



Звіт з Корпоративної Соціальної Відповідальності

Auchan
2022



Вступ

Присутність в Україні	4
Присутність у світі	5
Гаряча лінія з етики	6
Ключові цифри КСВ та благодійності	7

Рік незламності

Слово генеральної директорки	10
VCP план	12
Наші люди	14
Внутрішня комунікація	16
Турбота про ментальне здоров'я команд	17
Наші товари	18
Наша логістика	19
Гуманітарна місія	20
Проект "Гарячі обіди 2.0"	22
Благодійний Фонд "Ашан з тобою"	24
Допомога населенню України від країн Auchan	25
Допомога співробітникам від країн Auchan	26
Наближеність	28
Наші герої	30

Співробітники

Демографічні дані	33
Тиждень Комплаєнсу	34
Навчання та розвиток команд	35
Супровід молоді	36
Рівні можливості для всіх	37
Зв'язок з командами	38

Клієнти

Опитування клієнтів- Baromètre image	40
імідж цін	41
імідж Culture Food	42
імідж Culture Non Food	43
Brand Desire Україна	44
NPS - зв'язок з клієнтами	45
NPS - інтеграція KPI	46
NPS - результати	47
Відповідальна пропозиція - ключові цифри	48

Екологія

Зменшення харчового марнотратства - фудбанк	50
Зменшення пластику - відповідальне пакування	51
Зменшення пластику - контекст 2022 та цілі 2023	52
Робота з відходами / Споживання електроенергії	53
Екоактивність - Зробимо Україну чистою!	54

Соціальні ініціативи

Бобер Марко	56
Благодійні ініціативи	57
Фундація Ашан - конкурс кращих соціальних проектів	58

Визнання	60
Прозорість	61
Стандарти GPI	62

ПРИСУТНІСТЬ В УКРАЇНІ



21
гіпермаркет



18
магазинів
ультра наближеності



4
магазини біля дому



auchan.ua
електронна комерція



доставка
(auchan.ua)



доставка їжі
(auchan.zakaz.ua)



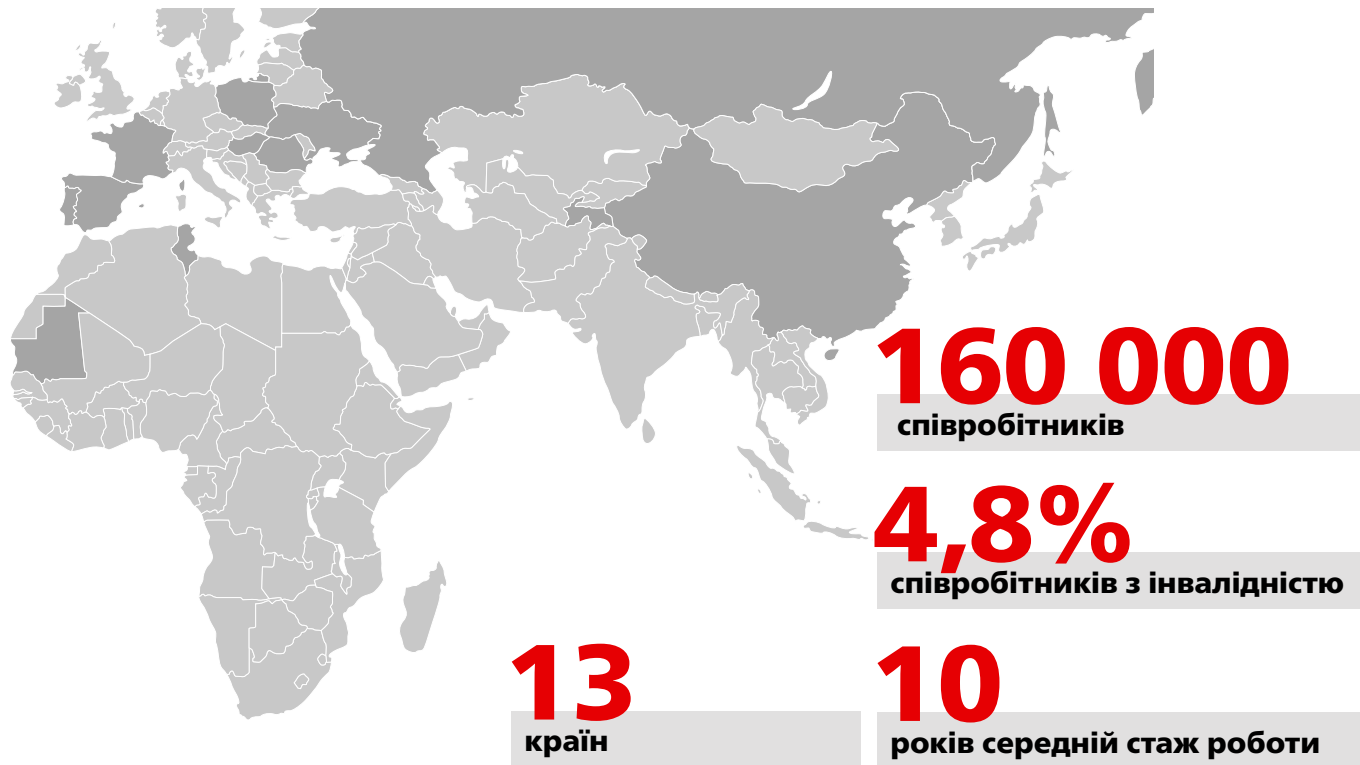
доставка 60'
(glovo/rocket)



доставка
2 DRIVE

СТАНОМ НА 31.12.2022

ПРИСУТНІСТЬ У СВІТІ



станом на 31.12.2022

НАШІ ЦІННОСТІ ТА ЕТИКА

Гаряча лінія з Етики - система* оповіщень для повідомлень про підозру в етичних порушеннях.

19

отриманих звернень за 2022 рік

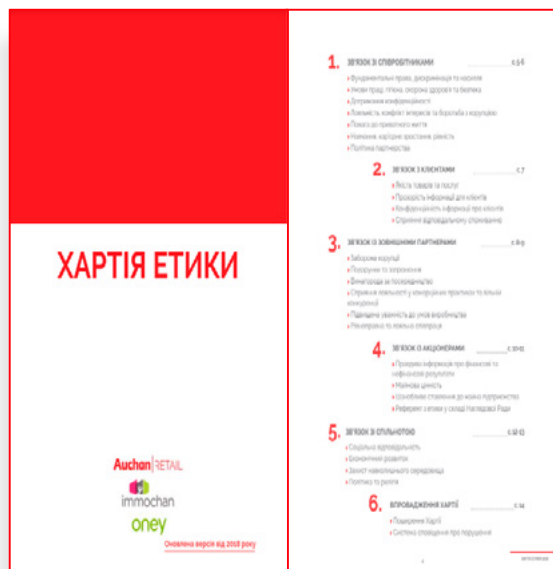
18

вирішених звернень за 2022 рік

Анкета для подання звернення на сайті Ашан, послуговуватись якою можуть:

- співробітники
- клієнти
- партнери
- інші зовнішні стейкхолдери

В основі нашої політики КСВ лежить Хартія Етики, а також Цілі сталого розвитку ООН, які тією чи іншою мірою втілюються компанією



Довіра

Відкритість

Досконалість

КЛЮЧОВІ ЦИФРИ КСВ ТА БЛАГОДІЙНОСТІ

2021

585 подій
1 453 години волонтерства
3 973 волонтерів*
14 744 бенефіціарів

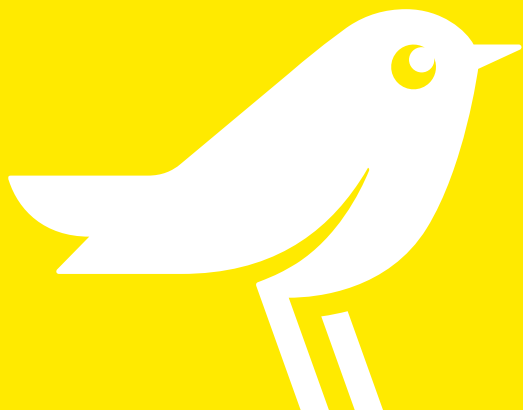
2022

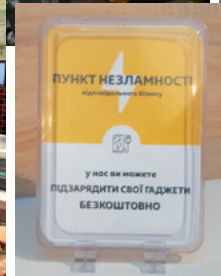
746 подій
2 083,7 годин волонтерства
2 792 волонтерів*
91 218 бенефіціарів



* неунікальні співробітники

РІК НЕЗЛАМНОСТІ





Все буде Україна...працюємо для перемоги!

