

**DOSSIER DE CANDIDATURE  
AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE  
2017**

**I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :**

<b><u>Raison sociale :</u></b>	<b>LA REDOUTE</b>
<b><u>Statut :</u></b>	SAS
<b><u>Date de création/ de reprise de l'entreprise :</u></b>	Créée en 1837 et reprise en juin 2014
<b><u>Activité :</u></b>	Leader français du e-commerce en mode et maison.
<b><u>Territoires d'action :</u></b>	Monde
<b><u>Filiales :</u></b>	-Suisse -Russie -Royaume-Uni - Espagne - Portugal - Belgique
<b><u>Effectif 2016 :</u></b>	2000 salariés
<b><u>Adresse :</u></b>	110 rue Blanchemaille 59100 Roubaix
<b><u>Téléphone :</u></b>	03 20 69 60 00
<b><u>Site Internet :</u></b>	<a href="http://www.laredoute.fr/">http://www.laredoute.fr/</a> <a href="http://www.laredoute-corporate.com/fr">http://www.laredoute-corporate.com/fr</a> , <a href="http://www.laredoute.co.uk">http://www.laredoute.co.uk</a> , <a href="http://www.laredoute.es/">http://www.laredoute.es/</a> <a href="http://www.laredoute.ch/">http://www.laredoute.ch/</a> <a href="http://www.laredoute.be/">http://www.laredoute.be/</a> <a href="http://www.laredoute.pt/">http://www.laredoute.pt/</a> <a href="http://www.laredoute.ru/">http://www.laredoute.ru/</a>
<b><u>Contact :</u></b>	<b>Camille CARON</b> , Coordinateur RSE, <a href="mailto:ccaron@redoute.fr">ccaron@redoute.fr</a> , 06 23 13 69 16 // 03 20 69 62 69

**Bilan carbone :** oui

**Bilan Gaz à Effet de Serre\* :** oui

*\*Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés*

**Rapport RSE :** Bien que non concernés par la réglementation, nous en éditons un systématiquement.

**En ligne :** <https://www.laredoute-corporate.com/fr/bilan-rse-2015>

**Prix et nominations :**

- Prix Roi du Client par l'association de la Relation Clients.
- Prix de la femme en Or pour Nathalie Balla.
- 1<sup>er</sup> Prix de la stratégie de la FEVAD en partenariat avec LCI et Le Figaro.
- Meilleur site e-commerce 2016.
- Nominée pour faire partie du livre blanc « commerce & RSE » remis à l'ADEME,
- Présidence de la commission environnement de la FEVAD.

**Certifications :**

- PEFC pour la chaîne éditique (juin 2016)
- Oeko Tex pour le linge de maison : le STANDARD 100 by OEKO-TEX® est un système d'essais et de certification uniformisé à l'échelle mondiale pour tous les produits textiles bruts, semi-finis et finis à toutes les étapes de traitement ainsi que pour tous les matériaux accessoires.
- Adhésion au programme FREE FUR ALLIANCE.

**Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?**

Détenue auparavant par le groupe PPR, La Redoute s'est engagée depuis de nombreuses années dans la Cité avec notamment ses actions à travers Solidarité (voir partie 7 – Engagement Sociétal). Actions qui lui ont valu d'être nominée aux Prix d'Action Citoyenne de Réseau Alliances en 2004. C'est après la reprise de La Redoute par ses deux dirigeants actuels que la stratégie RSE s'est consolidée début 2015. Elle porte aujourd'hui ses fruits. Les Trophées de l'Economie Responsable permettront de faire connaître nos actions et d'être identifiés par les professionnels de la RSE comme un acteur et un éventuel partenaire. Enfin, et ce qui semble le plus important, les Trophées sont l'occasion de se challenger sur nos projets, de voir toujours plus loin, et de donner un élément de fierté à nos collaborateurs.

**Contexte et activité**

**1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?**

De la filature de laine installée à Roubaix au catalogue mythique, La Redoute est aujourd'hui le leader français du e-commerce en mode et maison. Entreprise plus que centenaire, La Redoute conçoit, achemine,

commercialise, et distribue des articles d'habillement et des meubles. ¼ de son chiffre d'affaire est réalisé à l'international.

En juin 2014, le groupe Kering a cédé les entreprises La Redoute et Relais Colis, à ses dirigeants actuels Nathalie Balla et Eric Courteille, au management et à l'ensemble des salariés. La Redoute est dirigée par deux Co-Présidents, un Conseil de Surveillance et un Comité de Direction.

La même année, La Redoute s'engage aussi dans un plan de redressement avec des enjeux humains importants. Consciente de son impact territorial, La Redoute s'engage dans une démarche socialement responsable et socialement innovante.

La nouvelle direction fait le choix de maintenir l'activité à Roubaix et Wattrelos pour sauvegarder l'ancrage territorial. Des investissements importants sont nécessaires.

### **Se transformer pour être durable**

La Redoute se réinvente et fonde son nouveau business model sur la création, le digital et les services.

Le projet d'entreprise pour 2014-2017, appelé « la Nouvelle R », repose sur 4 axes stratégiques :

1. Le repositionnement du modèle commercial
2. Une expérience clients de référence
3. L'excellence opérationnelle
4. Un modèle organisationnel, entrepreneurial et social innovant.

La démarche RSE s'inscrit donc dans un contexte de transformation de l'entreprise.

La Redoute et son comité de Direction sont conscients des enjeux sociétaux et environnements mondiaux, et de l'impact de son activité : maîtriser la chaîne commerciale de la création à la distribution des produits engage nécessairement la responsabilité du commerçant, les impacts directs environnementaux et sociétaux de l'activité de l'entreprise étant démultipliés.

Notre stratégie RSE consolidée en 2015 est une démarche volontariste des dirigeants et des équipes. Au-delà des obligations réglementaires, nous sommes convaincus que s'engager dans une démarche RSE est un gage de performance collective et de bien-être.

L'engagement dans la RSE nécessite de revoir nos métiers, reconcevoir l'entreprise et réinventer nos propositions commerciales et marketing.

