

Annexe au rapport annuel de gestion -

Déclaration de Performance Extra-Financière 2020

SOMMAIRE

1- Notre modèle d'affaires	2
2- Nos principaux risques & nos politiques	5
Nos Collaborateurs	8
Nos Clients	12
Nos Partenaires associatifs	16
Nos Adhérents-associés.....	19
Nos Fournisseurs	19
La Planète Terre.....	21
3- Note Méthodologique	26

1 – NOTRE MODELE D’AFFAIRES

1. INTERSPORT, une histoire de rencontres/de passionnés

C'est en 1924 que la société La Hutte, fabricant et distributeur d'équipements pour les Scouts décide de développer des secteurs non exploités tel que le camping. Le premier magasin ouvre ses portes en 1926 à Paris. Très vite, cette petite société se développe et s'ouvre au grand public.

En 1946, le groupement prend la forme d'une Société Coopérative dont le capital est détenu par les adhérents-associés exploitant les magasins sous le principe « un homme, une voix ».

En 1958, pour s'organiser face à la constitution de réseaux internationaux, quatre groupements nationaux (France, Allemagne, Pays-Bas et Belgique) créent la première association européenne d'articles de sport sous le nom d'EUROSPORT.

Créé en 1968, INTERSPORT International Corporation (IIC) est né de l'alliance de 10 centrales d'achat nationales pour créer une organisation internationale permettant de mieux servir le réseau Intersport, développer des produits et mieux satisfaire ses clients sous l'enseigne INTERSPORT.

INTERSPORT est aujourd'hui le leader mondial de la distribution d'articles de sport et est présent dans 58 pays avec plus de 6.000 magasins.

Chaque organisation nationale dispose d'une importante autonomie. Intersport International Corporation est principalement chargé de négocier certains achats pour le groupement et d'organiser la sélection des produits pour les marques propres du groupe comme : Energetics (fitness, musculation, natation, course à pied), Firefly (vêtements, chaussures, sport d'eau), McKinley (sports outdoor et de montagne), Nakamura (cycles), ProTouch (sports d'équipe et sports de raquette), Tecno Pro (ski), ITS (premier prix), OZE (trottinettes et accessoires).

Le Groupe INTERSPORT en France et en Belgique, c'est plus de 750 magasins, au 31 décembre 2020, réalisant un CA de plus de 2,3 milliards €, avec plus de 10.000 collaborateurs dont 2.000 recrutés ces 5 dernières années.



La structure centrale (350 personnes) est basée à Longjumeau (91) et la plateforme logistique principale de 44.000 m² (300 personnes en moyenne) est située à Saint-Vulbas (01)

INTERSPORT est également propriétaire de la Manufacture Française du Cycle (521 personnes en moyenne) depuis 2013, première usine française d'assemblage de cycles située à Machecoul (44). La Présidence France et Belgique est assurée par Jacky RIHOUE.

2. Nos Adhérents

Le commerce Coopératif et Associé représente, à ce jour, plus d'un tiers du commerce en France dans de nombreux secteurs de la distribution (alimentaire, optique, sport, bricolage, jouet...).

Agissant de manière collective, les entrepreneurs d'un même réseau progressent ensemble au sein d'une entreprise commune. Ils décident et établissent de manière collective et démocratique des règles communes de fonctionnement et poursuivent un seul et unique but, celui de développer et pérenniser à la fois les entreprises de chacun et l'enseigne à laquelle ils adhèrent.

Le modèle du Commerce Coopératif et Associé s'appuie sur des commerçants indépendants qui ont fait le choix de se regrouper afin de mutualiser moyens et services. Par nature, les 196 enseignes du Commerce Coopératif et Associé sont constituées de PME françaises, implantées dans leurs régions, créatrices d'emplois et soumises aux impôts sur les sociétés en France.

Depuis quinze ans, le taux de croissance du chiffre d'affaires du Commerce Coopératif et Associé à une croissance supérieure à celle du marché pour atteindre 156 milliards en 2020.

Les réseaux du Commerce Coopératif et Associé affichent un maillage territorial très abouti. Un point de vente sur deux est implanté dans une ville de moins de 10 000 habitants au plus près de la vie des français. Dynamiques, leurs entreprises sont créatrices d'emplois. Le Commerce Coopératif et Associé emploient aujourd'hui 562 585 salariés.

Il pèse plus de 30 % du chiffre d'affaires du commerce total dans 10 régions, il est également contributeur à + de 50 % de la CVAE (Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises) dans 5 régions et à hauteur de 48 % de l'IS (Impôt sur les Sociétés) dans le commerce (selon l'étude « *L'impact du Commerce Coopératif et Associé dans les territoires* », publiée le 7 mars 2018, réalisée par l'institut Xerfi pour la Fédération du Commerce Coopératif et Associé (FCA).

Une performance qui s'explique par le fonctionnement même de ce modèle économique et par son pouvoir de résilience. Au sein d'un réseau du Commerce Coopératif et Associé, le commerçant reste juridiquement propriétaire de son magasin.

Nos entrepreneurs (appelés « Adhérents-associés» dans notre réseau) sont associés au sein de la Société Anonyme Coopérative de commerçants détaillants INTERSPORT FRANCE (généralement appelée « Centrale ») pour unir leurs forces et s'appuyer sur une structure solide qui négocie pour eux les meilleures conditions d'achat, de gestion, de commercialisation et de communication possibles et qui leur propose de nombreux outils pour les aider à développer leur activité et faire progresser leurs chiffres d'affaires.

