



L'ESSENTIEL



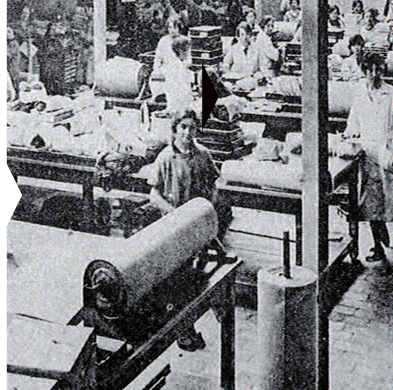
La Redoute



Nathalie Balla et Eric Courteille ont repris La Redoute en juin 2014 avec la conviction que l'entreprise avait un avenir, forte de deux atouts majeurs : la puissance de la marque et l'expertise des équipes internes, en particulier les stylistes et designers qui créent chaque année les collections des marques propres La Redoute Collections, La Redoute Intérieurs et AMPM. En avril 2018, le groupe Galeries Lafayette est entré au capital de La Redoute à hauteur de 51%.

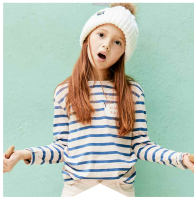
1837

Création  
des filatures  
de laine de  
La Redoute à  
Roubaix



10 M

de clients en  
France et à  
l'international



7 M

de visiteurs  
uniques / mois

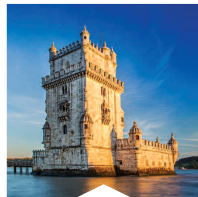


70%  
du Chiffre d'Affaires  
réalisés avec les  
marques propres



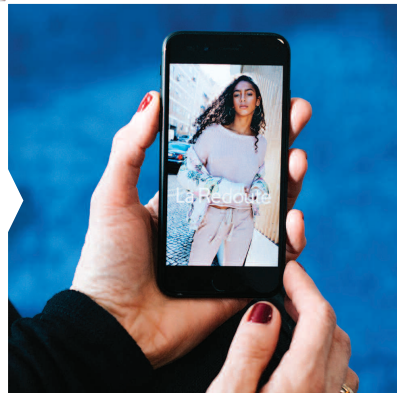
750 M€

de Chiffre  
d'Affaires  
en 2017



90%  
du Chiffre  
d'Affaires réalisés  
sur internet

30%  
du Chiffre  
d'Affaires réalisés  
à l'international



## La Redoute est le leader du e-commerce en France en Mode et Maison

Depuis 180 ans, La Redoute rend accessible l'art de vivre à la française en Mode et Décoration Maison au plus grand nombre. La Redoute est une entreprise intemporelle, une histoire transgénérationnelle fondée sur la création et l'innovation permanente.

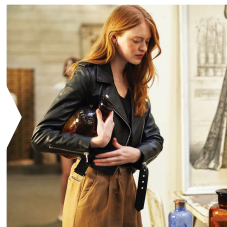
De la filature de laine au catalogue mythique, La Redoute est aujourd'hui un des leaders du e-commerce en France : La Redoute est le 3<sup>ème</sup> site en Prêt-à-Porter et le 4<sup>ème</sup> en Décoration Maison\*.

Le site internet de la Redoute est visité chaque mois par plus de 7 millions de visiteurs uniques et la notoriété de La Redoute en France est considérable : 99% de notoriété auprès des 18 – 65 ans.

La Redoute est le seul acteur du e-commerce en France à créer, distribuer et livrer son offre à plus de 10 millions de clients en France comme à l'international, en proposant une expérience clients de référence.

La Redoute réalise environ un quart de son chiffre d'affaires à l'international avec une présence au Royaume-Uni, en Belgique, en Suisse, en Russie, en Espagne et au Portugal. Le site international LaRedoute.com touche de nombreux autres marchés dans le monde entier.

\* Source : étude Fevad & Médiamétrie septembre 2018.