La modernisation de la logistique est aussi un axe majeur du plan de transformation qui se décline en 3 points :

- la transformation physique de l'entrepôt,
- la transformation du système d'information,
- la transformation de l'organisation du travail.

## **Mission et valeurs**

### **1) Quelle est votre mission ?**

Rendre accessible à chaque femme le style à la française en mode et maison et contribuer à son bonheur.

### **2) Quelles sont vos valeurs ?**

- ✓ Ambition
- ✓ Créativité
- ✓ Exigence

### Parties prenantes

- **Actionnaires** : 100% du capital de l'entreprise est détenu par des salariés de La Redoute
- **Salariés** : 2028 en 2016
- **Les syndicats et les représentants du personnel.**
- **Clients** : BtoC / 10 millions de clients dont 90% de femmes.
- **Fournisseurs** : fournisseurs et partenaires commerciaux.
- **Market Place** : En plus de ses collections propres et d'une grande sélection de marques, La Redoute propose via l'accès de sa plateforme e-commerce des milliers d'articles de marques partenaires et de vendeurs professionnels.
- **Société Civile** : mairies de nos villes d'implantation, la MEL, les associations locales, Norcréa, les éco-organismes (éco mobilier, éco TLC, éco folio et écoemballages).
- **La Planète (environnement)**
- **Ecoles, universités** : UIT (Union des Industries Textiles de France), EDHEC, SciencesPo Lille, Centrale Lille, La Catho.

### Enjeux et objectifs de la démarche RSE

#### 1) Quels sont les enjeux liés à votre secteur économique /cœur d'activité ?

Les enjeux liés à notre activité sont sur plusieurs plans tant sociaux, qu'environnementaux et sociétaux :

- **Les femmes et les hommes** : développer la collaboration, promouvoir l'inclusion, le sens de l'engagement et l'esprit d'entreprendre.
- **Le territoire et l'emploi** : participer au développement économique et social de nos villes et de notre territoire – les Hauts de France.
- **La fabrication de nos produits** : privilégier les matières « responsables » et nous assurer que nos articles soient produits dans des conditions sociales et humaines légales et dignes. Amorcer l'écoconception.
- **Les transports** : l'acheminement de nos produits depuis les lieux de production (9% en avion– 91% en train et en bateau), et la distribution des colis.
- **Les emballages** de nos produits et de nos colis.
- **Les données personnelles** : le respect et la bonne utilisation des données personnelles de nos clients afin de privilégier les intérêts du client.

#### 2) Quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ **Economiques**

- Pérenniser les emplois.
- Faire des choix complexes pour permettre à l'entreprise de retrouver une croissance rentable.
- Développer des partenariats commerciaux intelligents où les intérêts sont partagés.
- Faire des économies grâce à une gestion raisonnée des ressources.
- Etre un e-commerçant responsable porteur d'influence

Notre démarche est aussi organisée autour d'un pilier central : **Agir avec sincérité et durabilité envers nos clients et partenaires.**

Et de 3 engagements concrets : **accompagner avec exigence chacun de ses partenaires, à concevoir et promouvoir une mode, et des services associés, sûrs, actuels et durables, et établir une relation personnalisée avec chacun de ses clients.**

Notre objectif clé 2017 :

85% de nos clients satisfaits de la prise en charge de leur appel, et 90% des usines de nos fournisseurs de produits finis évaluées sur nos exigences éthiques (nous visons le 100% de façon réaliste et donc par étapes).

⇒ **Sociaux**

S'engager ensemble dans le projet de croissance rentable, responsable et pérenne de l'entreprise, et **donner les clés de l'entrepreneuriat aux collaborateurs.**

Nos objectifs 2017 :

- 100% du capital de l'entreprise détenu par des collaborateurs.
- 10% de nos collaborateurs auront bénéficié d'une mobilité.
- 100% de nos collaborateurs auront eu un entretien annuel interactif avec leur manager qui fixe les objectifs, les perspectives et valorise les succès.
- 100% de nos collaborateurs auront bénéficié d'une formation sur les 3 dernières années.

⇒ **Environnementaux**

**Innover et faire des choix judicieux pour la planète avec 3 engagements concrets :**

- Chercher constamment à maîtriser et utiliser de façon responsable les ressources pour préserver la biodiversité.
- Limiter les gaz à effet de serre induits par nos transports, nos services et nos activités.
- Réduire et valoriser les déchets générés par nos activités et auprès de nos clients.

Nos objectifs clés 2017 :

- 10% de nos produits intègrent une matière responsable.
- L'acheminement aérien ne doit pas dépasser 9% du total.
- Le taux de valorisation de nos déchets doit être supérieur à 87%.

⇒ **Sociétaux**

- Participer activement et à notre mesure au développement social, environnemental et économique de nos territoires.
- Encourager des recrutements et des partenariats locaux.
- Faire éclore et faire connaître de nouveaux talents issus de quartiers prioritaires et de la diversité.

- Participer solidairement à la vie sociétale locale.
- Renforcer notre dialogue avec nos parties prenantes sur notre territoire pour co-construire l'avenir.

Nos objectifs clés 2017 :

- Signer la charte « entreprise et quartiers ».
- 10 partenariats locaux.
- 300 femmes de nos territoires qui bénéficient d'un programme de SolidarCité.