Chaque Directeur Opérationnel de la société INTERSPORT FRANCE est accompagné d'un Adhérent « binôme » pour l'animation d'un Comité thématique composé d'Adhérents et de collaborateurs de la Centrale. Ces Comités vérifient l'adéquation de la mise en place des moyens avec les attentes des magasins et sont force de propositions au Conseil d'Administration de la Coopérative.

Le Conseil d'Administration composé exclusivement d'Adhérents-Associés prend des décisions sur le fonctionnement de la Centrale et des magasins qui s'imposent à tous les Adhérents.

Sur le plan juridique, l'agrément d'un adhérent nécessite l'engagement de l'adhérent sur les prescriptions énoncées dans les Statuts, le Règlement Intérieur, ainsi que les conditions particulières d'admission.

Le développement important de notre réseau ces dernières années a été l'occasion d'offrir des opportunités à des hommes et des femmes de devenir entrepreneur qu'il s'agisse d'anciens directeurs salariés de magasins INTERSPORT ou d'autres enseignes ou de collaborateurs de la Société INTERSPORT FRANCE. La Coopérative joue un rôle d'ascenseur social lui permettant d'assurer le renouvellement de ses entrepreneurs.

La société INTERSPORT FRANCE est donc en mesure de proposer aux fournisseurs référencés du Groupe des fonctions de centralisation de commandes, de centralisation des paiements et de garantie du croire visant à faciliter la gestion administrative de plus de 650 comptes des adhérents INTERSPORT.

Le groupe INTERSPORT a ouvert une trentaine de magasins par an ces dernières années, dont en 2020, 9 sous l'enseigne INTERSPORT, 4 sous l'enseigne INTERSPORT Montagne et 9 sous l'enseigne BLACKSTORE. Ce rythme important de croissance devrait se poursuivre puisque de nombreux magasins sont prévus dans les années à venir

2 – NOS PRINCIPAUX RISQUES & NOS POLITIQUES

Parties prenantes	Enjeux	Politiques	Indicateurs de performance
Nos Collaborateurs	Bien-être au travail	<ul style="list-style-type: none"> * Culture du respect, de l'exigence et de la bienveillance * Respect et confiance réciproques entre collaborateurs ; entre collaborateurs et managers * Sens du collectif et convivialité 	<ul style="list-style-type: none"> * Ancienneté moyenne supérieure à 8 ans
	Gestion des compétences et des carrières	<ul style="list-style-type: none"> * Développement permanent des compétences * Formations accessibles et diversifiées * Diversité des parcours 	<ul style="list-style-type: none"> * Près de 113 000 heures de formation * 80% des managers issus de la promotion interne
	Santé et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> * Encourager et faciliter la pratique du sport * Suivi spécifique des métiers les plus exposés * Prise en charge de qualité pour tous les collaborateurs (mutuelle, prévoyance, aménagement du poste de travail etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> * Taux de fréquence moyen : 40,3
Nos Clients	Satisfaction de nos clients	<ul style="list-style-type: none"> * Répondre aux besoins de nos clients dans toute la diversité de leurs profils * Assurer une réponse multicanale * Etre au plus proche de nos clients 	<ul style="list-style-type: none"> * Délai de traitement moyen annuel des e-mails : 89 heures ouvrées * Taux moyen de réponse aux contacts reçus tous canaux : 83 %

	<p>Protection de nos clients (santé & sécurité, RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Conformité des produits * Vigilance sur le respect des réglementations (qualité et sécurité du produit, éthique, lutte contre la fraude etc.) * Confidentialité et intégrité des bases de données 	<ul style="list-style-type: none"> * Procédure interne de retrait des produits * Régularité des relations commerciales * Mise à jour de la procédure d'exercice des droits conformément au RGPD
	<p>Accessibilité au sport</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Donner accès au sport partout et pour tous les pouvoirs d'achat * Rendre accessible les plus grandes marques de sport, du produit entrée de gamme aux produits plus techniques 	<ul style="list-style-type: none"> * Communication omnicanale auprès de nos consommateurs (dépliants, e-mails, réseaux sociaux, radio etc.). * Références de nouvelles marques chaque année
<p>Nos Partenaires associatifs</p>	<p>Ancrage territorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Renforcement du maillage territorial * Développement de la pratique sportive & de l'accès au sport 	<ul style="list-style-type: none"> * Entités dédiées aux clubs et collectivités * Partenariats divers (fédérations, bénévoles etc.)
	<p>Dons et mécénats</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Soutien du sport amateur et du bénévolat sportif * Soutien des clubs sportifs et des sportifs 	<ul style="list-style-type: none"> * +10 000 clubs amateurs partenaires * Aide financière et matérielle * Soutien du sport amateur via le don face à la crise sanitaire : jaimejaidemonclub.fr
<p>Nos Adhérents-associés</p>	<p>Entrepreneuriat individuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Favoriser l'accès des collaborateurs à l'entrepreneuriat individuel * Faciliter les transmissions d'entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> * Aide technique et financière

Nos Fournisseurs	Ethique des affaires	<ul style="list-style-type: none"> * Respect des réglementations et codes de bonnes conduites européens et internationaux * Clauses contractuelles 	<ul style="list-style-type: none"> * Vigilance aux obligations * Présence permanente d'une équipe et audits aléatoires des sites de production * Outil de pilotage à distance des productions en test
	Approvisionnement responsable	<ul style="list-style-type: none"> * Tests effectués en interne et en externe * Vérification de la qualité du produit de la conception à la mise en vente 	<ul style="list-style-type: none"> * Réorganisation des équipes en interne * Analyse des remontées consommateurs ou magasin sur nos produits
La Planète Terre	Changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> * Fabrication de moyens de transports respectueux de l'environnement * Réduction de l'impact de l'activité sur l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> * 377 340 cycles dont 93 500 VAE * 100% de nos vélos Nakamura sont conçus et assemblés en France
	Préservation des ressources	<ul style="list-style-type: none"> * Maitrise de nos consommations énergétiques * Réduction de nos consommations énergétiques 	<ul style="list-style-type: none"> * Etude sur la réutilisation de cartons pour réduire la consommation de cartons neufs * Consommation électricité : 2.230.448 kWh * Consommation gaz : 1.649.364 kWh * Consommation eau (hors vélos) : 3653 m3

