

SHOP. MEET. CONNECT.™



KLEPIERRE

**JEAN-MARC JESTIN,
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE**

LE MOT DU PRÉSIDENT

Notre métier, celui des centres commerciaux, touche à l'humain et à ses modes de vie ; il n'offre pas de solution simple ni de recette miracle. Le succès résulte d'une combinaison de savoir-faire. Il importe d'abord d'avoir une compréhension fine des enjeux de la consommation, de l'évolution des technologies, des nouvelles dynamiques de la mobilité et de la démographie. Il faut ensuite suivre une stratégie claire en termes d'acquisitions d'actifs pour constituer un portefeuille cohérent de centres commerciaux au cœur des grands pôles urbains, aptes à générer une forte attractivité dans une Europe qui, comme le reste du monde, est en voie de métropolisation.

Il s'agit enfin d'être capable de réinventer nos centres, de réenchanter jour après jour le parcours des visiteurs en créant de nouvelles étapes avant, pendant et après le shopping. Car les centres commerciaux ne sont plus uniquement des sites marchands, dédiés au seul acte d'achat ; ils sont des lieux de vie et de rencontre, des lieux ouverts où convergent toutes les communautés, physiques et digitales. Il est évidemment indispensable de faire preuve d'une grande discipline financière en choisissant soigneusement les investissements qui assureront la croissance et la pérennité de nos actifs.

Par ailleurs, dans une société consciente de ses responsabilités, nous devons apporter notre contribution à un développement plus harmonieux et plus durable pour les femmes et les hommes impliqués dans nos centres, pour les territoires qui nous accueillent et pour la planète. Nous avons pris des engagements ambitieux qui trouvent leur place dans notre modèle économique car ils sont créateurs de valeur à long terme pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Pour affirmer notre vision, nous avons choisi une nouvelle signature de marque : Shop. Meet. Connect.™ Trois mots qui soulignent la cohérence des actions menées depuis 2012 pour dessiner un patrimoine qui fait aujourd'hui référence en Europe. Trois verbes en permanente interaction qui résument la manière dont nous concevons nos centres, qui accueillent plus d'un milliard de visiteurs par an. Trois dimensions qui dessinent un nouvel espace à conquérir jour après jour. Celui du centre commercial de demain. Porteur d'une multitude d'expériences et d'émotions, et toujours plus ouvert sur la ville et ses acteurs.

UNE NOUVELLE PLATEFORME DE MARQUE

Forts de notre stratégie de recentrage sur nos actifs implantés dans les métropoles à forte croissance, nous nous affirmons plus que jamais comme un acteur majeur du *retail* en Europe. Face aux défis de la révolution digitale et de la transformation du commerce, nous avons entrepris une démarche de redéfinition de notre plateforme de marque. Une réflexion en profondeur sur les fondements de notre identité en tant que groupe paneuropéen et sur notre rôle au sein de la société, qui nous a permis de formaliser notre vision du commerce autour d'une nouvelle signature : Shop. Meet. Connect.™

SHOP. Parce que notre mission première est de magnifier l'offre commerciale des enseignes. Notre force réside dans notre capacité à repenser avec agilité notre mix d'enseignes en tenant compte de l'environnement des centres pour proposer une offre toujours plus pertinente. Nous mettons ensuite tout notre savoir-faire en œuvre pour accompagner les marques dans leur transformation, quels que soient leur taille, leurs concepts ou leurs ambitions.

MEET. Cela traduit notre conviction que les centres commerciaux ont vocation à jouer un rôle grandissant dans le tissage du lien social. Nos centres sont des lieux de vie, de rencontre, de découverte et d'expérience pour toutes les communautés qu'ils réunissent. En développant l'offre de restauration, en soignant nos parcours clients ou encore en organisant des événements étonnants, nous réinventons l'expérience shopping, qui s'enrichit d'un supplément de plaisir et d'émotion.

CONNECT. Cette connexion est d'abord physique. Nos centres sont en prise directe avec les territoires. Connectés aux transports, connectés à la ville et à son activité économique, connectés aux populations. Et bien sûr, connectés, au-delà des murs, via le digital, aux consommateurs, aux enseignes et à tous les collaborateurs qui les font vivre. Pour faire de l'expérience dans nos centres une expérience unique réunissant le physique et le digital.

Cette signature, c'est en trois mots la manière dont nous voyons notre métier. C'est le prisme à travers lequel nous allons contribuer à son évolution.

**“LES CENTRES
COMMERCIAUX SONT
DES LIEUX DE VIE
ET DE RENCONTRE,
DES LIEUX OUVERTS
OÙ CONVERGENT
TOUS LES TYPES
DE COMMUNAUTÉS,
PHYSIQUES
ET DIGITALES.”**

**JEAN-MARC JESTIN,
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE**

Avec cette nouvelle signature, nous réaffirmons avec force notre stratégie structurée, notamment autour de quatre piliers opérationnels :

Retail First, notre démarche pour accompagner les enseignes dans leur activité. À l'écoute de leurs besoins, nous anticipons leurs attentes et réfléchissons avec elles à la meilleure façon de valoriser leur offre et d'innover dans nos centres. En adaptant la taille des boutiques, par le *rightsizing* ; en valorisant les vitrines ; en diversifiant le mix d'enseignes avec une offre de restauration et de services enrichie.

Let's Play®, notre engagement à réenchanter le centre commercial pour en faire un espace où le jeu et la surprise investissent le parcours client, où la logique purement utilitaire du shopping est repensée au bénéfice de l'expérientiel. Où les animations sous toutes leurs formes, physiques et digitales, prolongent le séjour et suscitent constamment l'envie de revenir.

Clubstore®, notre engagement à réinvestir le centre commercial comme un lieu de vie et de rencontre. En proposant à nos clients un parcours fluide et agréable. En déployant un sens de l'hospitalité à chaque étape. En soignant l'architecture et le design pour les mettre au service de l'expérience.

Act for Good®, notre engagement à inscrire toutes nos actions à l'aune d'une vision responsable et de long terme. En élevant encore nos ambitions en faveur du bien-être des femmes et des hommes qui travaillent dans ou pour nos centres. En créant de la valeur sur nos territoires d'implantation et en réduisant notre empreinte environnementale. En accompagnant des tendances sociétales fortes : la demande d'une urbanisation intelligente et citoyenne, l'attrait pour une consommation raisonnée, la promotion d'une économie collaborative, mais aussi l'aspiration à un meilleur équilibre entre travail et vie privée.

Cette politique RSE s'inscrit au cœur même de notre modèle économique. Car nous avons la conviction qu'il participe à la création de valeur sur le long terme et fédère toutes nos parties prenantes — collaborateurs, clients, enseignes, prestataires, acteurs économiques et décideurs locaux — autour d'une aventure commune qui se définit en trois mots : Shop. Meet. Connect.™

26 boulevard des Capucines
CS 20062
75009 Paris — France
Tél.: +33 (0)1 40 67 54 00



KLEPIERRE

SHOP. MEET. CONNECT.™