



NOU MODEL DE BOTIGA EFICIENT MERCADONA



Façana del supermercat de Peligros, Granada



INTRODUCCIÓ 5



PRINCIPALS DADES I XIFRES 7



NOU MODEL DE BOTIGA EFICIENT 9



COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL I RSC 17

INTRODUCCIÓ

Mercadona estrena el seu Nou Model de Botiga Eficient, amb què **reforça i renova el seu disseny pioner de botigues per ambients iniciat l'any 2000**, quan va millorar la distribució, la decoració, l'ecoeficiència i la disposició de les seccions. L'objectiu és oferir a "El Cap", com anomena el client internament, un espai més ampli i confortable, i una millor disposició de l'assortiment.

Gràcies a aquesta iniciativa, la companyia ha reforçat també la qualitat dels llocs de treball de la plantilla: **79.000 treballadores i treballadors** que s'esforcen cada dia per oferir el màxim servei als 5,1 milions de llars que dipositen diàriament la seva confiança en Mercadona. Per a això, ha implementat una sèrie de dispositius electrònics que permeten la interacció en temps real des de qualsevol lloc de la botiga i la màxima optimització dels processos.

Actualment, Mercadona és present en 50 províncies de 17 comunitats autònomes amb més de **1.600 supermercats de barri**; implantarà aquest Nou Model de Botiga en les 126 reformes que té previst fer durant el 2017.

El supermercat de Port de Sagunt (València) i el de Peligros (Granada) són les dues primeres botigues que han implantat el Nou Model de Botiga Eficient



Façana del supermercat de Periodista Azzati a Port de Sagunt, València



Detall de la façana que representa el codi de barres

“El Cap”

Un nou disseny de botiga per ambients més ampli, confortable i amb més calidesa

Nova distribució i decoració que millora el temps i l'experiència de compra

L'objectiu és reformar **126** supermercats el 2017

El Treballador

Implantació de nous dispositius electrònics per fer més senzills els processos i millorar la productivitat

Col·laboració amb l'Institut de Biomecànica de València per adaptar el lloc de treball a les caixes i eliminar sobreesforços

Formació específica en eines tecnològiques a tots els treballadors de la botiga

El Proveïdor

Més de **130** tècnics especialistes han col·laborat en la millora informàtica

65 proveïdors han participat en el desenvolupament i la construcció del Nou Model de Botiga

La Sociedad

Renovació dels Murals de Trencadís, elaborats de manera artesana per més de 200 persones amb discapacitat intel·lectual per ambientar les seccions

Botiga Ecoeficient: Reducció de fins un **40%** de consum energètic respecte d'una botiga convencional

El Capital

L'objectiu és invertir **5** M€ en R+D+i durant el 2017 en noves millores informàtiques

L'objectiu és invertir més de **180** M€ en reformes i renovacions el 2017

NOU MODEL DE BOTIGA EFICIENT

La nova botiga aporta molts avantatges per als “Caps”, ja que optimitza el temps i millora l'experiència de compra. De fet, les millores introduïdes afecten tots els processos i aspectes de la botiga, des de la façana fins als detalls més petits de l'interior del supermercat.

Gràcies a això, Mercadona disposa ara de botigues més còmodes i eficients per als 5,1 milions de llars que hi compren.

ENTRADA

L'entrada es caracteritza per l'accessibilitat i la comoditat. La façana presenta un vidre del terra al sostre que facilita la recepció de llum natural a la botiga i en potencia la lluminositat i la calidesa.

La decoració inclou unes línies verticals que representen el codi de barres dels productes.

S'aposta per la doble entrada per evitar corrents d'aire i per una catifa antilliscant que impedeix que la brutícia entri dins la botiga; a més, s'instal·la un sostre perforat per donar homogeneïtat a l'espai. També destaca la implantació de bancs per al descans dels clients.

