada elikadura
negozioaren %70

✓ **%34**

dekarga baino gehiago
EROSKiren aplikazioak

✓ **%82ko**

hazkundera online negozioan
lparaldean



Harremana Bazkide Bezeroekin

- EROSKI Cluba
- Arreta pertsonalizatua
- Partaidetza
- Bezeroarentzako informazioa eta
entzute aktiboa

✓ **6**

milioi Bazkide Bezero baino
gehiago

✓ **720.990**

konsultari erantzun die gure
Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuak

✓ **64.200**

partaide entzuketara prozesuetan

Gure taldeei:

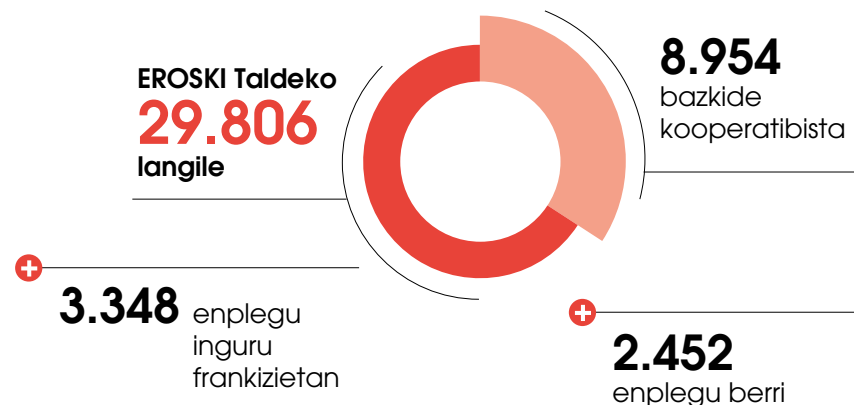
Eskerrik asko!

Aurten, EROSKI egiten duten pertsonak nabarmendu dira gehien, buru belarri aritzeko eta mugak gainditzeko erakutsi duten ahaldunagatik. Onena eman dute guztiek, eta kolektiboaren zerbitzura jarri dira.



Gure esker ona adierazi behar diegu, bihotz-bihotzez, EROSKIko langileei pandemia honetan egindako ahaleginagatik eta lanagatik. Profesionaltasuna eta ongi egindako lanaren aldeko pasioa erakutsi dute beste behin, baita unerik zailenetan ere.

Gure erakundeko pertsonen kudeaketaren ezaugarri nagusia da langileak garelako, baina baita jabeak ere: plantillaren % 30 bazkide langileak gara, eta enpresaren kudeaketa kooperatiboan parte hartzen dugu.



Sortzen dugun enpleguak gure kudeaketa ereduari eta talde, bezero eta gizartearekin dugun konpromisoari erantzuten dio; horregatik ahalegintzen gara, hain zuzen, egonkorra eta kalitatezkoa izan dadin.

■ Gure kalitateko enpleguaren ardatzak

■ Egonkortasuna

Langileen %74k baino gehiagok kontratu mugagabea dute

■ Soldata mailako elkartasuna

8,43ko soldata aldea kooperatiban

■ Berdintasuna

Emakumeek erantzukizun lanpostuen **%73** betetzen dituzte

■ Lana eta familia bateragarri egitea

4.268 pertsonak lanaldia murriztu edo eszedentzia hartu zuten

■ Gure langileen segurtasuna eta osasuna

32.804 ordu, lan arriskuen prebentzioari buruzko prestakuntzan

■ Garapen profesionala

892.000 euro prestakuntza programetarako

■ Laneratzea eta gizarte berrikuntza

924 pertsona laneratze programetan, 142 erakunderen lankidetzaz

Elikadura segurua eta osasungarria

EROSKIn, apustu egiten dugu elikadura orekatua eta segurua errazten duten produktuetan oinarritutako eskaintza komertzialaren alde, eta, eskaintza horretan, behar espezifikoak dituzten kolektiboen elikadura eskakizunak estaltzea sartzen da; esaterako, gaixotasun zeliakoa dutenak.