## **II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE**

### **1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence**

#### **1) Comment votre entreprise intègre-t-elle la RSE dans sa stratégie ?**

→ **Bonne Pratique**

La stratégie RSE de La Redoute est **portée par les plus hauts niveaux hiérarchiques et mobilise l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise**. Chaque direction et métier intègre ces exigences dans sa stratégie et son budget. Pour rendre sa démarche plus forte et ancrer dans le quotidien, La Redoute s'est organisée autour de 4 instances fondamentales :

- **LE COMITÉ RSE** : accompagne le déploiement opérationnel de la stratégie RSE et veille à l'atteinte des objectifs éthiques. Il veille au respect des obligations et à l'adhésion aux grandes pratiques et politiques en matière de développement durable. Le comité se réunit trois fois par an.
- **LE COMITÉ SOLIDARITÉ & Engagement sociétal** : accompagne la mise en œuvre de notre engagement sociétal. Il coordonne les actions de mécénat dans l'entreprise et suscite l'adhésion et l'engagement des collaborateurs dans les projets de solidarité locaux.
- **LES AMBASSADEURS ACTEURS** : au sein de chacune des Directions, ces collaborateurs œuvrent en faveur d'un projet de développement durable.
- **LES DIRECTEURS SPONSORS** : chaque membre du Comité de Direction est sponsor d'un des 4 piliers de la stratégie RSE ou d'engagements en soutien du comité RSE. Véritables conseillers, ils orientent et soutiennent les décisions stratégiques RSE.

La Redoute se base aussi sur des fondations solides : union de codes de conduite et de politiques éthiques, trois valeurs d'entreprise, un code de conduite fournisseurs et partenaires, une politique « matières premières Éthiques ». Pour aller plus loin, nous comptons sur nos partenaires et faisons le choix de certifications ou d'adhésions à des initiatives nationales et internationales.

**2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?**

EN plus du Comité de Direction, 4 instances de concertation pour les décisions stratégiques :

- un conseil de surveillance avec des personnalités extérieures ;
- une instance qui regroupe les 70 tops managers de l'entreprise ;
- les rencontres bimensuelles avec le Comité direction ouvertes à tous les collaborateurs ;
- un Sparing Board Codir qui regroupe 15 collaborateurs de moins de 35 ans.

Chacune de ses instances est consultée et doit partager les points de discussion stratégiques et partager les décisions stratégiques a minima.

Enfin, bien entendu, il y a l'ensemble des IRP qui sont consultées et/ou informées.

**3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?**

Choix d'un outil externe renommé **Planet'R** qui collecte l'ensemble de nos données RSE, calcule les ratios en fonction de nos indicateurs et de nos objectifs. La structuration de la collecte des données est basée sur l'art 225 du code de l'environnement. Le Directeur Administratif et Financier Adjoint accompagne le comité RSE dans l'élaboration des indicateurs, des objectifs. **Nous avons défini des indicateurs clés qui mesurent notre performance :**

- Le **baromètre social** pour mesurer la satisfaction des collaborateurs vis-à-vis du fonctionnement interne et des conditions de travail.
- **Formation et accompagnement des collaborateurs** dans le développement de leur carrière comme source d'autonomie et de motivation. Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation dans l'année, taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une mobilité dans l'année.
- La **satisfaction de nos clients** quant à la qualité de notre relation authentique et personnelle et la prise en charge de leurs demandes. Taux de la Satisfaction client.
- L'**évaluation de nos fournisseurs** au moins une fois tous les deux ans sur des critères sociaux et environnementaux. Taux de fournisseurs évalués conformes.
- Des **produits respectueux de l'environnement**, privilégiant des matières premières responsables, ayant un impact négatif plus faible sur l'environnement et préservant la biodiversité. Taux de produits intégrant un critère d'écoconception et CA.
- Les **émissions de GES scope 1 et 2** (selon le protocole de l'ADEME et le ghg protocol) induites par nos activités.
- Des papiers respectueux de l'environnement, provenant de forêts gérées durablement ou de fibres recyclées. Taux de papier commercial issu de forêts gérées durablement.
- Le nombre de collaborateurs engagés dans une action de solidarité.

**4) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante**

**Collaborateurs :**

- Les métiers d'experts sont formés : acheteurs, designers ou encore responsables RH.
- Une conférence RSE annuelle permet d'informer l'ensemble de nos collaborateurs de nos avancées via des communications internes.

**Clients :**

- Partage de nos préoccupations et nos progrès.
- Rappel de nos engagements dans les emails commerciaux.
- Valorisation de nos articles éco-conçus dans des e-boutiques spécifiques.

**Fournisseurs :**

Sensibilisés à notre démarche et au développement durable à 2 niveaux : ils signent un **code de conduite RSE** annexé au contrat, et nous animons les progrès.

Nous sommes aussi adhérents et animons la commission environnement de la **FEVAD** à travers laquelle nous partageons et incitons à une meilleure prise en compte des enjeux RSE en amont et dans les stratégies.

Nous menons d'autres effets d'entraînements à travers notre présence dans les CA des éco-organismes ou encore la création de l'association Roubaisienne **Norcréa**.

**5) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez-vous (ex. publication des résultats, CA...)?**

- **Market Place** : 1 newsletter / mois pour rappeler aux vendeurs partenaires leur responsabilité et la réglementation.
- Clients : Newsletter, LinkedIn : sensibilisation sur des achats plus responsables (proposition de reprise de meuble, incitation à avoir un usage plus responsable des produits...)
- **Rapport RSE** publié chaque année depuis 2014 pour La Redoute. Et depuis 2009 consolidée avec les éléments du groupe Kering / en tant qu'entreprise du Groupe Kering à cette époque.

**6) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?**

- Mutuelle classique + Mutuelle Solidaire grâce à un nouveau partenariat avec Solidaire'Assur
- Abondement FCP
- Partie variable

**7) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?**

**100% du capital est détenu par les salariés : (dont 58% sont actionnaires)**

- Mise en place du Fonds Commun de Placement d'Entreprise de Reprise dédiée (FCPER) : l'idée était d'engager, sur la base du volontariat, l'ensemble des collaborateurs à être acteurs du projet



d'entreprise « Nouvelle R ». Nous avons organisé 6 réunions d'information au siège à Roubaix et l'entrepôt de Wattrelos afin d'expliquer la démarche et le fonctionnement du FCPER.

→ 60% des salariés ont souscrit.

- Nous étudions pour 2018, l'idée d'intégrer des objectifs professionnels RSE pour certains métiers ou statuts.

Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 <sup>ème</sup> mois, ..) ?	Oui
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	Oui

\* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

## 2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

Notre Présidente Directrice Générale est une femme, 4 femmes sont au CODIR amenant la parité femmes-hommes !