INTERIOR

Per sorprendre “El Cap”, l'interior de la botiga presenta uns colors càlids i intercanviables, que afavoreixen l'autogestió de la botiga, delimiten les seccions i reforcen el concepte de botiga per ambients.

El sostre s'ha elaborat amb plaques viníliques més lleugeres, que milloren la calidesa de l'ambient. El material principal que s'ha utilitzat, tant a les caixes com en algunes seccions, és el termoplàstic per la seva resistència als cops i als canvis de temperatura.



Accés a la botiga del supermercat Periodista Azzati a Port de Sagunt, València, caracteritzat per l'amplitud i la lluminositat



Línia del nou moble de caixes del supermercat de Finestrat La Marina, Alacant

LES NOVES CAIXES

La nova caixa millora l'ergonomia del lloc de treball, simplifica i optimitza la facturació i agilitza el canvi de funcionalitats, de manera que contribueix a millorar la productivitat de les tasques del treballador. **El nou moble de caixa s'ha confeccionat seguint els resultats de l'estudi "Avaluació ergonòmica del nou moble de caixes en el lloc de caixer de supermercat", que s'ha fet conjuntament amb l'Institut de Biomecànica de València.**

Entre les moltes iniciatives que s'han abordat, destaca l'espai més ampli entre les caixes i l'eliminació del gir de la treballadora i el treballador, que ara fan totes les tasques de cara al client.

A més, aquesta nova caixa incorpora un tiquet amb una lectura més fàcil per al "Cap", d'acord amb les seves necessitats reals.

Més espai entre caixa i caixa per a més comoditat de "El Cap" i els treballadors

Visor perquè "El Cap" vegi el procés de compra en temps real

Pantalla tàctil i autoregulable segons l'alçada del treballador

Guia que fa que els productes vagin directament a la zona de l'escàner i evita sobreesforços

Boles per fer lliscar fàcilment els productes sense sobreesforços

CARN I XARCUTERIA

El taulell de la carn es converteix en un punt d'acabat on "El Cap" pot triar la safata, apropar-se fins a aquest espai i sol·licitar que li acabin el producte al seu gust.

A la secció de xarcuteria hi ha el lliure servei, tret de botigues de les Canàries, la Comunitat Valenciana i les Balears, que el combinen amb el taulell.

En algunes botigues, s'inclou a més pernil al tall; el treballador talla amb ganivet la quantitat de pernil que "El Cap" vol comprar.

FORN

L'interior del forn s'amplia fins els 60 m² i es crea una zona d'emmagatzematge dins de l'obrador per millorar el confort del treballador durant la cocció del pa.

FRUITA I VERDURA

Els passadissos de la secció de fruita i verdura s'amplien fins un màxim de 7,5 metres de longitud per a més comoditat de "El Cap". A més, s'implanten les màquines d'autoservei per a l'elaboració de suc de taronja acabat d'esprèmer i s'adapta un armari per a congelats, on "El Cap" podrà accedir als productes més còmodament. També s'ha creat un espai anomenat Zona de Tall, visible per a "El Cap", on el treballador pot preparar la fruita i la verdura sense interferir en l'acte de compra dels clients.

PEIXATERIA

Els treballadors tenen ara un carretó transportable per treure el gel picat, així com un mòdul específic per a col·locar el marisc de

conquilla. D'aquesta manera, el treballador millora la comoditat del seu lloc de treball i "El Cap" pot veure els productes més fàcilment.

SUSHI

En algunes botigues, el sushi guanya protagonisme i s'independitza de la secció de peix amb el seu propi moble.

PERFUMERIA I COSMÈTICA

Destaca per la construcció d'una gòndola central independent i uns mòduls retroil·luminats.

BEGUDES

La zona de les begudes es caracteritza per un nou celler amb pals reforçats i per l'aparició d'un moble específic per a llet fresca i un altre per a suc de refrigerats.

CARRETÓ

El carretó, més lleuger, es renova amb un estil més concorde amb la nova imatge i molt més còmode. A més, ara "El Cap" podrà escollir entre un nou model de cistell i dos models de carretons molt més ergonòmics.