Economie circulaire

- * Collecte, tri, recyclage et valorisation des déchets sur place et via des Prestataires
- * Participation aux groupes de travail relatifs à la loi n°2020-105 du 10/02/2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire dite LEC
- * Contributions financières auprès des éco-organismes agréés par l'Etat pour la collecte, le tri et le recyclage des produits mis sur le marché

- * Déchets liés à la conception et à l'assemblage des vélos pris en charge par les filières de recyclage et de valorisation : 90,4 %
 - * Contribution financière pour la collecte, le tri, le recyclage et la valorisation des déchets générés par l'activité : 771.518,87 € HT
-

Nos Politiques & Réalisations

Bien que les politiques Ressources Humaines d'INTERSPORT FRANCE et de ses 2 filiales se différencient en raison des spécificités de leurs métiers et de leur organisation, elles sont basées sur des valeurs et des ambitions communes. En 2020, les effectifs de la société INTERSPORT FRANCE s'élevaient à une moyenne de 346 se décomposant comme suit : 317 en CDI, 6 en CDD et 23 en contrats professionnels, stagiaires ou alternants.

a. Nos politiques

i. Bien-être au travail

L'humain est au cœur de notre culture.

Nos valeurs (Ouverture, Optimisme, Humanité, Humilité et Sens du Collectif) illustrent nos convictions et guident nos actions envers nos collaborateurs.

Nous sommes convaincus que des collaborateurs se sentant bien dans leur quotidien professionnel s'investissent davantage, et n'hésitent pas à innover et à se dépasser ; ils contribuent ainsi plus activement au succès du déploiement de la stratégie de notre enseigne : du gagnant-gagnant ! Le respect et la confiance réciproques entre collaborateurs, mais surtout entre les collaborateurs et leurs managers sont essentiels pour cultiver le bien-être au travail : nous développons une culture managériale basée sur l'exigence, mais également sur la bienveillance, la transparence, la collaboration et la prise d'initiative.

Par ailleurs, l'ambiance de travail est également à la base du bien-être des équipes : nous cultivons le sens du collectif et la convivialité, indissociables l'un de l'autre. Comme dans le sport, l'envie de « jouer » les uns pour les autres est une condition de la réussite !

ii. Santé et sécurité

La santé et la sécurité de nos collaborateurs est au cœur de nos préoccupations. Il n'y a pas de bien-être au travail sans santé et sécurité préservées.

Nous croyons beaucoup au pouvoir du sport sur la santé et capitalisons tant sur ses vertus physiques que morales, pour prévenir les risques sur la santé, physiques et psycho-sociaux.

Sur nos métiers les plus exposés, nous portons une attention particulière à la formation au poste de travail et au respect des consignes de sécurité au quotidien. Nous accompagnons nos salariés rencontrant des problèmes de santé, et nous leur offrons des couvertures sociales de qualité.

iii. Développement des compétences et des carrières

Chez INTERSPORT FRANCE, nous partageons des valeurs communes avec le sport en favorisant l'apprentissage et l'évolution de nos collaborateurs. Nous croyons que le développement permanent des compétences stimule les collaborateurs, et contribue à leur enrichissement personnel et par conséquent à celui de l'entreprise.

Nous cultivons leur motivation à apprendre en leur offrant l'opportunité de découvrir en permanence de nouvelles choses : nouvelles façons de travailler, nouveaux outils, nouveaux challenges, nouveaux métiers.

Nous croyons que la mobilité interne est un véritable facteur de motivation et un moyen de renforcer le sentiment d'appartenance à l'enseigne ; croire en nos talents et leur donner leur chance est un excellent moyen de développer les expertises et de renforcer l'organisation. Nous capitalisons sur la diversité des parcours offerts par le système coopératif pour faire évoluer nos collaborateurs.

b. Nos réalisations

i. Bien-être au travail

✚ Nous avons défini dans notre référentiel emploi-compétences :

- parmi les compétences clés de nos collaborateurs : le travail collaboratif, le sens du collectif, le sens relationnel, l'écoute active.
- parmi les compétences clés de nos managers : le management collaboratif, la bienveillance et exemplarité, la culture du feedback.

Nous recherchons ces compétences lors de l'embauche de nouveaux collaborateurs, nous les cultivons au travers du plan de développement des compétences, notamment au travers de la mise en place de formations collectives internes, et nous les évaluons lors des entretiens annuels de performance.

✚ Nous donnons du sens aux actions de nos collaborateurs :

Chez INTERSPORT FRANCE, dans le cadre du parcours d'intégration de nos nouveaux collaborateurs, nous partageons la stratégie de l'enseigne, et présentons les métiers et les enjeux de chaque direction. Nos collaborateurs sont également invités à se rendre en magasin, notamment lors de la préparation des ouvertures, de façon à mieux comprendre les enjeux et les contraintes du terrain.

Puis, régulièrement, nous réunissons nos équipes pour faire un point sur l'actualité, les objectifs, et la stratégie de l'enseigne.

Plus globalement, au niveau du groupe, nous partageons régulièrement la stratégie en transparence avec nos collaborateurs, et fêtons les victoires ensemble.