Plus largement, La Redoute recherche à inclure toutes les diversités et à favoriser l'égalité des chances.

- Inclusion de clauses d'intérim d'insertion dans tous les contrats d'intérim de nos partenaires.  
→ **10% de nos intérimistes doivent être issus d'un programme d'insertion.**  
Signature en cours d'un partenariat avec les Resto du Cœur et leur programme d'immersion. L'objectif est d'accueillir en stage « d'agent logistique » des personnes bénéficiaires du RSA.
- Attention particulière portée aux collaborateurs seniors en rendant obligatoire de façon annuelle en interne un entretien de mi- carrière, et nous assurant que nous maintenons un taux de formation équivalent quel que soit l'âge.  
→ **2016 : les seniors représentent 44% de l'effectif global et 45% du nombre de collaborateurs ayant eu une action de formation.**
- De façon historique et volontariste, vigilance vis-à-vis de notre taux de travailleurs handicapés  
→ **9,5% en 2015 et aménagement de plus de 10 nouveaux postes.**  
→ Partenaire de l'entreprise ETTIQUE qui nous accompagne dans le recrutement de personnes en situation de handicap pour des métiers logistiques.
- **Recrutement d'alternant : charte alternant et club Alt'R.** Nous avons une politique volontariste et exigeante vis-à-vis des alternants. Les tuteurs sont formés à l'accueil d'alternant à qui ils doivent des temps privilégiés de formation et d'échange. 3 fois par an, les alternants sont invités à des temps de partage avec la DRH pour un rapport d'étonnement.

- **Marque employeur pour le recrutement** : en 2016, lancement d'un **site de recrutement**, d'une politique de **cooptation** récompensant les collaborateurs qui invitent des connaissances à postuler à La Redoute.  
Organisation des **Job Dressing** qui consistent à organiser une soirée de recrutement via des entretiens canalisés sur un temps court et dans un endroit extrêmement convivial.  
→ Recrutement de **15 personnes**.
- A travers SolidarCité, accueil de **plus de 200 jeunes de quartiers prioritaires /an** notamment dans le cadre de la journée des collégiens (Collège Anne Frank de Roubaix), ou lors des déjeuners professionnels de l'école de la 2<sup>ème</sup> chance.

**La Redoute est en train de formaliser sa politique diversité et égalité des chances [édition 1], et réfléchit à signer la charte « entreprise & quartiers ».**

❖ **EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

	2014	2015	2016
<b>Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés</b>	<b>8,4%</b>	<b>8,2%</b>	<b>8,2%</b>

*Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total*

En moyenne, 30 postes/an sont aménagés (sauf en 2016 suite au déménagement) et le nouvel entrepôt Quai 30 est accessible.

**3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.**

**1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...) ?**

Accueil et parcours d'intégration pour tous les collaborateurs CDD et CDI :

- **Welcome Pack** : avant l'arrivée dans l'entreprise le nouvel embauché reçoit chez lui nos plaquettes, nos catalogues et une carte cadeau dans un tote bag.
- **Parcours d'intégration** : 3 jours d'immersion dans les directions, les métiers et les stratégies.
- **Club alternants et stagiaires** : intégration spécifique via un parcours découverte.
- **Parcours Lead'R** : formation aux pratiques managériales by La Redoute.
- **Parcours Haut Potentiel** pour toutes les personnes décelées « évolutives à des hautes responsabilités » immédiatement, un parcours spécifique MBA à l'ESCP Europe leur est proposé.

**2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?**

Le développement des collaborateurs, et les rendre autonome dans ce développement sont une priorité : formation, mobilité, entretiens professionnels...

- Mise à disposition des collaborateurs d'un ensemble de canaux d'apprentissage : **learning lab, conférences, MOOCs, laboratoires de formation, et formations en présentiel.**
  - Récemment entreprise 2.0, nous avons (re)développé notre **plateforme de gestion des compétences** où tous les métiers et compétences sont répertoriés et accessibles à chacun.
  - Lors des entretiens annuels, le collaborateur émet aussi ses souhaits.
- Chaque année environ **10% de nos collaborateurs bénéficient d'une mobilité.**  
 → En 2016, **plus de 80% des collaborateurs ont bénéficié d'une action de formation.**  
 → Dernièrement, La Redoute a été **certifiée organisme de formation.**

	2014	2015	2016
<b>% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,9%</b>

\* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

\* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

### 3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

- Extrêmement vigilante à la **sécurité** et à la **santé** de ses collaborateurs : sécurité et santé physique, chimique et mentale ; au-delà de la réglementation, les équipes des RH maintiennent un dialogue régulier et constructif avec les membres du CHSCT.

- Choix d'**internaliser sa médecine du travail pour des actions de proximité.**

#### • **Quai 30 : un entrepôt conçu pour le e-commerce**

→ **Bonne Pratique**

C'est un bâtiment de 42 000m<sup>2</sup> situé à 300m de l'ancien entrepôt. Dans le cadre du nouvel entrepôt très automatisé et des nouveaux postes de travail, La Redoute a investi massivement dans la **prise en compte des risques professionnels**. Cela était essentiel car les méthodes de travail allaient être bouleversées. L'ergonomie des postes a été une priorité.

**Les postes ont été conçus de façon virtuelle avec le partenaire Clarté.**

→ Une **dizaine de collaborateurs associés à la conception des postes.**

→ Les **900 collaborateurs invités à des visites virtuelles** pour découvrir le projet.

→ Adaptation au mieux des postes en fonction des contraintes observées par les futurs utilisateurs qui étaient mis en situation au côté de membres du CHSCT.

→ **Un trimestre consacré à l'organisation du travail** avec un ergonome extérieur, la médecine du travail et la DRH.

→ **Tous les collaborateurs formés « officiellement » à leur nouveau poste** en situation réelle.

→ Les horaires de travail ont également changé : un important travail de formation a été nécessaire pour accompagner ce changement.