SALES DE DESCANS

La sala de descans es renova amb una petita cuina, on els treballadors podran gaudir de més comoditat en els moments de descans.

ARMARIETS PER ALS TREBALLADORS

Destaca la innovació dels armariets de les treballadores i treballadors, on s'ha inclòs una zona superior aïllada per desar el calçat o el casc.



NOUS DISPOSITIUS

El Nou Model de Botiga posa en marxa una sèrie de dispositius i eines col·laboratives, amb què es pot compartir qualsevol informació des de qualsevol secció de la botiga.

Amb la posada en marxa d'aquesta millora, es connecta el sistema de facturació amb l'estoc real de la botiga. D'aquesta manera, quan els productes passen per caixa, es descompten de l'estoc de la botiga immediatament.

Aquesta millora afecta també les habilitats dels treballadors, a qui s'ofereix una formació específica perquè aprenguin a utilitzar els nous dispositius i millorin les seves capacitats tecnològiques.

Les tauletes electròniques substitueixen el paper per fer gestions administratives



Accés fàcil i senzill a través d'una única clau per treballador i per a tots els dispositius

Nou terminal més senzill i ergonòmic

Teclat digital per ser més àgils en el canvi de funcionalitats

Nou sistema de balances mitjançant el qual els treballadors poden fer gestions, com ara comandes

COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL I RSC

El Nou Model de Botiga redueix encara més el seu impacte mediambiental. Incorpora noves mesures d'estalvi energètic al model de botiga ecoeficient de l'any 2000, que al seu dia va introduir més de 20 mesures encaminades a augmentar l'eficiència energètica de la botiga, com ara detectors de presència, lluminàries de baix consum o portes d'obertura ràpida.

El compromís mediambiental de la companyia, que ja va demostrar el 2012 quan va actualitzar el model amb nous avenços tecnològics, com ara el recuperador de calor residual de la refrigeració, es reforça un cop més amb el Nou Model de Botiga Eficient.

El nou model introdueix millores addicionals que, sumades a les anteriors, suposen una reducció de fins un 40% del consum d'energia.

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Tots els mobles de congelats de la botiga tenen portes que eviten les pèrdues de fred sense dificultar la visibilitat o l'accessibilitat dels productes. La central frigorífica incorpora també un sistema de condensació flotant, mesura que redueix el consum d'energia i les tasques de manteniment.

S'ha instal·lat un sistema de CO₂ subcrític per a la producció de fred industrial. Aquest sistema suposa un estalvi significatiu de consum energètic i emissions a l'atmosfera. A més, s'ha incorporat el *freecooling* o ventilació natural mecànica, una mesura d'eficiència energètica que aprofita l'aire de l'exterior per ajudar a aconseguir la temperatura desitjada a l'interior de la botiga.

L'estalvi estimat és de fins un 40% de consum energètic respecte d'una botiga convencional



AÏLLAMENT DE L'ENVOLUPANT

S'ha millorat l'aïllament tèrmic i acústic de l'envolupant de la botiga, tenint en compte a més el clima de cada zona. El procés ha consistit a adaptar el gruix de les parets i els sostres, trencar ponts tèrmics i incrementar la capacitat aïllant del doble vidre dels finestrals exteriors.