СЛОВО ГЕНЕРАЛЬНОЇ ДИРЕКТОРКИ



Вікторія Луценко
Генеральна директорка
Auchan Україна

[Повна версія інтерв'ю](#) 

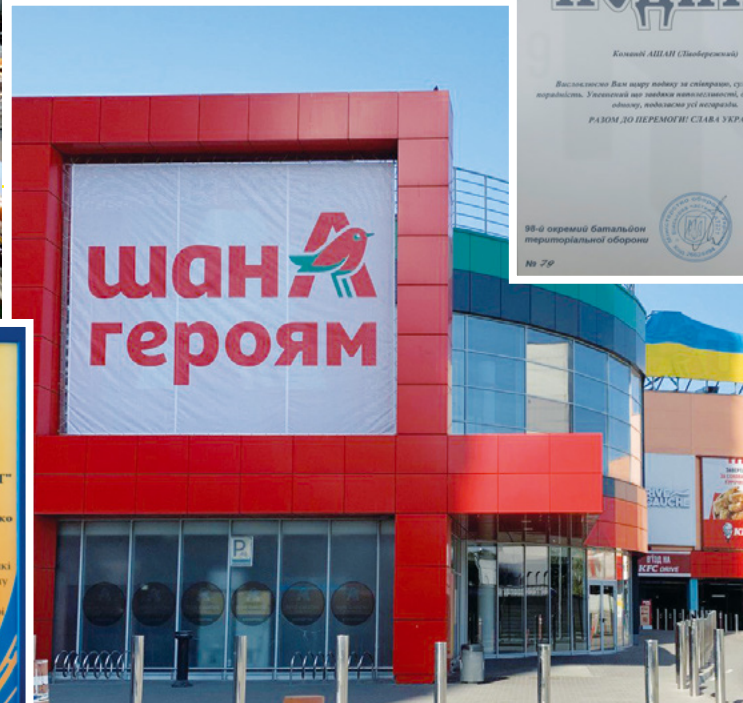
Для Auchan Україна головна мета, з початку повномасштабної війни РФ, була – **не зупиняти роботу, забезпечуючи українців необхідними та доступними товарами**, зокрема й першої необхідності. Ми купували продукцію в локальних виробників, а товари, виробництво яких було призупинено через воєнні дії, замінили якісним імпортом.

В перші тижні війни було лише 20% товарів на полицях, станом на квітень 2022 року на полицях магазинів було вже 75% продукції, якої потребували громадяни. Адже завдяки укладенню ексклюзивних контрактів нам вдалося налагодити постачання дефіцитних товарів з Угорщини, Польщі та Румунії, зокрема, круп, макаронів, консервів, засобів для гігієни та зоотоварів.

Продовження перемовин з материнською компанією щодо подальших вкладень у розвиток бізнесу в Україні буде **внеском у відбудову країни після нашої перемоги**. Ми почали тісніше співпрацювати із локальними виробниками й надалі розширюватимемо це співробітництво, аби стимулювати економіку кожного регіону.

Ми віримо в український Ренесанс. Так і називаємо всередині команди нашу нову програму з відродження Auchan Україна після війни.

ВСЕ БУДЕ АУСНАН УКРАЇНА



ВСР ПЛАН



1

Безпека людей

2

**Безпека підприємства
(ризик-менеджмент:
фізичний, мікробіологічний,
хімічний та харчовий)**

3

Збереження природних ресурсів

ВСР ПЛАН

На рівні компанії було створено **Кризовий комітет** та розроблено **план** персональної безпеки та безперервності бізнесу, який передбачає:

Сценарії кризових ситуацій

- військові дії локалізовані або масштабні
- перебої енергопостачання (тимчасові)
- перебої енергопостачання (blackout)
- застосування ядерної або хімічної зброї

Матеріали для команд та клієнтів

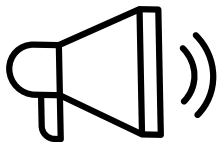
- шаблони комунікацій (аудіо/відеоматеріали) для різних сценаріїв кризових подій
- пам'ятка для керівників

Опис специфіки роботи відділів при настанні різних сценаріїв

- відділ персоналу
- логістика
- каси та касове обладнання
- юридичний відділ
- фінансовий відділ
- відділ ІТ

Плани евакуацій

- співробітників
- документації
- основних засобів
- вартісного товару



Всі об'єкти мережі з першого дня війни зачиняються на період тривоги


НАШІ ЛЮДИ

Війна змінила пріоритети роботи та підкреслила цінності

Для Ашан Україна основним завданням у перші тижні війни було забезпечити роботу магазинів, де була така можливість. Нам допомогли у тому числі й HR-стандарти, розроблені ще до війни. Зокрема, в компанії розвинута полікомпетентність, коли один співробітник вміє виконувати роботу працівників інших департаментів. Нам не доводилося залучати нових людей і кардинально перебудовувати робочі процеси. Захоплює і надихає надзвичайна віддача людей. **Ми працювали і у вихідні, і цілодобово, щоб забезпечити роботу на своєму фронті.**

Турбота про працівників, особливо під час війни, стала основою побудови робочих відносин. Ми примусово не звільняли співробітників, не зменшували штат, не скорочували виплати. Тобто, коли був скорочений день через складну ситуацію чи часті повітряні тривоги, коли магазин зачинявся раніше графіку, все одно рахували співробітникам повні робочі години. Також підтримували фінансово тих, хто залишився без роботи через тимчасове закриття магазинів у їхньому регіоні. Залучили додаткові ресурси, щоб виплачувати винагороду співробітникам на територіях, де тривають активні бойові дії, і тим працівникам, які робили і роблять особливі внески в діяльність компанії під час воєнного стану. **Вони – супергерої!**

Марта Труш,
Директорка з Людських Ресурсів
Auchan Україна

Повна версія інтерв'ю 

НАШІ ЛЮДИ



ВНУТРІШНЯ КОМУНІКАЦІЯ

3 тобою у кожному моменті
Auchanews special
 17 лютого 2022

Звернення Генерального Директора Ашан Україна

Дорогі ми!

У цей авіаційний час для нас час я хочу подякувати кожному, хто працює в наш складній обстановці, хто викликає нові роботи у перший день, хто виходить вночі і вночі, хто готовий працювати, поки країні потребуватиме нашої допомоги.

Хочу підтримати тих, хто зараз змушений сидіти в карантині, або бути далеко від дому. Тримайтеся, ми вистоямо!

У такому важкому часі герої - це не тільки воїни, а і мушкетери кожного нашого магазину.

Дати доступ людям до товарів першої необхідності - це те, чим ми можемо допомогти зараз.

Разом ми сильні! Разом ми непереможні!

3 тобою у кожному моменті
Auchanews special
 18 лютого 2022

#наші_герої

З великою задоволенням розповідаю вам про співробітників-героїв. Їх так багато, але ми спробуємо розказати про кожного!