✚ Nous boostons l'esprit d'équipe et la convivialité :

Plusieurs fois dans l'année, et en collaboration avec nos partenaires sociaux, nous organisons des événements pour renforcer le collectif et fédérer les équipes (séminaire, soirée de fin d'année, Noël).

Nous encourageons et facilitons la pratique du sport entre collègues, notamment au travers de la mise à disposition d'une salle de sport et le financement de cours collectifs au sein de notre Centrale d'Achat.

✚ Nos espaces de travail et de pause ont été améliorés et continuent à être réaménagés, tant au sein de notre Centrale que de nos filiales, de sorte à renforcer la communication et les synergies entre les équipes, mais aussi à permettre aux collaborateurs de se ressourcer, individuellement ou collectivement.

ii. Santé et sécurité

✚ Nous encourageons et facilitons la pratique du sport entre collègues, car le sport a des bienfaits reconnus sur la santé physique et mentale.

✚ Pour les postes les plus exposés physiquement, notamment dans nos entrepôts, nous faisons suivre un parcours de formation complet à nos nouveaux collaborateurs dans le cadre de leur intégration, et préalablement à toute prise de poste. Nous organisons en outre des échauffements musculaires préalablement aux prises de poste quotidiennes au sein de nos entrepôts.

✚ Des référents sécurité et environnement veillent au quotidien à la mise en place et au respect des consignes de sécurité.

✚ Nous prenons en considération, autant que les contraintes de poste le permettent, les problèmes de santé des collaborateurs pour aménager leur temps de travail et/ou leur poste de travail.

- ✚ Nous offrons à nos collaborateurs des couvertures sociales (mutuelle et prévoyance) de qualité.

iii. Développement des compétences et des carrières

- ✚ Nous allouons chaque année des budgets importants au plan de développement des compétences sur chacune de nos entités.
- ✚ Au sein de notre Centrale, nous incitons et mettons à la disposition des collaborateurs les moyens d'être acteurs de leur formation, en leur permettant de demander à tout moment des formations qu'ils auront eux-mêmes identifiées sur un portail collaboratif dédié et recensant tout type de formation, quelle que soient les modalités pédagogiques (présentiel, digital learning,...).
- ✚ Nous avons conclu des partenariats avec des écoles (CNPC, Faculté des métiers de Saint-Malo...) et ouverts plusieurs classes d'enseigne sur 6 sites en France pour former des jeunes aux métiers de nos magasins et leurs spécificités, sur des diplômes allant du niveau Bac au Bac +3, afin de leur donner l'opportunité d'évoluer au sein de notre enseigne. Nous y accueillons en moyenne près de 200 alternants chaque année. Nous souhaitons continuer à développer ces partenariats et l'accompagnement de nos jeunes.
- ✚ Nous nous appuyons sur l'Académie Intersport, pour créer du contenu et des parcours de formations permettant aux collaborateurs des magasins de développer leurs compétences sur nos produits, nos outils, nos métiers, en proposant sur tout type de modalité pédagogique (présentiel, e-learning, tuto, classes virtuelles,...). Des relais formation présents en magasin contribuent au déploiement et au rayonnement des actions de l'Académie.
- ✚ Nous promovons la mobilité interne au sein du groupe et offrons de beaux parcours à nos collaborateurs, qui, pour les plus audacieux, peuvent aller jusqu'à l'entrepreneuriat ; et nous les accompagnons dans l'ouverture de leur propre magasin.

c. Nos indicateurs de performance

i. Bien-être au travail

A une période où la fidélisation des collaborateurs est un challenge et enjeu, et dans un contexte interne de fort développement, nous sommes fiers de mettre en avant la fidélité des collaborateurs à notre enseigne : l'ancienneté moyenne au sein d'INTERSPORT FRANCE et de ses filiales est supérieure à 8 ans, malgré la forte croissance de nos effectifs sur les dernières années.

Dans ce contexte de forte croissance et d'évolution de nos métiers et nos process, le turn-over moyen au sein d'INTERSPORT FRANCE et de ses filiales est de 15,08% en 2019 et de 12,2 % en 2020 : nous considérons une partie de ce turn-over comme « naturel » et/ou contextuel.

Nous concentrons nos efforts pour réduire les départs liés à une insatisfaction de nos talents ; pour cela, nous menons des entretiens de sortie avec les collaborateurs démissionnaires pour mieux comprendre les raisons de leur départ et adapter le cas échéant notre management des ressources humaines.

ii. Santé et sécurité

Le taux de fréquence est un indicateur suivi très régulièrement, au sein de nos filiales tout particulièrement.

Il s'élevait en moyenne sur 2019 pour les 3 entités à 39,8 et sur 2020 à 40,3 ; nous concentrons nos efforts pour réduire ce taux significativement et durablement.

iii. Développement des compétences et des carrières

En 2020, nous avons organisé près de 6000 heures de formation au sein d'INTERSPORT FRANCE et de ses filiales. Les collaborateurs de notre réseau de magasins ont quant à eux suivi plus de 96.000 heures de formation en ligne et 11.000 heures de formation en présentiel, orchestrées par l'Académie Intersport. Par ailleurs, au sein d'INTERSPORT FRANCE, plus de 80% de nos managers sont issus de la promotion interne.

NOS CLIENTS

Nos Politiques & Réalisations

- i. Satisfaction de nos clients

Notre objectif : devenir l'enseigne la plus proche des françaises et des français.

Pour cela, nous assurons une présence omnicanale pour répondre à toutes les questions de nos clients via nos sites internet www.intersport.fr et www.intersport-rent.fr (FAQ, page contact, tchat en ligne avec des experts produits), nos pages sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter) et via le Service clients joignable par e-mail, courrier et par téléphone.