REDUCCIÓ ACÚSTICA

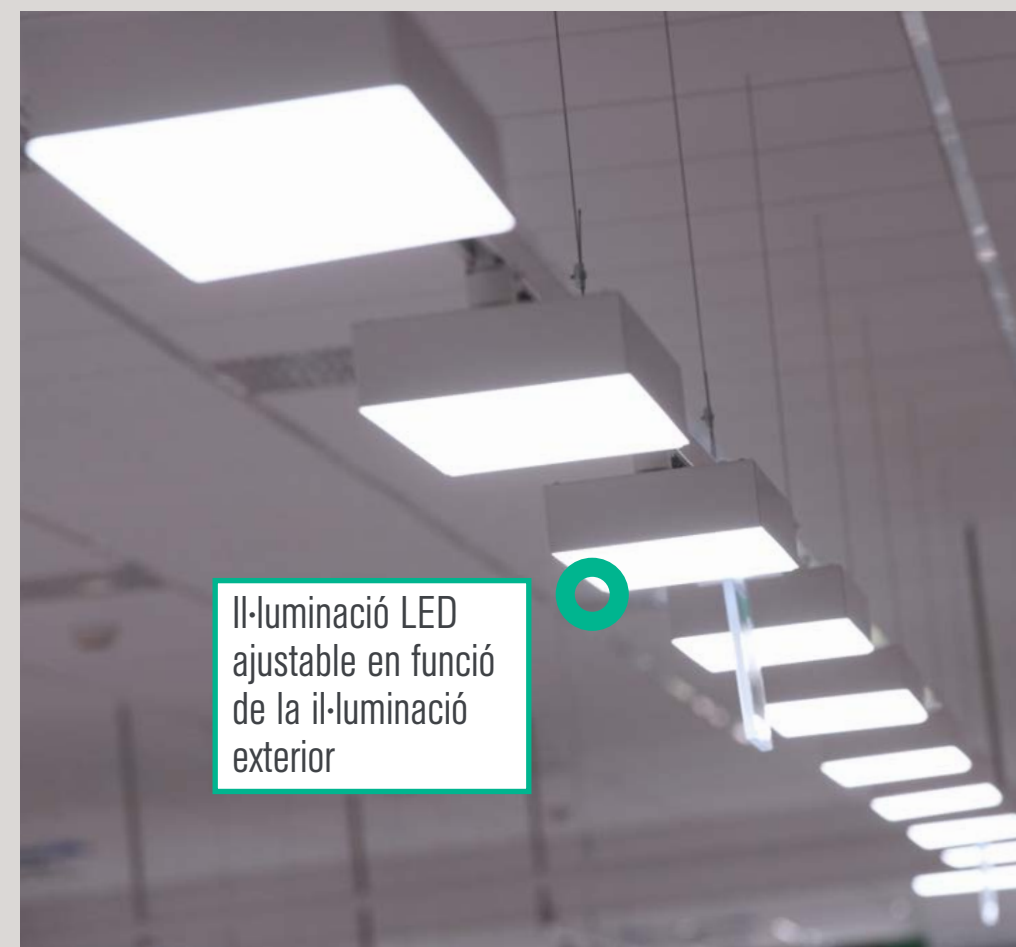
Per reduir la contaminació acústica s'ha modificat el paviment de la botiga. Les rajoles són més grans i estan disposades en diagonal. D'aquesta manera, s'evita l'impacte sonor que produeix el pas dels carretons i els portapalets.

ESTALVI ENERGÈTIC

Tota la il·luminació és amb tecnologia LED. S'han incorporat mecanismes de control automàtics, que regulen la intensitat lumínica al llarg del dia i en funció de les necessitats.

ESTALVI D'AIGUA

En el nou model de botiga ecoeficient s'ha habilitat una zona de neteja específica on, a més dels dosificadors automàtics de productes de neteja i desinfecció que regulen el consum, s'ha instal·lat un equip de rentatge automàtic dels estris, que redueix les tasques de neteja i el consum d'aigua i energia.