## La Redoute est la plateforme lifestyle préférée des familles

Centrés sur les attentes de nos clients, nous créons un univers de marque Lifestyle responsable, dédié à l'équipement et aux moments de vie de la famille, exprimé de façon inspirante et désirable sur tous nos canaux de vente et de communication.

Pour nos clients, nous inventons, avec le groupe Galeries Lafayette, le commerce omnicanal de demain dont notre plateforme constitue la colonne vertébrale, c'est-à-dire une expérience client sans couture, alliant le meilleur du commerce physique et le meilleur du commerce digital. D'ici 2021, La Redoute disposera en France de plus de 40 magasins et corners AMPM et La Redoute Intérieurs, reliés à la plateforme La Redoute.

Nous bâtissons autour du programme de fidélité La Redoute & Moi, un modèle relationnel fondé sur l'animation de la communauté des clients, à savoir des liens de confiance durable, tissés par des propositions et des relations personnalisées, avec la qualité irréprochable de nos produits et de nos services et avec une haute exigence dans tous les domaines de l'entreprise.

## 70% du chiffre d'affaires de La Redoute est réalisé par ses marques propres

L'univers de marque Lifestyle imaginé par La Redoute s'appuie d'abord sur des offres Prêt-à-Porter et Décoration Maison, exprimées de manière complémentaire. Pour le Prêt-à-Porter, La Redoute Collections, mais aussi les marques nationales incontournables ainsi que des marques plus émergentes permettent à chaque femme de créer son propre style. Côté Décoration Maison, La Redoute Intérieurs et AMPM développent les partis pris stylistiques qui les caractérisent et les rendent toujours plus désirables.

A l'international, en plus du Prêt-à-Porter et du linge de maison qui sont des activités historiques, la Décoration Maison représente un nouveau moteur de croissance essentiel pour développer nos filiales.

Partout, le rapport style/qualité /prix unique de nos produits constitue un avantage concurrentiel déterminant.

Les stylistes et designers de La Redoute représentent des savoir-faire exceptionnels qui façonnent chaque année, le style à la française, en mode et maison, et le rendent accessible au plus grand nombre. Plus de 70% du chiffre d'affaires de La Redoute est réalisé par les marques propres de La Redoute.

La Redoute s'applique à soutenir également la jeune création en développant régulièrement des collaborations capsules avec des nouveaux talents tels que Anthony Vaccarello en 2011, Jacquemus en 2014, Sézane en 2015 ou bien Christelle Kocher en 2018.



## La Redoute réalise 90% de son chiffre d'affaires sur Internet

Plus de 90% du chiffre d'affaires de La Redoute est réalisé sur internet. Nous utilisons la Data pour offrir à nos clients une expérience d'achat de qualité : nous travaillons au quotidien pour que nos clients trouvent facilement le produit qu'ils recherchent, pour leur faire découvrir d'autres produits qu'ils pourraient aimer, pour les informer à tout moment de leur commande ou encore pour que nos équipes de relation clients comprennent le plus rapidement possible leur situation ou leur problème et soient en capacité de leur apporter une réponse adaptée.

Le mobile représente déjà plus de 60% du trafic sur le site de La Redoute : nous travaillons avec de nombreuses start-up, afin d'améliorer sans cesse l'expérience client en proposant de nouveaux services. La Redoute dispose dans son application mobile, de deux dispositifs uniques à ce jour en Europe en termes de parcours d'achat : des fonctionnalités de reconnaissance vocale et visuelle pour trouver facilement et de façon exhaustive l'article de son choix sur [laredoute.fr](http://laredoute.fr)

A La Redoute, nous pensons que dans le domaine du e-commerce, la Data constitue un actif essentiel qui nous permet d'imaginer et de dessiner ce que sera le commerce omnicanal de demain et d'intégrer au fur et à mesure les innovations technologiques : réalité augmentée, intelligence artificielle, ...