Співробітник СЗ Герасим Грива **Віталій Губарев** сам потрапив до лікарні, сприяв у пошуку лікарів і сувійні магазину ТМЛ.

Співробітниця Ашан Кільцева всі в зазначеному магазині збирали допомогу ЗСУ та територіальний оборони.

Катерина Оганішвіца **Іван Кошмак** **Алла Мороз**



77 Спецл Ньюзів
 (корпоративна онлайн-газета)



більше **350** сторінок



щоденне інформування
 в перші місяці війни



альтернативні канали
 комунікації (**Viber**)

3 тобою у кожному моменті
Auchanews special
 19 лютого 2022

#наші_герої

Тетяна Босинович

Тетяна Босинович організувала першу доставку.

Місце для співробітників Ашан - це склад в м. Ірпін, який працює в режимі 24 години. Тут працює Тетяна Босинович (Україна).

Важко бути героєм, коли ти не знаєш, чи ти дійсно герой. Але якщо ти знаєш, що ти дійсно герой, то ти дійсно герой.

Вікторія Боник

Вікторія Боник організувала доставку для військових.

3 тобою у кожному моменті
Auchanews special
 19 лютого 2022

#наші_герої

Галина Галина

Тетяна Босинович

Тетяна Босинович організувала першу доставку.

Місце для співробітників Ашан - це склад в м. Ірпін, який працює в режимі 24 години. Тут працює Тетяна Босинович (Україна).

Важко бути героєм, коли ти не знаєш, чи ти дійсно герой. Але якщо ти знаєш, що ти дійсно герой, то ти дійсно герой.

Вікторія Боник

Вікторія Боник організувала доставку для військових.

3 тобою у кожному моменті
Auchanews special
 19 лютого 2022

#наші_герої

Тетяна Босинович

Тетяна Босинович організувала першу доставку.

Місце для співробітників Ашан - це склад в м. Ірпін, який працює в режимі 24 години. Тут працює Тетяна Босинович (Україна).

Важко бути героєм, коли ти не знаєш, чи ти дійсно герой. Але якщо ти знаєш, що ти дійсно герой, то ти дійсно герой.

Вікторія Боник

Вікторія Боник організувала доставку для військових.

ТУРБОТА ПРО МЕНТАЛЬНЕ ЗДОРОВ'Я КОМАНД



Важливо, аби вся перша лінія контакту – державного, приватного, неурядового сектору, оволодівали навичками збереження та відновлення ментального здоров'я. Тож наші колеги пройшли навчання "Самодопомога плюс" від **World Health Organization Ukraine** в межах ініціативи першої леді **Олени Зеленської**.

Ця програма є органічним продовженням ініціативи «Без бар'єрів», адже спрямована, зокрема, й на ліквідацію будь-яких бар'єрів, **спричинених наслідками війни для психічного здоров'я українців**. Курс є масштабованим, відтак, навичками управління стресом зможуть оволодіти тисячі співробітників компаній України.

5

тренерів від Ашан Україна пройшли підготовку

20

понад

фасилітаторів, підготовлених для передачі знань співробітникам

4000

більше

співробітників Ашан Україна мають можливість пройти навчання

НАШІ ТОВАРИ



Наша найбільша перемога — бути відкритими для продовження нашої місії — годувати населення. Але наша відповідальність також полягає в забезпеченні максимальної безпеки та безперервності бізнесу в Україні.

У тилу також потрібні герої. Перемога здобувається не лише воїнами, а і мужніми вчинками кожного мирного жителя.

Дати доступ людям до товарів першої необхідності - це те, чим ми можемо допомогти зараз. У важкий для країни час ми продовжили роботу наших магазинів задля клієнтів. Ми вийшли на роботу з першого дня війни, аби клієнти мали безперервний доступ до продуктів.

Наталія Пилипенко,
Директорка з продажів
Auchan Україна

НАША ЛОГІСТИКА



Наші склади в Київській області (м.Бориспіль та с.Тарасівка) не були зруйновані в перші місяці війни. **Тож ми змогли централізовано керувати постачанням товарів на магазини та з перших днів війни продовжували їх довозити для клієнтів.**

Наші перевізники швидко адаптувались до ситуації та надавали додатковий транспорт для постачання товарів на магазини, оскільки дефіцит товарів стався в перші три тижні.

Така злагоджена співпраця та взаємодопомога дозволили нам не тільки відвантажувати товар зі складів, а й організувати самовивіз товарів від постачальників, які не могли це зробити.

Реорганізація Supply Chain задля постачання товарів на магазини на початку війни:

- створення Hub у Львові (для імпорту та постачальників на Західній Україні)
- створення Hub в Ашан Кільцева (для постачання на магазини формату Pick up Point)
- створення Hub в Ашан Петрівка (для отримання, розподілу та сортування соціальних товарів)

Реорганізація приймання товарів Dry логістики для постачальників правого берега:

- виділено 1500м² території на складі в Тарасівці
- створена окрема робоча група ІТ спеціалістів для налаштування всіх процесів


ГУМАНІТАРНА МІСІЯ

З перших днів війни компанія почала свою гуманітарну місію, підтримуючи тих, хто цього потребує. Запити надходили з різних установ чи фондів, і ми зрозуміли, що **наше населення потребує допомоги : тут і зараз**. І ця допомога, це, насамперед, продовольчі товари або ж товари широкого вжитку. Уже з кінця березня процес обробки таких запитів став формалізованим - створена окрема робоча група. Запити надходили від міністерств, благодійних фондів, лікарень, захисників та жителів України.

Вже через півроку посильної допомоги ми обрали для себе пріоритетні напрямки, задля збереження й економічних показників компанії. Це була допомога нашим захисникам та жителям прифронтових територій. Інколи команди "отримували-формували-передавали" запит день в день, адже знали, що потрібно "вже зараз". І саме в такі моменти відчуваєш справжню злагодженість командної роботи всіх об'єктів: закупівельників, відділу логістики, магазинів та операційної підтримки відділів бухгалтерії, казначейства чи податкового.

Ашан Україна і надалі буде працювати задля перемоги, продовжуючи бути бізнесом солідарності.

Злата Костюк,
Провідна фахівчиня з КСВ
Auchan Україна

[Більше деталей в інтерв'ю для ЕВА](#) 

ГУМАНІТАРНА МІСІЯ - КЛЮЧОВІ ЦИФРИ



351 тонна товарів



2 527 співробітників-волонтерів



понад
40 000 бенефіціарів



215 408 гарячих обідів

для захисників
та жителів України



49 274 568 гривень

загальної допомоги
захисникам та жителям
України

за період лютий-грудень 2022

ПРОЕКТ "ГАРЯЧІ ОБІДИ 2.0"



11

магазинів Києва беруть участь у розвозці та роздачі обідів



майже 80

співробітників-волонтерів



> 380

годин волонтерства



5 650

гарячих обідів



> 280 000

грн виділених на приготування обідів

Влітку ми роздавали продуктові набори в селах та містах поблизу Києва (Демидів, Ірпінь), котрі були в окупації. Але після одного із таких візитів до наших співробітників підійшов місцевий житель і сказав: "Дякуємо вам. Шкода тільки, що приготувати все це немає де...". І тут в нас з'явилася ідея. **А що, якщо допомагати не продуктами, а привозити вже готові страви?**

У нас в магазинах працюють чудові кухарі, ми готові присвятити свій час волонтерству, а наші прекрасні партнери з Український продовольчий фонд "Food Foundation UA" готові допомогти з організацією процесу на місці. Так і народився цей проект, котрий продовжує і надалі підтримувати потребуючих.