Nous projetons de déployer un tchat en ligne spécifique, connecté avec notre Service clients, afin d'apporter des réponses instantanées et rapides à nos clients.

Nos clients peuvent échanger directement avec le magasin de leur choix et sont informés des actualités via la page Facebook animée par chaque magasin Intersport.

Nous sommes soucieux de répondre aux besoins de tous les français.

Aussi, depuis 2018, INTERSPORT FRANCE recueille les avis produits sur le site internet www.intersport.fr.

Chaque consommateur ayant commandé un produit est sollicité par un tiers de confiance, « eKomi ».

Le traitement des avis en ligne respecte la réglementation en vigueur qui vient garantir la fiabilité et la transparence de la publication des avis.

Un outil permet également aux clients de laisser leur avis sur n'importe quelle page de notre site internet www.intersport.fr.

Ce dispositif vise à faire remonter les problèmes que rencontrent nos clients en gardant un lien fort avec ces derniers dans le but d'améliorer le Site au jour le jour.

ii. Protection de nos clients

Nous sommes attentifs à la qualité de nos fournisseurs et des usines avec lesquels nous travaillons.

Nous veillons à ce que les réglementations applicables soient strictement suivies et respectées (sous-traitance, éthique, lutte contre la fraude, documentation technique, données personnelles etc.).

Nos partenaires s'engagent en signant nos conventions, qui nous garantissent un recours le cas échéant. Nos fournisseurs veillent à la qualité des produits de manière constante, en procédant à des auto-contrôles, à des tests aléatoires sur différentes productions.

En cas de suspicion ou de détection d'un problème de qualité, faible ou grave, le fournisseur est tenu de nous avertir dès qu'il en a connaissance. Le fournisseur manquant à son obligation de livrer des produits conformes doit prendre toutes les mesures qui s'imposent et proposer une solution (réparation, remplacement, remboursement etc.). Il doit également informer les autorités.

Dès que le fournisseur nous alerte, nous déclenchons en interne une procédure dite de crise afin i) d'identifier les produits concernés, ii) de les bloquer et iii) de coordonner l'information à l'ensemble des magasins et à nos clients.

Cette information prend la forme d'un affichage en magasin et sur une page dédiée accessible sur notre site internet (<https://www.intersport.fr/rappels-produits/>).

En fonction de la non-conformité détectée, nous informons personnellement les clients identifiés grâce à leur achat en ligne ou leur carte de fidélité Intersport.

Protéger nos clients, c'est aussi protéger les informations qu'ils nous confient.

Notre politique de données personnelles accessible en ligne, permet à toute personne ayant transmis ses coordonnées pour un achat, pour donner son avis etc. d'y accéder, de les modifier, de les supprimer en écrivant au Délégué à la Protection des Données d'Intersport, par courrier au siège social d'Intersport ou via notre site internet www.intersport.fr -> page contact rubrique « Mes données personnelles ».

Une équipe transversale prend en charge les demandes liées aux données personnelles et veille à la sécurité des informations personnelles enregistrées dans nos bases de données. La procédure de traitement des demandes a été revue afin de l'améliorer en termes d'efficacité et de qualité des réponses apportées à nos clients.

iii. Accessibilité au sport

Donner accès au sport partout et pour tous les pouvoirs d'achat.

C'est notre combat depuis nos origines et ce qui a fondé la création de notre coopérative en 1924.

Notre fierté, c'est de pratiquer les prix les plus compétitifs sur toutes les grandes marques de sport pour les rendre accessibles au plus grand nombre.

Nous proposons les gammes les plus larges du marché pour tous les sportifs, les débutants comme les plus experts, et nous couvrons les besoins de tous les âges et de tous les budgets.

En région, nous répondons aux pratiques sportives locales avec des équipements adaptés (ex : nautisme, sport d'hiver...).

Etre accessible, c'est aussi permettre à nos clients d'aller à la rencontre des produits, de découvrir les nouveautés, d'essayer les articles.

Pour donner à nos clients les moyens de faire les bons choix.

C'est pour cela que nous continuons d'ouvrir chaque année de nouveaux magasins pour être plus près de nos clients.

Aujourd'hui, avec 701 magasins dans toute la France et une offre à portée de clic 24H/24H sur intersport.fr, nous sommes l'enseigne de sport la plus proche des françaises et des français.

Nos indicateurs de performance

i. Satisfaction de nos clients

Délai de traitement moyen annuel des e-mails reçus (heures ouvrées) :

Année	Résultat	Objectif
2019	57	48
2020	89	48

NB : le délai de traitement a augmenté en 2020 en raison de la fermeture du Service clients lors du 1^{er} confinement.

Taux moyen annuel de réponse aux e-mails reçus (%) :

Année	Résultat	Objectif
2019	85	100
2020	88	100

Taux moyen annuel de réponse tous canaux confondus (e-mail, appel, courrier et réseaux sociaux) (%) :

Année	Résultat	Objectif
2020	83	95

NB : le délai de traitement a augmenté en 2020 en raison de la fermeture du Service clients lors du 1^{er} confinement.

Nombre d'avis clients recueillis & publiés suite à une commande passée sur www.intersport.fr :

	2019	2020
Avis produits	15 759	80 164

Nombre d'avis clients relatif à la navigation sur www.intersport.fr :

	2019	2020
Avis internautes	1802	1264

ii. Protection de nos clients

Nombre de plaintes déposées à la CNIL par un client :

Année	2019	2020
Plaintes déposées à la CNIL	2	0

iii. Accessibilité au sport

Nombre de magasins INTERSPORT ouverts en France :

Année	2019	2020
Magasins ouverts	673	701

NOS PARTENAIRES ASSOCIATIFS

Nos Politiques & Réalisations

i. Ancrage territorial

Agir pour la mixité sociale et créer de la cohésion par le sport nous tient à cœur depuis toujours.