Tout a été mis en œuvre pour que cette transformation soit la plus douce possible pour les collaborateurs. La Redoute encourage également la polyvalence dans les postes.

### 4) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

La direction et les organisations syndicales envisagent ensemble, et le plus en amont possible, la définition d'un calendrier prévisionnel des sujets qu'elles souhaitent aborder dans l'année à venir.

Au-delà, la direction et les organisations syndicales veillent à articuler les différentes échéances de consultations et négociations, de manière à assurer une continuité dans la compréhension des enjeux de chacun, et favoriser ainsi les échanges.

❖ REPRESENTATION DU PERSONNEL

- des délégués syndicaux ?*	Oui
- des délégués du personnel ?**	Oui
- un Comité d'Entreprise ?***	Oui
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***	Oui

\* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

\*\*obligatoire pour entreprise > 11 salariés

\*\*\*obligatoire pour entreprise > 50 salariés

5) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

- Choix de déménager son siège afin d'**offrir un nouveau cadre de travail** à ses collaborateurs. Fidèle à son engagement territorial, La Redoute tient toutefois à **rester implantée à Roubaix dans ses nouveaux locaux plus conviviaux, propices à développer le plaisir au travail et la collaboration**. Ce projet a été travaillé avec des experts afin de répondre à toutes les règles de bien-être au travail : espaces Coffee, espaces collaboratifs, conciergerie, vestiaires et douches pour les sportifs, paniers de fruits locaux et bio mis à disposition gratuitement des collaborateurs, animations de convivialité...
- Suite au 1<sup>er</sup> baromètre social interne en 2016 (voir question 8), ont été mis en place :
  - Un **projet Culturel** : écriture de notre culture et de nos valeurs
  - un **référentiel managérial** qui vise à instaurer des points mensuels avec son équipe a minima.
  - des **événements** qui lient toute l'entreprise : une fête d'entreprise organisée en 2016, la visite du nouvel entrepôt pour les familles, ...
  - des **espaces « Break & Coffee »**.

6) Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

La proportion de femmes étant de 70% à La Redoute, l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle est un sujet de préoccupation. Chacun veille à respecter les contraintes personnelles des autres et à respecter des horaires de réunion permettant une gestion de vie familiale.

- Une **crèche interentreprises** avec notre partenaire est people&baby qui partage les mêmes valeurs éthiques que nous. ➔ le taux d'occupation frôle les 99%.
- **La Redoute réfléchit à un accord et politique de télétravail**. Dans le cadre de notre étude pour une politique « épanouissement des femmes qui travaillent » nous réfléchissons à avoir une politique/cadre sur le droit à la déconnection au-delà du cadre légal. A ce jour, en tout cas rien n'est imposant même implicitement.

## 7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

Du temps de son appartenance au groupe Kering (ex PPR), les collaborateurs étaient sondés tous les 2 ans via un questionnaire « quel temps fait-il ? ». Les résultats devaient donner lieu à des plans d'actions par entreprise et par Direction.

Dès 2015, une fois la cession opérée, nous avons mis en place un **nouveau baromètre social appelé « Atmosph'R »** qui avait pour objectif de donner la parole aux collaborateurs pour mesurer l'adhésion au nouveau projet d'entreprise, aux pratiques managériales et à la qualité de vie au travail. Des plans d'action par direction et transversaux sont établis et intégrés au projet d'entreprise [actuel]. Projet qui a été mené pour la France et l'international.

## 4) Environnement : Préserver la Planète.

### 1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (Matières premières, eau, énergies)

- Concernant nos activités en propre (site Roubaix & Wattrelos) nous utilisons de l'eau, des cartons, du papier, des palettes et de l'énergie pour nos infrastructures et bâtiments.
- Concernant la fabrication de nos produits et acheminement : matières premières coton-polyester-cuir etc..., de l'énergie.

### 2) Comment pensez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

C'est un axe de la stratégie RSE : innover et faire des choix judicieux pour la planète. Cette ligne de conduite s'articule autour de trois grands engagements concrets :

- **Chercher constamment à maîtriser et utiliser de façon responsable les ressources pour préserver la biodiversité :**
  - Bois certifié, laine merinos non muselée, polyester recyclé, pas de PVC dans nos articles. Nous avons rejoint l'initiative BCI depuis 3 mois **avec l'objectif que 100% de notre coton soit responsable** (issu d'une source de la chaîne de traçabilité BCI) **en 2020**. A ce jour, 10% de notre offre contient une matière responsable. Nous devons progresser chaque année.
  - La Redoute est **le 1er distributeur à avoir été certifié PEFC pour sa chaîne éditique**.
  - Certifiée **Oeko Tex** pour tout son linge de Maison.
  - Création d'un **référentiel d'écoconception** pour l'habillement et le meuble.
- **Limiter les gaz à effet de serres induits par nos transports, nos services et nos activités, dont internet :**
  - Un outil et un partenaire pour nous accompagner dans la collecte des données et le bilan GES.
  - **Maintien de notre taux d'acheminement en transport aérien inférieur à 9%**. Tous nos meubles, une fois arrivés au port sont acheminés par barge à nos entrepôts.
  - Pour la distribution de nos colis, nous travaillons avec des partenaires mobilisés sur les impacts environnementaux : Bluedistrib/Relais Colis avec le développement des consignes livrées en

véhicules électriques (15 consignes avec une ambition à 500), et La Poste et leur projet de compensation carbone dont nous sommes partenaires.

→ **Notre indicateur est le g de CO<sub>2</sub>/colis livré : 2,9kg CO<sub>2</sub>/colis livré.** Le premier bilan sur ce périmètre a été fait en 2015 nous aurons bientôt celui de 2016 mais il sera malheureusement détérioré car sur cette année nous avons eu 2 sites logistiques en action au lieu d'un > lié à la bascule d'un site à l'autre. Cela était Inévitable.