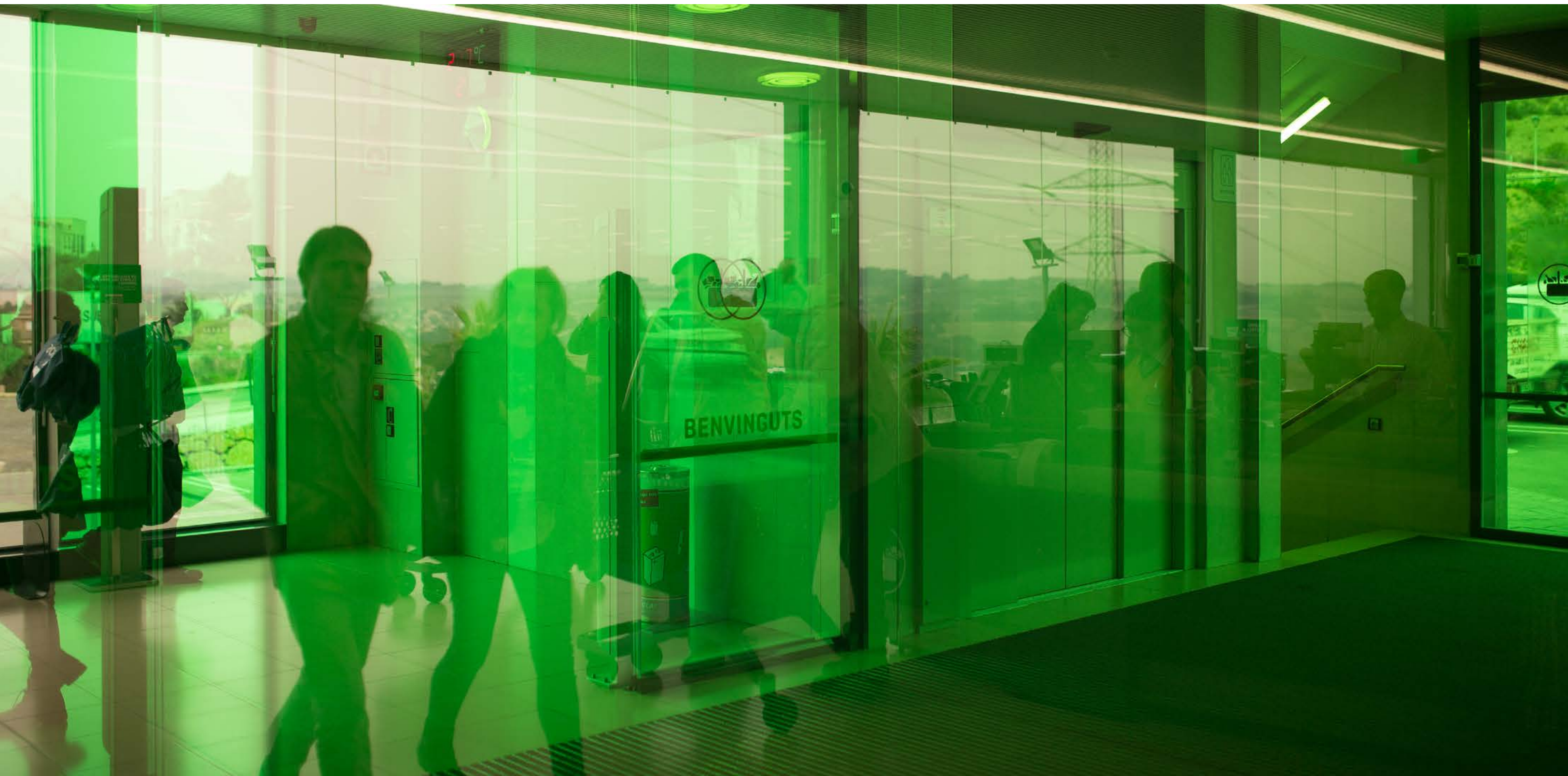
Il·luminació LED ajustable en funció de la il·luminació exterior

MURALS DE TRENCADÍS

Els Murals de Trencadís, elaborats per més de 200 persones amb discapacitat intel·lectual, adapten el seu estil al Nou Model de Botiga. Els murals presenten un nou disseny més ampli i en sintonia amb la nova imatge de la companyia, per ambientar les seccions de carn, xarcuteria i peix.



Supermercat de Periodista Azzati a Port de Sagunt, València



Accés al supermercat del c/ La Pedrosa a Masquefa, Barcelona