



Communiqué de presse
Le 23 mars 2020

Pour répondre aux besoins de première nécessité et de dépannage des Français, Leroy Merlin met en place un service d'urgence, sans contact, à compter du 24 mars 2020

Alors que tous les magasins de l'enseigne restent fermés, Leroy Merlin France assure, à compter du 24 mars 2020, un service de retrait de marchandises pour permettre aux Français de retirer, sur les parkings de ses magasins, les produits de première nécessité et de dépannage. Ce service est limité à 6 824 références qui doivent préalablement avoir été commandées et payées en ligne. Le retrait s'effectue sur rendez-vous, 2h après la commande. Sur place, une organisation exceptionnelle est mise en place pour respecter les consignes sanitaires et éviter tout contact physique.

Un service limité aux seuls produits de première nécessité et de dépannage

Pour permettre aux Français d'accéder à des produits de première nécessité et de dépannage (électricité, plomberie, quincaillerie...), Leroy Merlin France met en place un service d'urgence. L'enseigne, dont les magasins restent fermés, assure, à compter du 24 mars 2020, le retrait de marchandise sur les parkings de ses 141 points de vente. Les 6 824 produits concernés (en comparaison, un magasin moyen compte 50 000 références) sont regroupés au sein d'une boutique dédiée sur le site leroymerlin.fr. Cette boutique est ajustée au stock de chaque magasin. Ainsi, en s'identifiant sur la page de son point de vente, le client verra immédiatement les produits qui y sont disponibles.

Un service sans contact, assuré par des équipes volontaires.

Pour assurer la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients, Leroy Merlin a mis en place une organisation exceptionnelle. Le service est assuré par des équipes volontaires, limitées à 20 personnes par site, dans le plus strict respect des consignes sanitaires. La commande et son retrait s'effectuent en 10 étapes comme le détaille le schéma ci-dessous. De la prise de rendez-vous pour retirer sa marchandise, 2h après la commande, au départ du parking, tout est prévu pour éviter les contacts physiques.



1 Je repère sur www.leroymerlin.fr les produits de dépannage et de première nécessité dont j'ai besoin.



2 Je paie la commande en ligne et j'imprime ou récupère le bon de commande sur mon smartphone.



3 Je prends RDV en ligne pour récupérer ma commande. L'accès au parking ne sera possible que sur présentation du bon de commande.



4 Je respecte l'horaire prévu. Nous avons besoin d'assurer la sécurité sanitaire de tous, aucun retrait en avance ou en retard ne sera possible.



5 A l'entrée du parking du magasin, un agent de sécurité m'accueille et vérifie mon heure de RDV.



6 L'agent de sécurité me donne un numéro de place de stationnement afin que je puisse me garer.



7 Je reste dans ma voiture et patiente dans la file d'attente.



8 J'attends que le conseiller dépose ma commande au pied de mon coffre et s'éloigne.



9 Une fois le conseiller parti, je descends de ma voiture pour charger ma commande.



10 Je remonte dans ma voiture et je rentre chez moi. Bonne route!

Rappel des informations essentielles :

1. Votre présence à l'heure précise de votre RDV est indispensable (ni avant, ni après).
2. Pour respecter les règles sanitaires imposées, le conseiller ne pourra pas vous aider à charger votre commande dans votre coffre.
3. Pas de retrait partiel possible. Pensez à adapter le volume commandé à la taille de votre véhicule.
4. L'accès à l'intérieur du magasin, les services SAV, la reprise des marchandises et la location de véhicule restent fermés.

A propos de Leroy Merlin France

Entreprise pionnière de Groupe ADEO, la société Leroy Merlin est aujourd'hui en France l'enseigne leader sur le marché de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie. Spécialisée dans la vente de produits, projets et services, Leroy Merlin France s'est donné pour ambition de construire avec tous les nouvelles façons d'habiter pour mieux vivre demain, et met la satisfaction de ses clients au cœur de son métier. Plus de 23 000 collaborateurs dans 141 magasins en France portent aujourd'hui cette idée. Une mission relayée dans le site www.leroymerlin.fr qui se classe aujourd'hui dans le Top 15 des sites français de e-commerce avec plus de 8 millions de clients actifs par mois. Leroy Merlin France réalise aujourd'hui un chiffre d'affaires de plus de 7Mds € (CA TTC en 2019).