• **Réduire et valoriser les déchets générés par nos activités et auprès de nos clients.**

- Des **catalogues 100% écoconçus**. 1ère entreprise à avoir supprimé 100% des perturbateurs de tri et de recyclage de tous nos documents commerciaux.
- Aucun de nos déchets n'est enfoui grâce à un partenaire local. Nous travaillons avec Elise pour la récupération de nos papiers de bureau. Nous avons des centres de tris collectifs et avons supprimé toutes les poubelles individuelles.
- Nous lançons une étude sur le packaging en partenariat avec l'ADEME et écoemballages pour les emballages logistiques de demain.

→ **Notre indicateur est le g de déchets / colis livré : 210g.**

→ Valorisation à plus de 90% des déchets d'activité. Ils sont même devenus une ressource. Grâce à un tri exceptionnel des équipes, nous avons des compacteurs, et des ecobox à tous les niveaux, des poubelles Elises. Nous avons aussi essentiellement des matières recyclables et/ou valorisables.

**3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années**

Entre 2014 et 2015, nous avons baissé nos investissements et production de catalogues papier au profit d'investissements digitaux.

Nous avons aussi intégré des palettes en plastiques durables plutôt que des palettes en Bois.

En annexe ; Graphique de nos émissions sur base de la réglementation art 75.

**4) Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ou un Plan de Déplacement Inter-Entreprises\* ?**

*\*obligation légale pour les entreprises > 500 salariés ou > 250 salariés en zone d'activité (Nord et Pas-de-Calais). Et à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 > 100 salariés (France). Pour plus d'informations <http://www.decllic-mobilites.org/ressources-documentaires/cadre-reglementaire>.*

Plan de Déplacement Entreprise volontariste dès le 2<sup>ème</sup> semestre 2016 avec un lancement officiel au 1<sup>er</sup> Janvier 2017. Nous sommes la 1ère entreprise à souscrire à l'offre mobility de Renault et avoir loué des voitures électriques Zoé à long terme pour les déplacements de nos collaborateurs.

Notre PDE consiste en 2 dispositifs sur nos 2 sites :

Pour le siège :

1. **Covoiturage** : plateforme et application Wayz Up et places dédiées au covoiturage.

2. **Inciter financièrement sur les transports en commun** : remboursement à hauteur de 60% (50% réglementaire).
3. **Informer sur les solutions de mobilité douce** (hors voiture individuelle).
4. **Télétravail** : accord sur le télétravail.

Pour le site industriel :

1. **Covoiturage** + Places dédiées au covoiturage.
2. **Inciter financièrement sur les transports en commun** : remboursement à hauteur de 60% (50% réglementaire).
3. **Participation Vélo** : Participation à hauteur de 50% à la location d'un V'Lille électrique ou classique Longue durée.
4. **Télétravail** : accord sur le télétravail.

Création d'une **communauté d'ambassadeurs** pour les transports alternatifs.

**Animations avec nos partenaires** (Transpole, WazuP et SNCF et 2R aventures) tous les trimestres appelés « Village Mobilité ». En mars 2017, nous avons initié au vélo électrique.

→ A ce jour, **28%** des collaborateurs venaient en transport alternatifs.

→ **114 inscrits à la plateforme** dont 13% d'inscrits utilisent le covoiturage régulièrement (ce qui est un excellent démarrage selon waz Up).

→ Et après 1 semaine de lancement des Zoé, elles ont déjà un **taux d'utilisation de 50%** !

## **5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés**

### **1) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?**

Notre engagement : sélectionner et accompagner avec exigence l'ensemble de nos partenaires commerciaux sur des critères de sécurité, de qualité, d'éthique sociale et environnementale.

La Redoute met en œuvre depuis plusieurs années une politique d'achats responsables visant à inscrire les principes de Responsabilité Sociétale dans la relation avec ses fournisseurs et partenaires commerciaux. Cette démarche d'achats responsables s'applique à tous les partenaires et s'articule autour de 3 leviers :

- **Choix d'achat raisonné et responsable des matières et matériaux.**
- **Evaluation des partenaires sur des exigences de qualité**, économiques, sociales et environnementales.
  - **100% de nos fournisseurs et partenaires commerciaux signent un code de conduite** qui rappelle les 8 principes fondamentaux de l'OIT, le respect des lois et normes, les droits humains fondamentaux, ainsi qu'une charte d'utilisation de substances chimiques en lien avec la réglementation REACH auxquels ils sont contractuellement tenus. Ces exigences sont applicables à leurs sous-traitants.

- **Les partenaires fabricant nos produits sont audités avant toute relation commerciale** et ensuite tous les 18-24 mois par un prestataire expert indépendant.
  - Nous participons aussi au **Groupe de travail du PCN** (Plan de Contact National) et du Ministère du Travail pour un référentiel européen commun et suivons le décret de devoir de vigilance applicable aux entreprises cotées ou d'un certain CA.
- **Relation de confiance durable** : partage de nos exigences et des bilans afin d'établir avec nos partenaires des axes de progrès pour co-construire une démarche sincère et durable.
  - **Nos équipes achats sont formées à l'évaluation sociale** des usines de fabrication afin d'avoir un niveau d'expertise minimum. Cette démarche et ces exigences s'appliquent aussi à nos vendeurs de la market place – qui attestent de certaines exigences éthiques.

## 2) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

Nos fournisseurs et leurs usines sont audités régulièrement sur une base maximale de 24 mois ; elles sont auditées par un prestataire externe indépendant.

## 3) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Nous privilégions toujours des relations respectueuses et partenariales si la *copétition* permet d'aller plus vite et plus loin dans le développement durable et le respect des hommes. Bien que rien ne soit formalisé comme code de conduite, ce sont des pratiques induites qui n'acceptent aucun écart non éthique.

Sur la dimension RSE, nous collaborons même avec nos concurrents : nous avons initié un club des substances chimiques interentreprises, proposer une association solidaire interentreprises...

# 6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

## 1) Comment intégrez-vous la RSE dans votre relation client ?

La RSE est pleinement intégrée dans notre relation client à travers 4 grands axes :

**1. Avoir une relation authentique et personnelle avec nos clients - pour apporter des réponses justes et les aider à faire des choix éclairés et responsables dans leurs achats.**

L'achat en toute confiance ! L'objectif est que les clientes obtiennent des informations commerciales et des réponses claires et pertinentes avant et après leurs achats.