## La Redoute offre à ses clients une expérience « phygital » unique

Depuis 2015, La Redoute ouvre à Paris et dans les grandes métropoles régionales, des magasins et corners connectés, notamment dans les magasins Galeries Lafayette, pour ses marques de Mode et de Décoration Maison, La Redoute Collections, La Redoute Intérieurs et AMPM. D'ici 2021, La Redoute disposera en France de plus de 40 magasins et corners, reliés à la plateforme La Redoute.



Il s'agit de proposer aux clients d'expérimenter le style, la qualité et les finitions des produits dans une ambiance inspirante. Le parcours d'achat peut se conclure en magasin avec des tablettes tactiles, ou bien sur son smartphone sur l'appli La Redoute ou encore via l'ordinateur à la maison ! La Redoute offre à ses clients une expérience « phygital » unique.

## Avec Quai 30 pour le Prêt-à-Porter et Quai de l'Escaut pour la Décoration Maison, La Redoute tient ses promesses

### **Quai 30 à Wattrelos : l'entrepôt qui traite une commande en 2 heures et livre en 24 heures.**

Traiter plus de 3 500 commandes à l'heure, préparer une commande en 2 heures, livrer le lendemain matin une commande passée la veille avant 20h, traiter 300 000 références produits, expédier plus de 15 millions de colis par an... telles sont les performances de l'entrepôt logistique de La Redoute, ultra robotisé, qui s'étend sur plus de 42 000 m<sup>2</sup>. Cet entrepôt est doté des dernières techniques de pointe qui représentent le meilleur des avancées technologiques : navette automatisée, moyens de stockage autonomes, trieur de pochettes, ... La Redoute mène une révolution numérique de la logistique : les systèmes d'information permettent le traitement des commandes en temps réel.

### **Quai de l'Escaut à Anzin : l'entrepôt qui gère la décoration Maison**

L'entrepôt "Quai de l'Escaut" à Anzin stocke, prépare et expédie les commandes d'articles meublants de La Redoute Intérieurs et AMPM : 70 000 m<sup>2</sup>, près d'un million d'articles meublants (canapés, tables, étagères...), plus d'un million d'articles expédiés, chaque année, en France et dans nos filiales. La plupart des conteneurs de marchandises arrivent par barges à cet entrepôt.



## L'international représente 30% du Chiffre d'Affaires de La Redoute

L'international constitue une formidable opportunité pour La Redoute. Les activités à l'international représentent environ 30% du Chiffre d'Affaires global de La Redoute. Le développement international repose sur trois dimensions : les filiales, le site redoute.com et les partenariats.

La Redoute est présente en propre dans six pays : le Royaume-Uni, la Russie, la Suisse, la Belgique, le Portugal et l'Espagne. Ces filiales adressent leur marché national en prenant en compte les spécificités locales et s'appuient sur les ressources et la stratégie globale de la marque. Le lancement de La Redoute Intérieurs et d'AMPM à l'international constitue une excellente opportunité de croissance pour l'ensemble des pays.

Le site laredoute.com constitue un levier de développement important et à moindre coût contribuant à une large exposition internationale de la marque.

La Redoute développe également des partenariats avec des distributeurs particulièrement bien positionnés sur des marchés tels que la Chine, la Grèce, la Suède ou la Roumanie. La Redoute a aussi conclu de nouveaux accords de partenariat dans des pays aussi stratégiques que l'Afrique et le Japon.



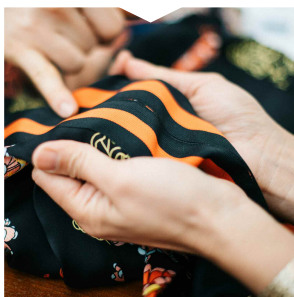
## La Redoute est porteur d'influences depuis 180 ans et consciente de son rôle à jouer en matière de responsabilité sociétale et environnementale

Nous avons établi un programme Environnemental et Sociétal autour de 4 piliers et de 12 engagements. Nous nous engageons à travers des projets concrets.