Pour faire vivre le sport dans toutes les régions, et donner les moyens aux clubs de rallier le plus grand nombre de jeunes, nous les soutenons logistiquement, humainement et financièrement.

Nous sommes ainsi partenaire de plus de 10 000 clubs amateurs.

Pour favoriser l'accès aux clubs et leur permettre d'accueillir de nouveaux licenciés, nos 300 Adhérents-associés sont les premiers mobilisés.

En 2019 et en 2020, nous avons ainsi reversé plus de 6 millions d'euros sous forme d'aide financière et matérielle pour soutenir nos clubs partenaires dans leur développement.

Pour intensifier notre engagement, nous sommes Distributeur Officiel de la Fédération Française de Football et de la Fédération Française de Tennis. Des partenariats qui nous permettent de mettre en place des actions favorisant l'accès à la pratique et à sa découverte.

ii. Sponsoring national et local

Pour donner les moyens aux licenciés partenaires de nos clubs et fédérations de faire progresser leurs équipements et rendre toujours plus accessible leur pratique, nous leur faisons bénéficier chaque saison de nombreux avantages commerciaux en magasin.

En 2019 et en 2020, nous avons ainsi offert plus de 40 millions d'euros de pouvoir d'achat aux licenciés de nos clubs partenaires afin de les aider à s'équiper.

Nous soutenons plus de 110 000 bénévoles dans tous les sports.

Sans bénévoles pour faire vivre les associations et les clubs, il n'y a plus de sport. Nous mettons tout en œuvre pour faciliter leur mission au quotidien en leur proposant un service sur mesure à travers nos 110 cellules clubs et collectivités et nos 420 collaborateurs dédiés à servir au mieux les clubs, partout en France.

En partenariat avec Hello Asso, nous accompagnons les bénévoles en leur offrant des outils gratuits pour faciliter la gestion de la vie administrative de leur club.

Pour accompagner tous ceux qui ont un rêve sportif et les aider à concrétiser leurs projets, nous avons lancé en 2014 « Mon Projet Sportif », notre plateforme de sponsoring participatif. Toute l'année, nous recevons des projets, qu'ils soient amateurs ou professionnels, individuels ou collectifs et nous soutenons tous les athlètes, les valides comme les invalides.

Chaque année, nous co-finançons ainsi 12 projets avec le soutien de notre communauté.

Avec la pandémie du Covid-19, de nombreux clubs se sont retrouvés en difficulté pour accueillir nos enfants, pour qui le sport est un formidable vecteur d'intégration et de bien-être.

Des milliers de clubs nous font confiance partout en France. Nous avons un rôle à jouer pour leur venir en aide. C'est pourquoi en 2020, nous nous sommes engagés à leurs côtés pour les soutenir avec notre plateforme <https://jaimejaidemonclub.fr> en partenariat avec Hello Asso.

Après 5 mois de collecte, nous avons récolté plus de 115 000 euros pour soutenir le sport amateur. Grâce à la générosité de notre communauté, cette source de financement a pu apporter un coup de pouce supplémentaire aux clubs dans cette période particulière, pour relancer leur activité.

En échange, les donateurs ont reçu une carte cadeau d'une valeur de 5 à 20 euros, valable dans les magasins INTERSPORT, et ont participé à un tirage au sort pour tenter de remporter l'un des 12 lots d'exception.

Nos indicateurs de performance

i. Ancrage territorial

Nombre de clubs locaux partenaires :

	2019	2020
Nombre de clubs partenaires soutenus	+ 10. 000	+ 10. 000

Soutien financier et matériel des clubs partenaires (€) :

	2019	2020
Aide financière et matérielle apportée aux clubs partenaires exprimée en euros	+ 6 millions	+ 6 millions

ii. Sponsoring national et local

Aide versée pour l'équipement sportif des licenciés des clubs et fédérations partenaires (€) :

	2019	2020
Aide sous formes d'avantages commerciaux (réduction, bons d'achat etc.) exprimée en euros	+ 40 millions	+ 40 millions

Résultats de la campagne solidaire sur la plateforme jaimejaidemonclub.fr :

	2020
Montant total récolté pour les clubs amateurs sur la plateforme jaimejaidemonclub.fr (€)	+ 115. 000
Nombre de clubs amateurs inscrits	+ 600
Nombre de donateurs	+ 1500
Nombre de sports représentés parmi les clubs inscrits	44
Cartes cadeaux offerts aux donateurs (€)	+ 24. 000

Nos Politiques & Réalisations

- i. Favoriser l'accès des collaborateurs à l'entrepreneuriat individuel

Un grand nombre d'Adhérents-associés actuels du Groupe INTERSPORT est composée d'anciens collaborateurs salariés des magasins ou du siège social ainsi que d'enfants d'Adhérents-associés. Cette particularité permet de favoriser la transmission du savoir-faire entre les générations tout en permettant un niveau d'adaptabilité très important afin d'appréhender les évolutions du secteur de la distribution.

Chaque collaborateur du Groupe pourra développer, par le biais de ses formations et de son expérience au sein du Groupe, ses capacités à devenir entrepreneur à son tour.

Les jeunes entrepreneurs pourront bénéficier, en complément de leur apport financier personnel, d'aides financières apportées par le Groupe notamment par le biais d'un fonds (EXPANSPORT) alimenté par l'ensemble des Adhérents-associés.

- ii. Faciliter les transmissions d'entreprises

Alors que la transmission et la succession d'entreprise sont les facteurs principaux de défaillances des entreprises en général, le Groupe INTERSPORT a développé un ensemble d'aides techniques et financières (aides juridiques, conseil et accompagnement financiers etc.) afin d'assurer et de faciliter les transmissions des entreprises adhérentes.