- Des **informations** et des **conseils** sur les produits complets et fiables permettant des choix éclairés.
- Une **formation interne spécifique R'attitude** pour la résolution des problèmes des clientes.

## 2. Garantir des produits de qualité, sûrs et durables

Les équipes établissent des **référentiels** et des **procédés d'assurance qualité**. Chaque produit est conçu puis fabriqué selon des critères d'exigences techniques et de normes clairement définis dans des cahiers



des charges partagés avec nos façonneurs et partenaires. Les questions de santé et de sécurité de nos clients sont au cœur de toute cette démarche de qualité.

Les experts qualité de La Redoute œuvrent tous les jours :

- À garantir des produits qui répondent à toutes les normes de sécurité en vigueur dans les pays de commercialisation ;
- À prohiber les substances nocives, selon la réglementation en vigueur afin de préserver la santé et la sécurité de nos clients et nos employés. **Nous allons même plus loin dans notre cahier des charges [au-delà de la réglementation REACH] en interdisant des substances encore autorisées ou en ayant des seuils de tolérance inférieurs.**
- Tout notre linge de maison et une partie de l'habillement est certifié Oeko Tex. 95% de l'offre Textile de Maison est certifiée Oeko Tex depuis 4 ans. 20% de l'offre prêt-à-porter. Notre ambition est de monter à 50% pour 2020 en prêt-à-porter.

### **3. Respect de la vie privée et sécurité des données des clients.**

L'objectif est de protéger les données personnelles, accompagner l'innovation, préserver les libertés individuelles de chacun de nos visiteurs. Les clients ont aussi le choix d'adhérer à nos newsletters et ont libre accès à leur compte pour modifier leurs données personnelles.

Afin d'assurer son fonctionnement et son développement dans le respect de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, **La Redoute a créé une mission de Correspondant interne Informatique et Libertés (CIL).** Ce correspondant est chargé d'assurer, de manière indépendante, l'application interne des dispositions nationales garantissant que les traitements incluant des données personnelles ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits et libertés des personnes concernées. Il constitue une preuve tangible de l'engagement éthique de l'entreprise et permet d'accroître le capital confiance vis-à-vis des interlocuteurs internes et externes.

### **4. Promouvoir une offre éthique plus durable et un usage responsable**

La Redoute est convaincue que concevoir et proposer une mode sûre, actuelle et durable contribuera au bonheur des femmes ! Une mode aussi conforme et respectueuse de toutes les normes de sécurité en vigueur et des droits humains fondamentaux. La Redoute sait que c'est ce qu'attendent la plupart des consommateurs et s'y engage avec rigueur et sincérité.

La Redoute veille aussi à proposer une mode accessible, de qualité au prix juste et attendu, et à promouvoir un usage responsable. La Redoute souhaite impliquer ses clientes et les consommateurs dans sa démarche de commerçant responsable en donnant toutes les informations, conseils et astuces pour choisir des produits durables et en faire un usage responsable. Cela passe par des informations sur la qualité des produits, sur l'entretien et sur la gestion de fin de vie de ses articles.

## **2) Comment fidélisez-vous vos clients ? et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?**

- La satisfaction client et « penser client en premier » est positionnée comme un **enjeu stratégique** majeur pour 2017 et pour la transformation culturelle. Un **groupe de travail** a été mis en place à ce titre-là qui doit concerner toute l'entreprise en France comme à l'international.

- Nos clients sont systématiquement sondés sur leur satisfaction et leur perception de leur accueil et de leur prise en charge :
    - A chaque commande, une **enquête de satisfaction** est envoyée.
    - Tous les mois 3 mois, en fonction du type de contact un client est sondé : enquête de satisfaction sur sa demande, enquête de satisfaction sur la gestion de sa réclamation.
  - 1 à 2 fois par an, **nos clientes sont interviewées sur leur perception de nos catalogues et de nos collections via des focus « group »**. Nous pouvons mener des enquêtes plus spécifiques, par exemple sur les mamans d'adolescents.
  - Nous sommes depuis 2 ans accessibles au handicap pour les **malentendants** grâce à un partenariat avec Sourline. Et en 2017, nous rendons notre site e-commerce et notre relation clients accessibles aux **malvoyants** grâce à un partenariat avec Urbilog. Les collaborateurs des équipes concernées ont été formés aux handicaps afin de leur donner du sens et du contexte. Nous soutenons le projet Compethance de l'entreprise Urbilog.
- **5,3 millions de clientes actives** (ayant passé (une ou plus) commande dans les 0-24 mois.
- Dans le cadre de l'attention que nous portons à la CNIL et au respect de la vie privée, nous avons une politique interne rigoureuse dans le ciblage et la gestion des adresses. A ce titre-là, nous avons des taux faibles de NPAI (< à 2%) et des taux de désabonnement e-mails en dessous des moyennes du e-commerce.
- Certification **Evea +** par la poste depuis 5 ans : attestation de La Poste qui confirme la qualité de nos fichiers clients.
- Certification **return Path** depuis 2 ans qui nous labélise comme un expéditeur d'emails reconnu par les FAI suite à de bonnes pratiques. En conséquence, nous ne sommes pas mis dans les spam de nos clients ou prospects par les plus gros FAI.

### **3) Comment pensez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?**

2 équipes dédiées qualité Maison et Textile-chaussures.

En amont : Les équipes écrivent ou valident l'ensemble des cahiers des charges de conception. Toutes les règles de sécurité y sont précisées, obligatoires et valables pour l'ensemble des pays dans lesquels nous distribuons. Des tests et des vérifications sur production sont menés par des cabinets indépendants. Les équipes sont formées et inscrites à toutes les informations touchant aux nouvelles normes ou règles de sécurité.

En aval : à réception, tous les articles sont contrôlés avant l'entrée en stock. Si les articles sont conformes, ils peuvent être vendus. En cas de non-conformité, tout le stock est vérifié et interdit à la vente.