Alde horretatik, era aktiboan entzuten diegu, eta zenbait jarduera gauzatzen ditugu gure produktu guztien kalitatea ziurtatzeko, baita jateko ohiturei loturiko osasun arazo jakinekin hezi ere prebentzio arloan.



**Elikadura segurua
eta kalitatezkoa**

1.236

ikuskaritza saltokiei eta
hornitzaileei

15.427

kontrol analitikoaren
lagin



**Elikadura
osasungarria
eta orekatua**

183

produktu birformulatu ditugu gure
markakoen artean, horien nutrizio
profila hobetzeko

%100

dendan marka propioak diren
elikagaiak Nutri-Scorekin,
1.700 baino gehiago ontzian



**Haurren
gizentasunari
aurrea hartzea**

126.002

ikasleri eman diegu heziketa gure
Elikadurari eta Ohitura
Osasungarriari buruzko Heziketa
Programaren bitartez

1.019

ikastetxe parte hartzaile



**Arreta
behar
bereziei**

3.000

glutenik gabeko produktu
gaman, 530 marka
propiokoak

1.600

zeliakoen elkarreketako
bazkide deskontu gehigarriekin



**Kontsumitzaileari
ematen zaion
informazioa**

1.372.409

CONSUMER EROSKI aldizkariaren
ale inprimaturik

48

milioi bisita 2020an
www.consumer.es webgunean



Balio kate

indartu bat

COVID-19aren krisiaren hasieran orokortutako ziurgabetasunak eta kezkek premia biziko zenbait produkturen eskaera nabarmen igotzea eragin zuten.



Egoera horren aurrean hobeto erantzuteko, gure ahalmen logistikoa handitu genuen, eta gure taldeak eta gure dendetako hornidura indartu genituen.

Bereziki eskertu nahi dugu nekazaritza elikagaien gure katearen parte diren enpresa eta pertsona guztiek egindako ahalegin itzela, sekula baino gehiago gure jardueraren xede den gizartearentzat konponbide onena bermatzen lagundu dutelako.

Gure merkataritza politikak ahal bezainbeste bultzatzen ditu tokiko ekonomiak, inguruan aberastasuna sortuz eta nekazaritzako elikagaien, ekonomiaren eta gizartearen garapenean lagunduz. Hori dela eta, aurtan, jatetxeen itxieraren ondorioz kaltetuak izan diren tokiko ekoizleen ondoan egon nahi izan dugu. Hala, COVID-19a dela eta, lankidetzak ekintza bereziak egin ditugu haiekin batera Euskadin, Nafarroan, Katalunian, Balearretan eta Galizian.

✓ **10.394**

Merkataritzako eta zerbitzuetako hornikuntza enpresa Gastuaren

✓ **%98**

gastua Espainian kokatutako enpreetan

✓ **2.404**

tokiko merkataritza hornitzaile, osoaren % 59

✓ **1.974**

alta berri, tokiko-eskualdeko erreferentzietan, 20 milioi eurotik gorako salmentak eraginda

✓ **Plataforma ekoeraginkor**

berriak Gasteizen eta Bartzelonan, LEE Gold ziurtagiriarekin

Konpromisoa

garapen jasanga- rriarekin

EROSKIn, ingurumen jasangarritasunarekin dugun konpromisoa zeharka sartzen da erakunde osoan, ingurumenarekiko errespetua eta gizarte ongizatea gure helburu estrategikoekin lerrokatzen dituen Ingurumen Politika baten bidez. Datozen urteetan ingurumena hobetzeko finkatu ditugun helburuak hainbat lan lerrotan hedatzen dira.