Ces moyens permettent d'assurer la réussite de ces transmissions dans l'intérêt des entreprises adhérentes, ainsi que la pérennité du Groupe.

Nos indicateurs de performance

i. Nombre de collaborateurs devenus entrepreneurs

Année	Résultat	Objectif (nombre)
2019	2	3
2020	6	-

ii. Nombre de transmission d'entreprises réussies

Année	Résultat	Objectif (%)
2019	27	100
2020	12	-

Nos Politiques & Réalisations

i. Ethique des affaires

INTERSPORT FRANCE s'engage auprès de ses usines partenaires à améliorer les conditions de travail sur les sites de production et mettre en place une chaîne d'approvisionnement éthique.

Afin de contrôler et d'accompagner les usines, INTERSPORT FRANCE est un membre actif de l'initiative BSCI. Le code de conduite du BSCI est basé sur les conventions internationales les plus importantes en matière de protection des droits du travailleur. On compte parmi les différents critères d'évaluation entre autre : les politiques de responsabilité sociales, l'interdiction du travail des enfants ou travail forcé ou encore les mesures pour garantir la santé et la sécurité sur le lieu de travail.

Plus de 90% des fournisseurs de rang 1 sur site de production détiennent une accréditation BSCI avec une note supérieure à C.

Nos Fournisseurs s'engagent également en signant les conventions annuelles, qui contiennent des clauses dédiées à l'éthique, à la législation du travail, à la sous-traitance, à la lutte contre la corruption etc.).

Le bureau de Sourcing International d'INTERSPORT, dont le siège est situé à Shenzhen en Chine, assure le suivi et l'accompagnement des usines, notamment en effectuant des audits saisonniers sur site de production. Toute usine de production ayant une note inférieure à C est ré-auditée et accompagnée dans le but d'obtenir une note de C minimum.

En complément, des inspections de production aléatoires sont conduites auprès des usines afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de sous-traitance non déclarée par nos fournisseurs. Afin de renforcer la présence des équipes de contrôle des productions sur place et assurer une présence permanente en usine, INTERSPORT FRANCE a déployé, en mode test, un outil de pilotage à distance des productions : PIVOT88. Cet outil permet un autocontrôle géolocalisé des productions en temps réel.

La stratégie Sourcing d'INTERSPORT FRANCE est de construire des partenariats forts et durables avec ses usines, et de créer une relation basée sur la confiance et la transparence. INTERSPORT FRANCE s'engage ainsi auprès de ses partenaires à les accompagner dans la mise en place de plans correctifs afin de garantir une chaîne d'approvisionnement toujours plus éthique.

ii. Approvisionnement responsable

INTERSPORT FRANCE s'engage auprès des consommateurs à fournir des produits performants au meilleur rapport qualité/prix. Dès la conception du produit, les matières et les accessoires sont travaillés afin d'apporter confort et qualité sur les produit finis.

Des tests physiques sont conduits en interne par les équipes qualité d'INTERSPORT FRANCE, mais également en externe par des laboratoires certifiés (CRITT, TÜVRheinland, BSI etc.) afin de répondre aux exigences du cahier des charges des produits développés.

Des tests chimiques sont également conduits, de manière aléatoire, afin d'assurer le respect de la réglementation européenne REACH et sécuriser l'utilisation des substances chimiques sur les produits. Les équipes qualité présents sur les sites de production accompagnent les fournisseurs dans l'amélioration constante de la qualité, notamment en les formant sur le nouvel outil d'autocontrôle PIVOT88.

Cette compréhension et maîtrise de la qualité par les fournisseurs en amont permet d'assurer un contrôle précis des productions et garantir le maintien du standard de Qualité niveau 2 (AQL 0/2.5/4).

Nos indicateurs de performance

i. Ethique des affaires

Fournisseurs de rang 1 accrédités BSCI avec une note supérieure à C (%) :

Année	Fournisseurs de rang 1 ayant une note supérieure à C
2019	90

Nous avons choisi de nous concentrer sur nos Sites de production et de logistique, qui génèrent la principale empreinte environnementale d'INTERSPORT FRANCE.

Nos Politiques & Réalisations

i. Changement climatique

Pour encourager la transition de tous vers des moyens de transport respectueux de l'environnement, nous nous engageons dans l'éco-mobilité. Malgré le contexte particulier en 2020, notre usine, la Manufacture Française du Cycle (MFC), a fabriqué 377.340 vélos, dont 93.500 Vélos à Assistance Electrique (VAE).

En tant que premier assembleur de cycle et leader sur le marché du VAE en France, nous nous engageons pleinement auprès de l'Etat et du Ministère de la Transition écologique et solidaire afin de soutenir le plan « Vélo et mobilités actives ». Ce dernier vise à tripler l'usage du vélo dans les déplacements du quotidien d'ici 2024, en passant de 3 à 9 %.

Nous continuons de proposer une gamme toujours plus large de moyens de transport éco-responsable, notamment à travers notre nouvelle marque exclusive de trottinette: OZE.

ii. Préservation des ressources

Nous investissons à court, moyen et long terme pour maîtriser nos consommations énergétiques et les réduire.

En 2020, les gros équipements utilisés au quotidien ont été révisés, en privilégiant les réparations et le remplacement des pièces détachées.

Au cours de la période hivernale, l'usine a mis en place un nouveau compresseur à vitesse variable (adaptation plus précise à la demande en air comprimé, réduction consommation électrique significative) en remplacement de deux anciens compresseurs à vitesse fixe, ainsi qu'un gainage pour la récupération de la chaleur.