за період лютий-грудень 2022

ПРОЕКТ "ГАРЯЧІ ОБІДИ 2.0"



за період лютий-грудень 2022

БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД “АШАН З ТОБОЮ”



до війни



квітень 2022



відновлення
з допомогою Фонду



Фонд “АШАН з Тобою” створило українське представництво компанії за підтримки Міжнародного фонду холдингу Ашан. Першочергова місія фонду – підтримати співробітників, які постраждали внаслідок війни. Серед наших колег є такі, чиє житло вже неможливо відновити. У когось будинки пошкоджені вибуховою хвилею, або, на жаль, є загиблі родичі.

В подальшому, в мирний час, фонд продовжить свою роботу в інших сферах.

40 співробітників
отримали
допомогу

10 081 654^{*} гривень
допомоги

*без урахування податків

за період травень-грудень 2022

ДОПОМОГА НАСЕЛЕННЮ УКРАЇНИ ВІД КРАЇН АУСНАН



Польща



Румунія



Угорщина



Іспанія



Франція



Люксембург



понад **110** тонн більше **90** палет
продуктів та товарів першої
необхідності



одягу для Центрів та Хабів
розміщення біженців



майже **1 500 000** Євро
переданих для благодійних організацій,
що допомагають українцям

ДОПОМОГА СПІВРОБІТНИКАМ АШАН УКРАЇНИ ВІД КРАЇН АУШАН



майже

120 співробітників
Auchan Україна

отримали прихисток та вирішення
супутніх питань (логістичних,
адміністраційних, побутових тощо)



допомога продуктовими наборами,
товарами першої необхідності,
свічками, павер-банками тощо



допомога одягом



74 співробітники
Auchan Україна

працевлаштовані в магазини
мережі інших країн

ДОПОМОГА СПІВРОБІТНИКАМ УКРАЇНИ ВІД КРАЇН АУСНАН



НАБЛИЖЕНІСТЬ

Допомагаючи боротись з наслідками війни, Ашан відкривається там, **де зараз потрібен**. Тому найбільший в мережі магазин формату Ашан Pick up Point було відкрито в місті Ірпінь. Магазин став дуже успішним для мережі. Тож це вкотре підтвердило правильність намірів компанії – розвивати даний регіон. Тож далі, був відкритий магазин такого ж формату у місті Буча.

Відкриття Ашан Pick up Point — приклад для інших європейських компаній інвестувати у відродження Ірпеня. **Ми хочемо показати, що містечка-сателіти Київської області є перспективним та потребують залучення бізнес капіталу.**



свіжоспечений хліб



овочі та фрукти



бакалія



сири



напої



товари для дітей



широкий вибір
непродовольчих
товарів

НАБЛИЖЕНІСТЬ

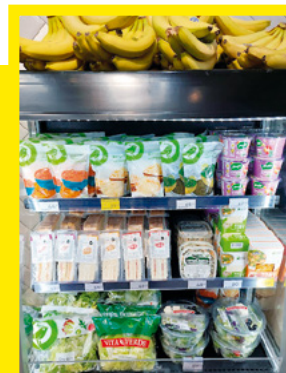
ІРПІНЬ

вул.Соборна 118/19



БУЧА

вул. Кожедуба Івана, буд. 3

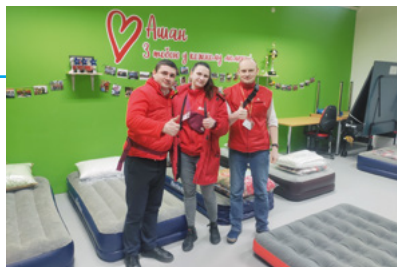


Безплатна доставка замовлень із сайту Auchan.ua
з понад **55 000** найменувань товарів



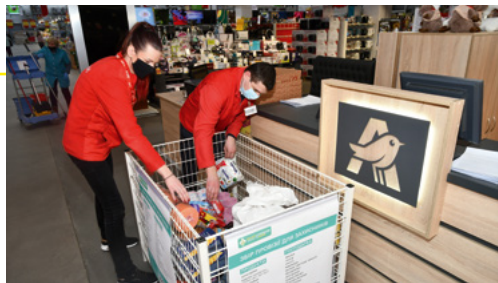
НАШІ ГЕРОЇ

Наші команди залишились з клієнтами з першого дня війни, адже розуміли, що саме гуманітарна місія є нашим фронтом боротьби!




Команди відділів кулінарії та пекарні готували понад 500 порцій гарячих обідів населенню та захисникам або нарізали до 1 000 багетів щодня

Команди магазинів Львову та Чернівцях підготували місця для притулку колег, котрі в перші дні виїжджали з території активних бойових дій



Збір та надання допомоги захисникам й населенню стали нашою основною місією!

Відео за посиланням 

НАШІ ГЕРОЇ



понад

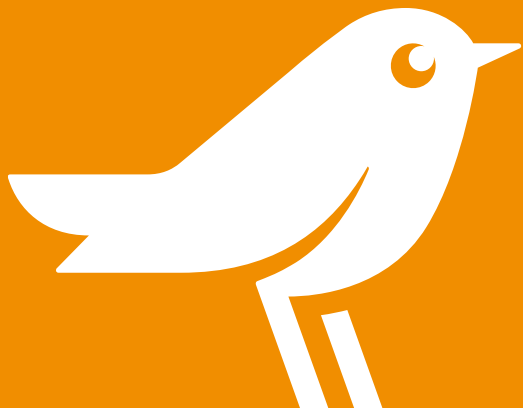
90

співробітників

**Аишан Україна
захищають країну**

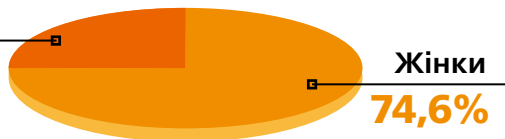


СПІВРОБІТНИКИ



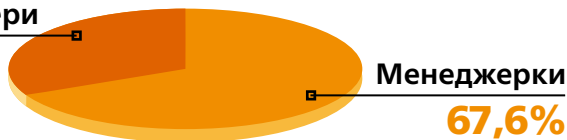
ДЕМОГРАФІЧНІ ДАНІ

Чоловіки
25,4%



Жінки
74,6%

Менеджери
32,4%



Менеджерки
67,6%



656

менеджерки

315

менеджери

4 324

співробітників в Auchan Україна

228

співробітників з інвалідністю

3 224

жінки

45 РОКІВ

середній вік на підприємстві

1 100

чоловіки

ТИЖДЕНЬ КОМПЛАЄНСУ

Комплаєнс - це **один з пунктів Стратегії компанії до 2032.**

Його переваги :

- зміцнення іміджу роботодавця
- вплив на суспільство
- кращі продукти з кращими цінами для наших клієнтів
- захист P&L



Тиждень Комплаєнсу
2022

Auchan Україна увійшли в ТОП-5 країн по результатах Тижня Комплаєнсу



Магазини Proxu



Гіпермаркети

НАВЧАННЯ ТА РОЗВИТОК КОМАНД

РОЗВИТОК

226

підвищень посад в
сервісних службах
та магазинах

ПРАКТИКАНТИ

13

практикантів
з училищ

51

практикантів
з університетів

НАВЧАННЯ

23 684

годин навчання
за рік

80%

навчених
співробітників

14

модулів для Школи
заступників менеджерів

HR ЗАХОДИ ТА ПРОМОЦІЯ БРЕНДУ РОБОТОДАВЦЯ

1. Круглий стіл з працевлаштування під час війни та профорієнтації
2. Круглий стіл з обговорення охорони праці для студентів рівня бакалавр за спеціальністю "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"
3. Круглий стіл для студентів 4 го курсу на тему "Практика в Ашан"
4. Зустріч зі студентами та викладачами з тем: "Практика в Ашан" (для студентів) та "Ефективне навчання для студентів та плани по співпраці на 2023 рік" (для викладачів) для КНУ ім. Шевченка.
5. Круглий стіл перед практикою для студентів профліцею
6. Чотири участі в екзаменаційних комісіях по захисту робіт рівня "Магістр"
7. Участь в освітньому проекті Навчально-наукового центру бізнес-симуляції Державного торговельно-економічного університету - «Віртуальна-торговельна мережа «Гермес». Бізнес-ментори від компанії Ашан надали студентам консультації, підтримали у формуванні та реалізації бізнес-стратегії, взяли участь у фінальному етапі презентації результатів роботи