Jatorri arduratsua
ziurtatzen duten
produktu
jasangarriagoak

✓ **1.100**

produktu ekologiko baino
gehiago, 68 EROSKI Bio,
EROSKI Natur Bio eta
EROSKI Eco marka
berrikoak

✓ **3.600**

tona, jasangarritasun
ziurtagiria duen arrain
erosketetan

✓ **%100**

oilasko animalien
ongizate ziurtagiria duen
marka propioakoak dira



Ontzien eta bilgarrien
ekodiseinua, %100
birziklagarriak izan
daitezen eta
merkaturatutako
plastiko tonak %20
murrizteko

✓ **145**

ekodiseinuko ekintzak
marka propioko gure
ontzietan, 2018tik

✓ **%30**

baino gehiago
murriztu dugu dendetan
produktu freskoak biltzeko
erabilitako plastiko
konbentzionala,
2021rako ezarritako %21
eko helburua gaindituta

✓ **%100**

plastiko konbentzional
poltsak kendu ditugu
dendetan



Denda
ekoeraginkorrak,
2025ean negutegi
efektuko gasen isuriak
% 25 murrizteko.

✓ **%8**

energia kontsumoa
murriztea

✓ **%9**

CO₂ isuriak
murriztea

✓ **Lean&Green
izarra,**

CO₂ isuriak % 20 baino
gehiago murrizteagatik.
Lau urte behar izan
ditugu bakarrik % 25a
gainditzeko



Hondakinen
kudeaketa
zirkularra, zero
hondakin
helburua lortzeko

✓ **40.017**

hondakin tona
birziklatu dira

✓ **84**

kafe kapsula tona baino
gehiago birziklatuta

✓ **%11**

murriztu da erosketa
tiketen papera
EROSKI App-ari esker

Babesa eta
elkartasuna
gure ingurunearekin

EROSKIn, sortu ginenetik, gizarte ekintzan dihardugu, modu batera baino gehiagotara, gizarte bidezkoago eta solidarioago bat posible egiten laguntzeko.



Aurten, COVID-19ak eragindako krisi soziosanitarioa dela medio, jende zaurgarriaren beharrak areagotu egin dira. Horregatik, gizarteko ehunka erakunderekin kultura eta tokikoa babesteko izan ohi ditugun kolaborazioez gain, gure elkartasun ekimenak indartu ditugu krisiak gehien jotakoek estaliak izan ditzaten oinarritzko nutrizio eta higiene beharrak.

- ✓ **14 milioi**
euro baino gehiago xedeetarako (%88), kontsumitzaileen formazio eta informaziorako eta jasangarritasunaren promoziorako (%4)
- ✓ **%70**
gizarte ekintzetara bideratutako ekarpenak EROSKInen izan dira eta %30 bezeroenak



Elkartasun ekintza bereziak COVID-19agatik

- ✓ **6,5 milioi**
otordu baino gehiago emanak Elikagaien Bankuei 2.400 familia urtebetez elikatzeko.

- ✓ **Milioi 1**
maskara dohaintzan emanak udalen eta gizarte erakundeen bitartez

- ✓ **15.000**
Elkartasun Txartel sortuak jende zaurgarriarentzako laguntzak bideratzeko



Elkartasun Zentimoen Programa Berria

- ✓ **Milioi 1**
euro bideratuak askotariko kausetarako

- ✓ **7**
milioi dohaintza eginak gure bezeroengatik



"Zero Hondakin" programa

- ✓ **9**
milioi otordu dohaintzan emanak gizarte bazterketa jasateko arriskuan direnentzat

- ✓ **4.600**
tona janari baino gehiago ez alferrik galduak



Familiei laguntzea

- ✓ **12.000**
familia ugarik 1,4 milioi euro baino gehiagoko aurrezpena lortu dute



1 Zaindu egiten dugu elikagaien segurtasuna



2 Sustatu egiten dugu elikadura orekatua



3 Aurrea hartzen diogu haurren gizentasunari



4 Arreta jartzen diegu nutrizio arloko beharrian espezifikoak



5 Lagundu egiten dugu arduraz kontsumitzen



6 Tokiko produktu gehiago eskaintzen dugu



7 Erraztu egiten dugu ongi eta merke jatea



8 Entzun egiten dugu, eta jokabide argia eta gardena darabilgu



9 Langile gisa zaindu egiten dugu geure burua



10 Sustatu egiten dugu bizi estilo osasungarriagoa





Sar zaitez hemen eta ikusi gure
memoria eta informazio
ez-finantzarioaren egoera 2020:
memoria.eroski.es