### **Pilier 1 : Faire des choix judicieux pour l'environnement**

À La Redoute nous aimons les matières et nous aimons la planète. Pour cela, nous cherchons à concilier les deux : nous avons rejoint Better Cotton Initiative (BCI) pour le coton et le label Forest Stewardship Council (FSC) pour le bois et nos papiers sont certifiés PEFC, issus de forêts gérées durablement. Concernée par le traitement réservé aux animaux, La Redoute adhère au programme Fur Free Retailer et n'intègre aucune vraie fourrure dans ses vêtements. Nous refusons aussi l'angora, la pratique du mulesing, la plume d'oie et le plumage à vif grâce au standard RDS. Parce que trier est facile et surtout très utile, La Redoute trie et valorise l'ensemble de ses déchets d'activité. Nos plastiques redeviennent des plastiques et nos cartons redeviennent des cartons. C'est bon pour la planète et pour les économies. Nos meubles arrivés aux ports français sont acheminés en barge. Nous favorisons le transport de nos marchandises en bateau, camion ou train, autant d'actions pour réduire nos émissions de CO2. Notre fierté : l'utilisation du train depuis l'Asie : économique, écologique et rapide.





### **Pilier 2 : Agir avec sincérité et durabilité envers nos clients et nos partenaires**

Internet est devenu un canal d'information et de consommation incontournable. Pourquoi certaines personnes devraient en être exclues ?

La Redoute s'est dotée d'un service de Relation Clients accessible aux malentendants.

La Redoute est membre de Initiative for Compliance and Sustainability. Nous travaillons à améliorer durablement les conditions de l'Homme au travail, pour accompagner de manière responsable les fournisseurs, afin de les rendre acteurs de leur démarche de progrès. L'ICS est un groupe d'experts, représentant des enseignes motivées et impliquées, proches du terrain.

Pour La Redoute, les données de ses clients sont... personnelles ! Aussi pour assurer à chacun qu'elles le resteront, nous nous engageons à garantir la sécurité de traitement de ces données, dans le respect de la RGPD. Dans le cadre de la Loi Sapin II, nous avons déployé un dispositif complet – création d'un comité éthique, édition d'un code de conduite, formation – visant à protéger l'entreprise et l'ensemble des salariés.



### **Pilier 3 : Agir pour le territoire et la société**

La Redoute soutient l'égalité des chances pour les jeunes. Depuis toujours, nos collaborateurs s'engagent dans des actions de mécénat pour l'égalité des chances à l'école et professionnelle : soutien scolaire, soutien à l'entrepreneuriat, atelier numériques, coaching... les collaborateurs s'engagent dans les quartiers.

La Redoute agit en faveur de la dignité et le droit à l'éducation des femmes. Depuis toujours, La Redoute agit pour et aux côtés des femmes. Nous sommes partenaires et membre fondateur du fonds de dotation Solfa qui agit pour la dignité des femmes et contre toutes formes de violences faites aux femmes.





**Pilier 4 : Donner les clés de l'entrepreneuriat responsable à nos collaborateurs**

ADN et Valeurs : depuis 180 ans, à La Redoute, nous sommes tisseurs de liens, créateurs de tendances et porteurs d'influences. Ces trois missions intemporelles, nous les mettons en pratique avec ambition, créativité et exigence, nos trois valeurs.

Win'R Style Management : il repose sur le leadership pour animer les équipes autour de la qualité et de la performance. Nos managers sont aussi les coaches de leurs équipes pour créer un climat de travail bienveillant et exigeant, un climat qui encourage et libère la contribution de chacun.

La Redoute soutient et valorise les initiatives diplômantes des collaborateurs. Chaque année, La Redoute propose, accompagne et soutient les collaborateurs qui veulent transformer leurs acquis professionnels en une formation diplômante. La Redoute est d'ailleurs l'entreprise leader sur ce sujet au sein de sa branche professionnelle.

# La Redoute

110 rue Blanchemaille - 59100 Roubaix - Tél. : 03 20 69 60 00 - [www.laredoute.fr](http://www.laredoute.fr)