СУПРОВІД МОЛОДІ

5

**студентів
були супроводжені
щодо менеджерського
функціоналу**

8

**екскурсій для
студентів ВНЗ та
професійного ліцею**

5

**молодих спеціалістів,
працевлаштованих на
менеджерські посади**

46

**студентів були навчені
професіям кулінар,
кухар, пекар**

Наш відділ навчання та HR-фахівці об'єктів постійно підтримували зв'язок з університетами-партнерами у телефонному режимі чи у вигляді онлайн-зустрічей з питань:

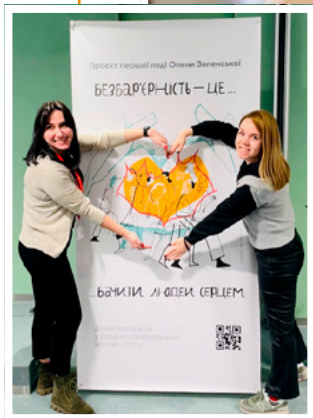
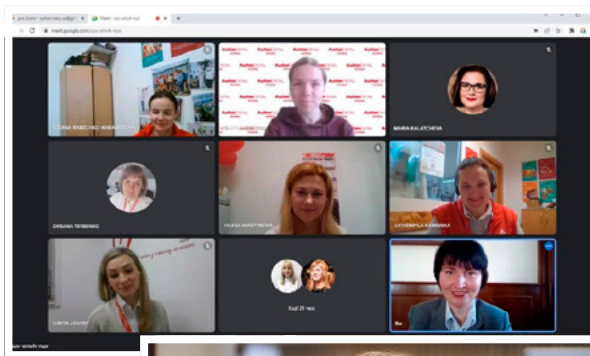
- практики
- організації навчання
- стажування викладачів

У 2022 році ми провели 7 екскурсій для студентів ВНЗ, а також 1 екскурсію для студентів профліцею.

Студенти ВНЗ були долучені до наших інтеграційних навчань:

- "Ласкаво просимо"
- Інструктажі
- "Прийом клієнта"
- "Основи комерції"
- "Санітарія та гігієна"
- "Етика"
- "Організація підприємства"

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ВСІХ

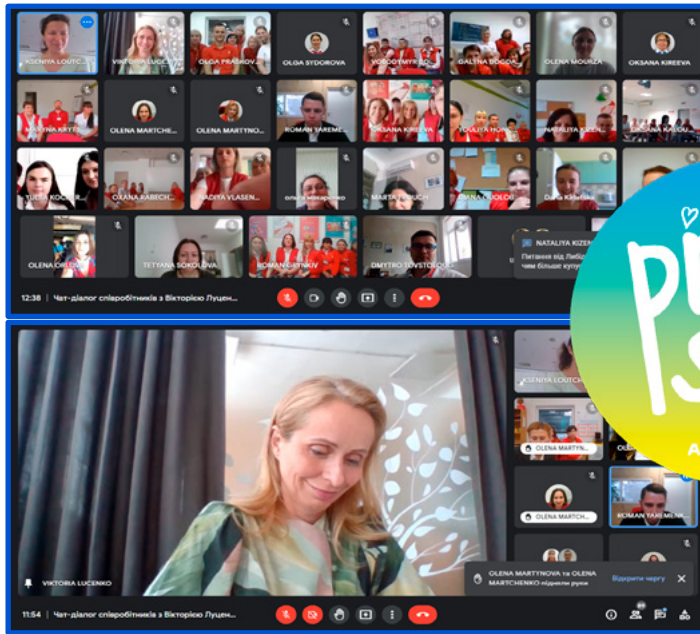


Продовжуючи втілювати принципи безбар'єрності в нашій компанії, протягом минулого року ми долучилися до низки ініціатив, спрямованих на створення рівних можливостей та покращення добробуту співробітників:

- **взяли участь** у роботі над створенням універсального тренінгового модуля для навчання персоналу з етики безбар'єрного спілкування
- **ділились досвідом** втілення принципів безбар'єрності в компанії
- **HR-команда пройшла онлайн-навчання** по обслуговуванню клієнтів з ментальними особливостями
- **доєднались до навчання** за курсом управління стресом «Самодопомога Плюс» та **запустили процес** масштабування навчання на підприємстві

ВТІЛЮЄМО ІДЕЇ РІВНОСТІ, ТУРБОТИ ТА РІЗНОМАНІТТЯ!

ЗВ'ЯЗОК З КОМАНДАМИ

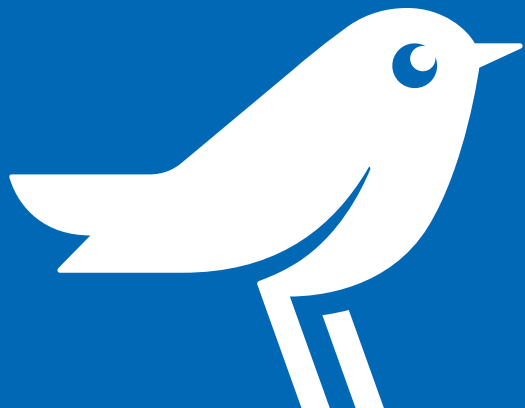


діалоги з Логістикою,
Генеральною директоркою,
Директоркою людських ресурсів



Піт Стопи ТОП 150
лютий, квітень, вересень

КЛІЄНТИ



ОПИТУВАННЯ КЛІЄНТІВ - BAROMÈTRE IMAGE



8

країн учасниць



16 100

респондентів
(1 500 - 2 500 по кожній країні)



35

пунктів для оцінювання клієнтами



онлайн-платформа
для опитування

Baromètre image - є традиційним для компанії, **опитуванням клієнтів щодо іміджу бренду**. Дане опитування міжнародне та відбувається в один період серед країн присутності компанії.

У 2022 році для вимірювання сприйняття нашими жителями іміджу Auchan в порівнянні з конкурентами, були три основні теми:

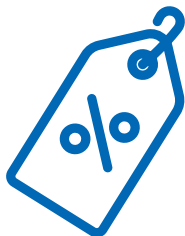
- Імідж цін
- Імідж бренду через його пропозиції (імідж товарів, імідж свіжих продуктів), рішення та досвід
- Непродовольчі товари за допомогою вимірювання нашого іміджу (сюди вставити якоесь зверху примітку NEW)

ОПИТУВАННЯ КЛІЄНТІВ - ІМІДЖ ЦІН

№4

Ашан 95 ↑ +3

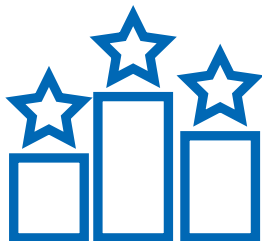
Shopping cart price КОШИК ДЕШЕВШИЙ	Lowest prices НИЗЬКІ ЦІНИ	Value for money ЦІНА+ЯКІСТЬ	Discount ПРОМО	Loyalty program ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ
---------------------------------------	------------------------------	--------------------------------	-------------------	--