Depuis fin 2019, l'usine est entièrement éclairée en luminaires LED remplaçant les 3000 tubes fluorescents, réduisant ainsi la consommation électrique d'environ 65%. De même, dans nos entrepôts nous avons remplacé les 800 ampoules sodium par 400 blocs de LED.

Dans nos entrepôts, l'objectif est identique : maîtriser nos consommations afin de les réduire.
Un système de monitoring des fluides est venu compléter le dispositif de suivi et de maîtrise des consommations.

Une étude sur la réutilisation des cartons fournisseurs a été menée afin de réduire l'utilisation de cartons neufs.

Nous veillons également au respect de l'environnement en n'utilisant aucun produit phyto sanitaire pour l'entretien des espaces verts.

iii. Economie circulaire

Nous prenons en compte les déchets générés par notre activité en les triant et en les valorisant.

Notre usine a mis en place un système local de tri des déchets. De nombreux points de collecte sont présents pour que les opérateurs déposent leurs déchets en les triant par matière : carton, film plastique, lien polypropylène, acier, aluminium, etc. Un parc de presse permet d'effectuer sur site le compactage de ces déchets, qui sont stockés sous forme de balles sur une zone dédiée.

Une équipe est notamment en charge du système de collecte et de tri des déchets, de la source jusqu'à leur enlèvement.
Les déchets triés sont ensuite collectés par un prestataire pour leur valorisation et recyclage.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, INTERSPORT FRANCE est adhérent à l'éco-organisme COREPILE pour la collecte et de recyclage des batteries des vélos à assistance électrique (VAE).

Outre les vélos, INTERSPORT FRANCE participe à d'autres filières de collecte, tri, recyclage et valorisation des piles et batteries hors VAE, DEEE, papiers, emballages etc. et y contribue financièrement chaque année.

Nos indicateurs de performance

i. Changement climatique

Nombre de vélos conçus et assemblés en France dans notre usine MFC (pièces) :

	2019	2020
Vélos conçus et assemblés en France	+ 400 000	377 340
Part des vélos à assistance électrique (VAE)	80 000	93 500

Nombre de vélos peints en poudre / Nombre de vélos total produits (pièces) :

	2018	2019	2020
Nombre vélos peints poudre MFC	271 761	359 704	323 380
Nombre vélos fabriqués	404 127	442 771	377 340
% vélos peints poudre	67.2 %	81.2 %	85.7 %

Nombre de produits de la gamme Eco mobilité vendus (pièces) :

	2019	2020
Produits de la gamme Eco mobilité	80 605	75 765

Nb : sont inclus, les trottinettes mécaniques, les trottinettes électriques, les overboards et les skates électriques.

ii. Préservation des ressources

Consommation annuelle en électricité (kWh) :

	2019	2020
Consommation électricité (kWh)	3.954.411	2.230.448

Consommation annuelle en gaz (kWh) :

	2019	2020
Consommation gaz (kWh)	7.650.675	1.649.364

Consommation annuelle en eau (m3) :

	2019	2020
Consommation eau (hors vélos) (m3)	9916	5712

Consommation électrique par vélo fabriqué (kWh/vélo) :

	2018	2019	2020
Conso électricité (kWh)	1 460 217	1 405 348	1 217 415
Nombre vélos fabriqués	404 127	442 771	377 340
Conso électrique par vélo fabriqué (kWh/vélo)	3.61	3.17	3.23

Consommation gaz par vélo fabriqué (kWh/vélo) :

	2018	2019	2020
Conso gaz propane (kWh)	3 036 000	4 043 400	3 694 260
Nb vélos fabriqués	404 127	442 771	377 340
Conso gaz par vélo fabriqué (kWh/vélo)	7.51	9.13	9.79

iii. Economie circulaire

Masse de déchets générés par vélo fabriqué (kg/vélo) :

	2018	2019	2020
Masse déchets générés (Tonnes)	1198	1189	1103
Nb vélos fabriqués	404 127	442 771	377 340
Déchets générés par vélo fabriqué (kg/vélo)	2.96	2.68	2.92

Déchets valorisés (%) :

	2018	2019	2020
Masse déchets générés (Tonnes)	1198	1189	1103
Masse déchets non valorisés (Tonnes)	107.2	109.2	105.7
Déchets valorisés (%)	91.1 %	90.8 %	90.4 %

Contribution financière totale versée aux éco-organismes pour la collecte, le tri et le recyclage des produits mis sur le marché (€ Hors Taxes) :

	2019	2020
Montant total éco-organismes (€ hors taxes)	1.137.512, 27	771 518 ,87

NB : ce montant s'entend hors Eco-TLC

3 – NOTE METHODOLOGIQUE

i. Contexte réglementaire

INTERSPORT FRANCE est soumis aux obligations réglementaires de reporting extra-financier relatives à l'Ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2018 et au décret pris en application de l'ordonnance n°2017-1265 du 9 août 2017.

La Déclaration de Performance Extra-Financière (« DPEF ») répond à ces obligations.

ii. Moyens mis en œuvre pour l'élaboration de la Déclaration de Performance Extra-Financière

L'équipe juridique a élaboré la présente DPEF. Elle s'est pour cela appuyée sur un réseau de contributeurs couvrant les différentes activités de l'entreprise. Un groupe de travail a été constitué impliquant les principales fonctions transverses et a permis, à travers des ateliers, d'identifier et hiérarchiser les risques RSE et de construire une communication adaptée répondant aux nouvelles exigences réglementaires.

INTERSPORT FRANCE s'inscrit dans une démarche de transparences, de progrès et d'amélioration continue afin de renforcer le processus de reporting et d'étayer sa communication extra-financière.