## **7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté**

**1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ? Relations avec les parties prenantes ?**

La Redoute a une histoire locale et nationale forte. Entreprise historique du Nord, installée depuis plus de 100 ans à Roubaix et Wattrelos. **En 2014, la Redoute a fait le choix de rester à Wattrelos et à Roubaix dans le cadre de sa reprise.**

Consciente de ce patrimoine et de ce qu'elle représente, La Redoute participe activement et à sa mesure au développement social, environnemental et économique de ses territoires :

- **Encourager des recrutements et des partenariats avec les écoles locales**, faire éclore et faire connaître de nouveaux talents.
- **Soutenir des projets locaux de solidarité en faveur de l'insertion professionnelle**, l'égalité des chances et l'accessibilité numérique grâce à son association interentreprises **SolidarCité\***.
- Participer à des **projets de développement et de cohésion du territoire** en relation avec ses acteurs locaux et institutionnels – sur les thèmes de la mode, du digital et du développement durable.
- Participation et soutien à l'initiative d'ATD « territoire Zéro Chômeur » pour le quartier de l'alma à Roubaix.

**2) Quelles actions sociétales sont mises en place ?**

- **Fondatrice et membre depuis plusieurs années, d'une association inter-entreprises locales, SolidarCité. Concept inédit de mutualisation de la solidarité locale !**

Mission de l'association : susciter l'engagement des collaborateurs pour développer des partenariats de solidarité locale (Roubaix et Wattrelos) en lien avec les besoins de la cité.

Axes de solidarité choisis : l'égalité des chances par la formation professionnelle et la culture digitale. Les collaborateurs sont reconnus et encouragés pour leur engagement.

Objectif : que les collaborateurs mettent leurs compétences, leur savoir-faire, leur envie tout simplement à disposition d'associations locales petites et grandes.

→ Partenaires de plus de **20 associations** territoriales ou écoles locales.

Chaque année, La Redoute reçoit **80 familles** pour un Noël solidaire. Ce sont **plus de 500 bénéficiaires** chaque année d'une action de solidarité locale, et nous organisons une journée de découverte pour 200 collégiens du Collège Anne Frank de Roubaix. Nous proposons des ateliers internet à des femmes suivies par des associations partenaires.

- **Membre fondatrice d'un nouveau Fonds de dotation SOLFA.**

Fonds qui agit dans les Hauts de France et plus précisément la MEL. Nathalie Balla a pris la Présidence de ce fonds de dotation qui vise à collecter des fonds pour des projets en faveur de la dignité et l'insertion de femmes les plus exclues ou les plus fragiles. Le partenaire associatif est l'association SOLFA.

- **Membre de la fondation de l'association Norcréa** qui a pour vocation de développer l'activité industrielle textile au sein de la MEL et de redynamiser le tissu d'emploi local. Nous comptons sur un véritable effet d'entraînement.
- Projet de **redynamisation de la filière « métiers de la mode »** avec l'Ecole de la 2<sup>ème</sup> chance et ESMOD. Il s'agit de créer un module de formation complémentaire dans le cursus de l'E2C qui vise à motiver des jeunes filles à intégrer une formation dans les métiers opérationnels de la mode.
- Membres de la commission environnement de la **FEVAD**.
- Membres d'honneur ou permanent de CA de 3 Eco organismes : eco-folio, eco-Mobilier et ecoTLC.
- Participation pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, avec l'école IESEG à un défilé de mode dont les bénéfices seront reversés à la ligue du Nord de recherche contre le cancer.  
2016 : lancement de la 1<sup>ère</sup> campagne de sensibilisation au cancer du sein auprès de toutes les femmes avec 2 associations : la ligue contre le cancer du Nord et Vivre Comme Avant. Campagne sensibilisation reconduite en 2017 sur le cancer du sein et les violences conjugales.
- Dans le cadre de notre opération Noël, nous proposons une carte cadeau solidaire dont les bénéfices iront à l'antenne du Secours Populaire Français de Roubaix.
  - ➔ 16 000€ versés en 2015.
  - ➔ 57 000€ versés en 2016.
- Organisation de la semaine du développement durable en partenariat avec la Mairie de Roubaix.
- Organisation de visites en vélo de Roubaix pour les collaborateurs.

### **3) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?**

Notre engagement repose sur l'engagement des collaborateurs ! ainsi nous faisons des :

- Appels à bénévoles largement via newsletter ;
- Organisation des forums de solidarité ;
- Gain de jours de solidarité ;
- 1 événement annuel qui célèbre l'année d'engagement auquel tous les collaborateurs sont conviés ;
- Information dans les instances de coordination ;
- Un **comité SolidarCité** qui regroupe tous les ambassadeurs clés des initiatives et qui ont pour mission de diffuser l'information et l'engagement.

➔ **En moyenne 300 salariés impliqués** de près ou de loin, par une action de solidarité.

### III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

- 1. L'implication de notre comité de Direction**
- 2. L'élaboration d'objectifs mesurables et réalistes**
- 3. Une gouvernance et organisation autour d'ambassadeurs internes clés (experts) positionnés sur des secteurs clés du développement durable.**

Les investissements sont directement intégrés dans les budgets des Directions concernées, et peuvent être amortis par des économies.

Dans le cadre d'une entreprise en transformation, maintenir une politique RSE volontariste demande des priorisations régulières tout en gardant la dynamique évidente. Cet exercice d'agilité et de bon sens a un bénéfice très positif : nous rappeler nos fondamentaux, nous concentrer sur l'essentiel et le plus impactant, ne rien sacrifier au simple bénéfice de la rentabilité !

ANNEXE

## Le rapport de votre bilan énergétique des gaz à effet de serre

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) est obligatoire pour La redoute selon l'article 75 de la loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (ENE). Le BEGES doit être révisé tous les 3 ans, et porte obligatoirement sur les émissions directes de GES et les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, de chaleur ou de vapeur. Ainsi seules les émissions liées aux scopes 1 et 2 seront reportées.

### France