ІМІДЖ CULTURE FOOD

№3

Ашан **115** ↓ -7



ІМІДЖ NON FOOD

№3
Ашан 191

NEW

ДЕТАЛІ	AUCHAN	РАНГ
Імідж Non-Food	191	#3
Одяг - якість, стиль, посадка, розмір	213	#2
Нижня білизна - якість, фасон, розмір, зручність	222	#2
Товари для садівництва (озеленення, інструменти, обладнання, прикраси) - якість, стиль, практичність	196	#3
Товари для дому (батарейки, лампочки, інструменти...) - якість, вибір, технічна оснащеність	190	#3
Предмети інтер'єру/меблі (постільна білизна, рушники, посуд, прикраси...) - якість, стиль, тренд	191	#3
Кухоний/кондитерський посуд (каструлі, сковорідки, посуд, форми...) - якість, технічне оснащення, дизайн	185	#3
Побутова техніка (для кухні, ванної...) - якість, дизайн, технічна оснащеність	171	#3
Високі технології (ТБ, звук, зображення, телефонія, комп'ютери/планшети...) - якість, дизайн, технічні характеристики	174	#2
Товари для школи/офіс (олівці, блокноти, швидкозшивачі, витратні матеріали...) - якість, вибір, стиль	190	#3
Дитячі розваги (іграшки, книги...) - якість, грайливість, новинки	188	#3

ОПИТУВАННЯ КЛІЄНТІВ - BRAND DESIRE УКРАЇНА

BRAND FUNNEL SUMMARY



Brand Desire - важливий блок опитування, адже клієнти висловлюють думку щодо загального сприйняття бренду та вибору на його користь. Пишаємось, що наша робота протягом року принесла компанії лідерство серед колег по ринку.

ЗВ'ЯЗОК З КЛІЄНТАМИ - NPS



Індекс* клієнтської лояльності (Net Promoter Score, NPS) – це показник **ступеня прихильності клієнтів**, їхньої готовності **рекомендувати** компанію чи бренд знайомим на основі свого клієнтського досвіду.

ПЕРЕВАГИ СИСТЕМИ NPS SATISFACTORY

Методологія

- збір зворотного зв'язку online
- особистий простір клієнта при відповіді

Доступність

відповідей клієнтів в онлайн режимі 24/7 всім працівникам магазину на платформі SATISFACTORY

Персоналізація

та отримання детального опису ситуації без додаткового контакту з клієнтом

СЕГМЕНТАЦІЯ КЛІЄНТІВ

Критики

Невдоволені клієнти, які можуть давати негативні відгуки про компанію

Нейтралі

Задоволені клієнти, але не прихильники компанії, які за вигідніших пропозицій підуть до конкурентів

Промоутери

Лояльні клієнти, які рекомендують компанію, товар чи послугу своїм друзям та знайомим, забезпечуючи приплив нових покупців

Розрахунок NPS



0% від загальних відповідей



0% від загальних відповідей

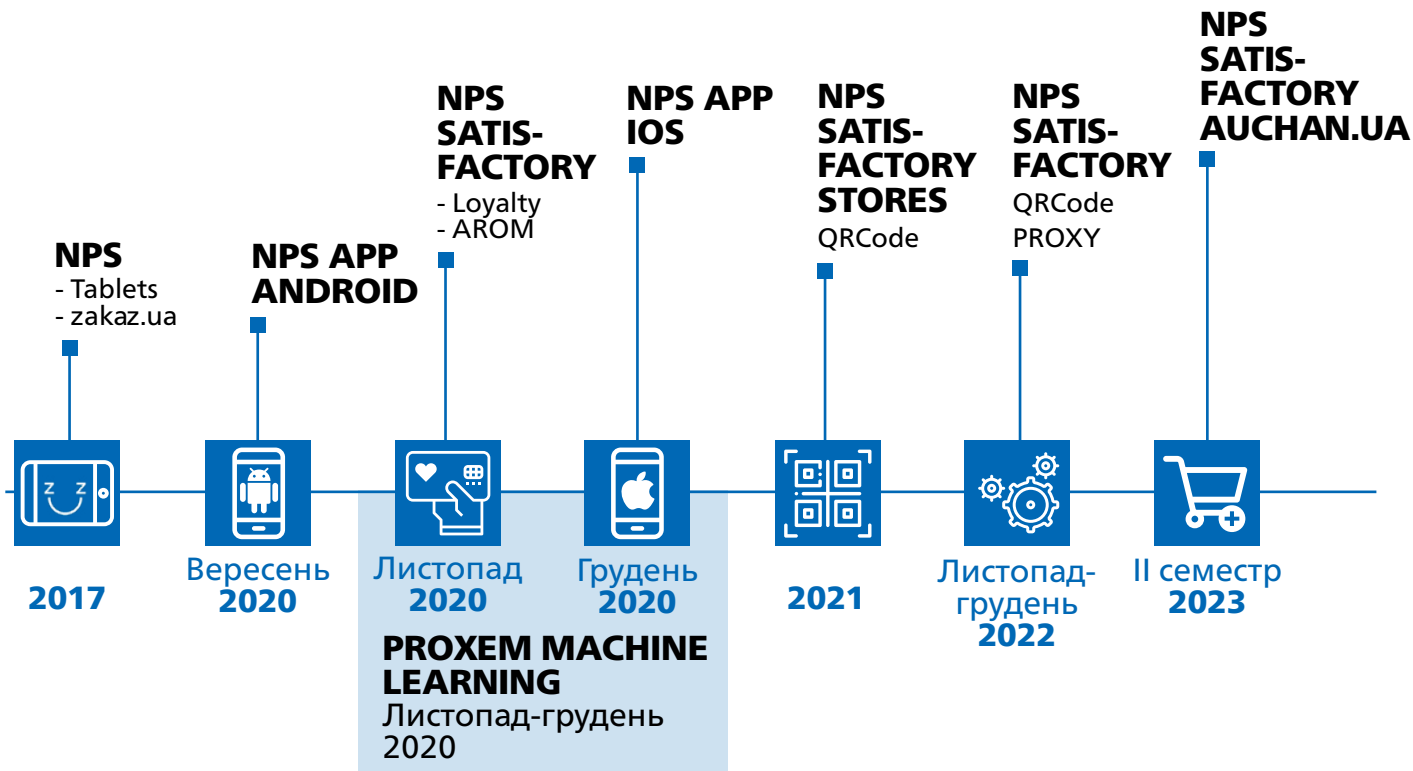


NPS

0 результат NPS

*Індекс використовується з 2003 року як легко інтерпретована оцінка задоволеності клієнтів, зручна для порівняння з різних галузей

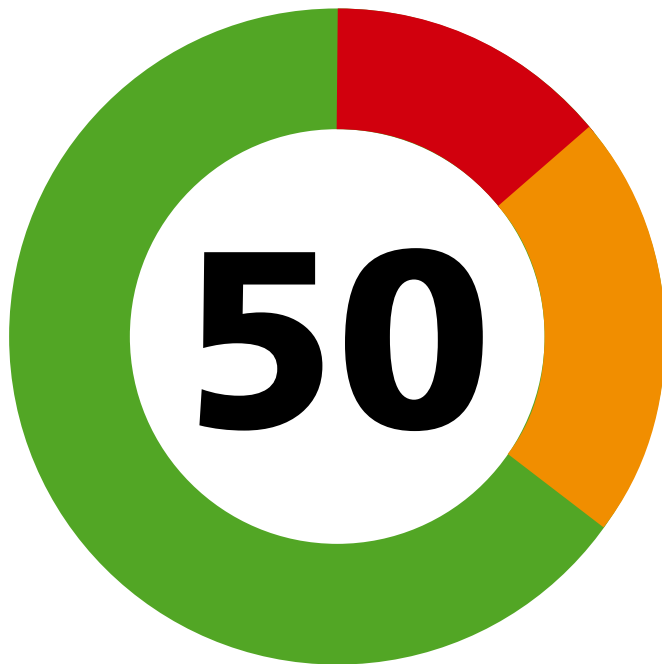
NPS - ІНТЕГРАЦІЯ КРІ



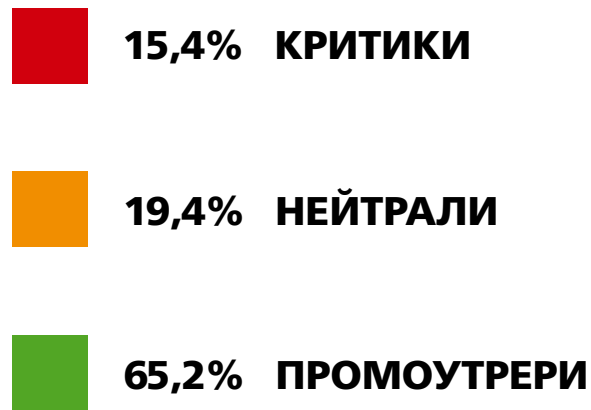
NPS - РЕЗУЛЬТАТИ

РЕЗУЛЬТАТИ

за період 01.08.2022 - 06.01.2023




Загальна кількість респондентів - 11 322




ВІДПОВІДАЛЬНА ПРОПОЗИЦІЯ - КЛЮЧОВІ ЦИФРИ

 **>15**
артикулів товарів з
перероблених матеріалів

 **17**
артикулів джелатерії

 **21** магазин **2** логістичні центри
задекларували систему HACCP

 **42**
товарів без глютену

 **55**
веганських товарів

 **115**
товарів без цукру

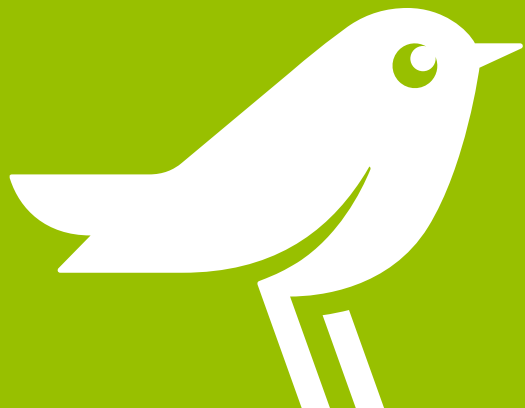
 **351**
товарів ВТМ з позначкою NutriScore

 **419**
товарів БІО

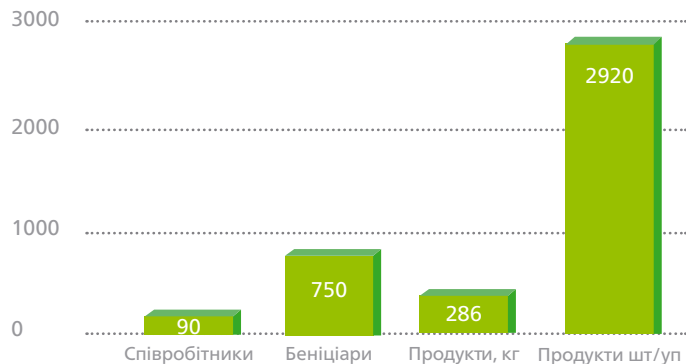
 **603**
товарів ВТМ, пакування яких
підлягає переробці

 **708**
фермерських товарів

ЕКОЛОГІЯ



ЗМЕНШЕННЯ ХАРЧОВОГО МАРНОТРАТСТВА - ФУДБАНК



Не зважаючи на неповну наявність асортименту (покриття 20% потреб клієнтів на початку війни) та зміну пріоритетів, проект харчового марнотратства вже до кінця року був відновлений на 6 об'єктах (до початку війни у проекті було 11 об'єктів).

Компанія і надалі продовжує розвиток даного проекту та пошук нових партнерств (ціль на 2023 - реалізація у всіх містах присутності).



ЗМЕНШЕННЯ ПЛАСТИКУ - ВІДПОВІДАЛЬНЕ ПАКУВАННЯ



**Пакет-майка
14 мікрон***

*допустима щільність
к-сть мікрон встановлена
законодавством

грудень



**Продаж на касах
картонного боксу**



**Крафтові пакети та сітки
у відділі фрукти-овочі**

січень



Чорний* пакет на 3 кг
*виготовленого на 100% з перероблених матеріалів

лютий



**Сітки 0.5-5 кг
у відділі фасовані
товари**

березень



**Пакет з
кукурудзяного
крохмалю**

ЗМЕНШЕННЯ ПЛАСТИКУ - КОНТЕКСТ 2022 ТА ЦІЛІ 2023

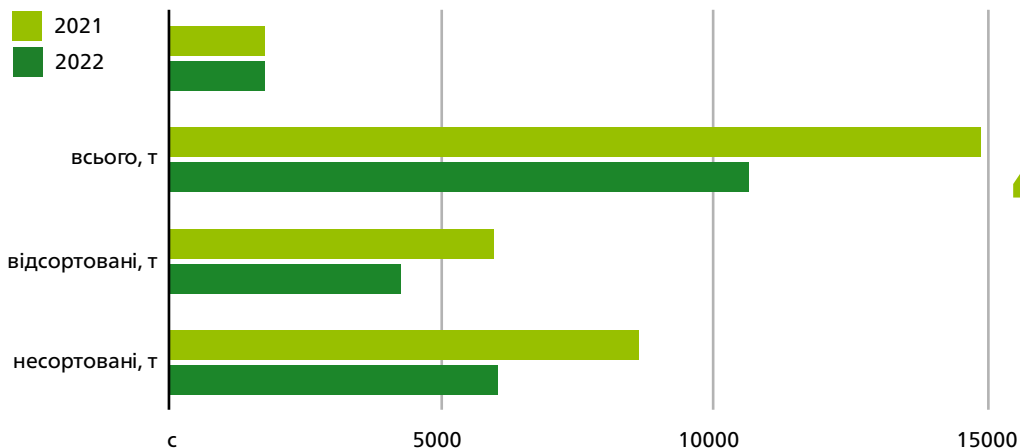


Війна внесла корективи у плани щодо зменшення пластику, тож наші проекти були переглянуті та адаптовані відповідно до можливостей й інструментів. Пріоритетом на найближчі роки залишається пакування на касах, пакування відділу фруктів та овочів та виробничих цехів.

Зменшення пластику у 2023 буде мати наступні фази:

- **замінити** пластикову тару для пакування
- **розширити** асортимент альтернативної тари для фасованої продукції
- **замінити** поліетиленові пакети на пакети, виготовлені з більш екологічної сировини (кукурудзяний крохмаль, цукрова тростина, молочна кислота, паперова вторинна сировина тощо)

РОБОТА З ВІДХОДАМИ



444,85 ТОНН
продуктів
передано у ферми
та зоопарки

СПОЖИВАННЯ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ

Адаптація споживання електроенергії до військового стану, повітряних тривог, об'ємів харчових продуктів у холодильниках.

60 053 МВт-год

споживання електроенергії у гіпермаркетах
за звітний період (2021: 76 534 МВт-год)

ЕКОАКТИВНІСТЬ - ЗРОБИМО УКРАЇНІ ЧИСТОЮ!



В рамках турботи про навколишнє середовище Auchan Україна щорічно доєднується до World Cleanup Day, організованого нашими давніми партнерами Let's do it Ukraine.



6

міст України



120

понад

співробітників



203

зібраних сміттєвих пакетів



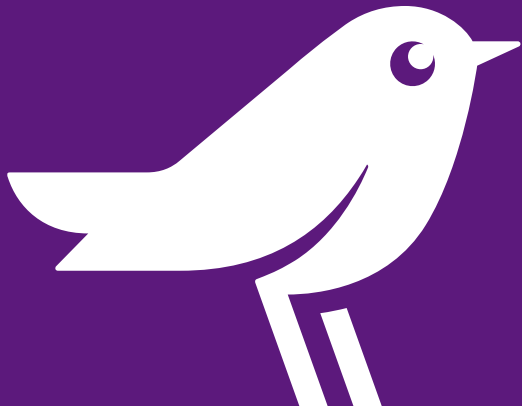
1 311

кг

зібраного сміття

ЗРОБИМО УКРАЇНУ ЧИСТОЮ РАЗОМ З АУШАН УКРАЇНА!

СОЦІАЛЬНІ ІНІЦІАТИВИ



БОБЕР МАРКО



Бобер Марко другий рік поспіль виконує свою місію разом з небайдужими клієнтами. Цього року з допомогою Бобра Марка ми збирали кошти на ремонт та **оснащення приміщення для навчання молоді з інвалідністю** в рамках проекту “Мільйон на реконструкцію” Perspectiva 21.3. Як говорить наш Марко: **“Всім добра від Бобра!”**

10%

від вартості кожної іграшки перераховано на благодійність

1 700

придбаних іграшок

51 158, 90

Гривень

зібраних коштів

БЛАГОДІЙНІ ІНІЦІАТИВИ



505

дітей отримали шкільне приладдя

“ДЕРЕВО ЗНАТЬ”

благодійна ініціатива
для забезпечення шкільним
приладдям



майже 500

дітей отримали бажані подарунки

“ЯЛИНКА ПОБАЖАНЬ”

благодійна ініціатива
для здійснення новорічної
мрії

ФУНДАЦІЯ АШАН - КОНКУРС КРАЩИХ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЕКТІВ

Фундація | Auchan

100 000 ЄВРО НА ТРИ ПРОЕКТИ



3 нових простори для поширення та практики здорового харчування серед молоді та дорослих



майже **200** співробітників-волонтерів



понад **50 000** бенефіціарів

ФУНДАЦІЯ АШАН - КОНКУРС КРАЩИХ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЕКТІВ

КИЇВСЬКА

Інклюзивний дитячий центр «Дім радості»



- надання навиків зі здорового харчування, створивши школу здорового харчування
- створення благодійної їдальні

ЛІВОБЕРЕЖНИЙ

Кулінарна студія в БУ «ІОАННІВ ЦЕНТР»



- облаштування та відкриття кулінарної студії для дітей з інвалідністю
- навчання дітей здоровому харчуванню від дієтологів та нутриціологів

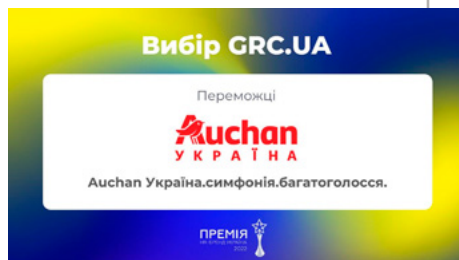
ЛИБІДСЬКА

Продовольчий термінал «Food Hub»



- створення сучасного та і першого в Україні продовольчого терміналу
- опанування знань про основи раціонального споживання та здорового харчування

ВИЗНАННЯ



ВИБІР ЖУРИ
Премія HR-Бренд Україна

№2 у колективній номінації
“Корпоративне волонтерство”
від Благодійна Україна



ТОП - 5 відповідальних
роботодавців
згідно Індексу рівності

ПРОЗОРИСТЬ



899 150 891, 56 гривень

сплачені податки

- Збір за забруднення навколишнього середовища
- Збір за користування радіочастотним ресурсом
- Акциз від роздрібних продажів підакцизних товарів
- Нарахування ПДФО
- Розрахунки по Військовому збору
- Розрахунки ЄСВ на заробітну плату
- Податок на репатріацію доходів нерезидента
- ПДВ до сплати



5 062 500 гривень

премія за незламність всім співробітникам



4 896 734 гривень

допомога мобілізованим співробітникам

GLOBAL REPORTING INITIATIVE



Звіт з корпоративної соціальної відповідальності Auchan Рітейл Україна за 2022 містить деякі стандартні елементи розкриття інформації згідно з Global Reporting Initiative.

Стандарт GRI	Елемент розкриття	Посилання (сторінка у звіті)
102-1	Назва організації	ТОВ "Ашан Україна Гіпермаркет"
102-2	Види діяльності, бренди, продукція, послуги	ст. 4
102-3	Розташування головного офісу	04073 Київ, пр-т, Степана Бандери, 15-а
102-5	Характер власності та організаційно-правова форма	Приватна компанія
102-6	Ринки, на яких працює організація	ст. 4-5
102-7	Масштаб організації	ст. 4-5
102-8	Інформація про співробітників та інших працівників	ст.14-17, 22-24, 33-38
102-9	Ланцюжок постачання	ст. 18-19, 28-29, 48
102-10	Значні зміни структури організації та ланцюжка постачання	ст. 4-5, 10-13, 18-19
102-12	Зовнішні ініціативи	ст. 7, 18-23, 35-36, 40-47, 50, 54, 56-59
102-13	Членство в асоціаціях	Європейська бізнес асоціація, Асоціація рітейлерів України, Американська торговельна палата в Україні, Спільнота "Бізнес без бар'єрів"
102-14	Звернення вищого керівництва	ст. 10, 14, 18
102-15	Головні впливи, ризики та можливості	ст. 10, 12-13, 14, 18
102-16	Цінності, принципи, стандарти та норми поведінки	ст. 6
102-17	Механізм реагування на питання щодо норм поведінки	ст. 6
102-40	Перелік зацікавлених сторін	ст. 21-29, 35, 47, 50, 56-59
102-41	Колективні договори	100% співробітників працюють за колективним договором

GLOBAL REPORTING INITIATIVE



Звіт з корпоративної соціальної відповідальності Auchan Рітейл Україна за 2022 містить деякі стандартні елементи розкриття інформації згідно з Global Reporting Initiative.

Стандарт GRI	Елемент розкриття	Посилання (сторінка у звіті)
102-42	Вибір зацікавлених сторін	ст. 21-22, 36, 40, 45-47, 56-59
102-43	Підхід до залучення зацікавлених сторін	ст. 21-22, 36, 40, 45-47, 56-59
102-46	Визначення змісту звіту і меж тем	ст. 3, 10, 20
102-47	Перелік істотних питань	ст. 3
102-50	Звітний період	01.01 - 31.12.2022
102-51	Дата випуску останнього звіту	вересень 2022
102-52	Період звітності	Щорічно
102-53	Контактна інформація у разі виникнення питань щодо звіту	communication@auchan.ua
102-55	Перелік стандартів GRI	ст. 62-63
102-56	Підтвердження звіту	Аудит не проводився
302-1	Енергоспоживання в межах організації	ст. 53
302-4	Зменшення споживання енергії	ст. 53
403-6	Поширення ідеї підтримки здоров'я співробітників	ст. 17
404-1	Середня кількість годин навчання на співробітника на рік	ст. 35
404-3	Відсоток співробітників, що регулярно отримують оцінку своєї роботи та розвитку кар'єри	100% співробітників щорічно мають зустріч з керівником щодо результатів
405-1	Різноманіття серед керівників та працівників	ст. 33-37
416-1	Оцінка впливу товарів та послуг на здоров'я та безпеку	ст. 40-47
417-1	Вимоги щодо маркування та інформації про товари та послуги	ст. 48



*"І НА ОНОВЛЕНІЙ ЗЕМЛІ ВРАГА НЕ БУДЕ, СУПОСТАТА,
А БУДЕ СИН, І БУДЕ МАТИ, І БУДУТЬ ЛЮДЕ НА ЗЕМЛІ."*

Т. Г. ШЕВЧЕНКО

