

# Laissons une #empreinte positive

Panorama de nos actions  
responsables 2022



besson  
for  
change

#BessonForChange

Besson  
·chaussures·

# Chiffres clés



172

MAGASINS  
EN FRANCE,  
GÉRÉS PAR 138 SOCIÉTÉS  
DE GÉRANCE MANDAT  
DONT 48 SONT GÉRÉES  
PAR DES COUPLES

2

MAGASINS  
EN ESPAGNE

300 M€

DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES

64

COLLABORATEURS (SIÈGE)  
42 % HOMMES,  
58 % FEMMES



9 M

DE PAIRES  
DE CHAUSSURES  
VENDUES

6 500

RÉFÉRENCES  
PRODUITS

43

MARQUES PROPRES /  
90 MARQUES  
NATIONALES /  
39 MARQUES  
FOURNISSEURS



60%

CUIR VS AUTRES MATIÈRES,  
DONT 84 % DE CUIR RESPONSABLE

30%

DE PRODUITS  
#BESSONFORCHANGE  
AUTOMNE 22 ET 15 % ÉTÉ 22

303

FOURNISSEURS  
(DONT 40 % EN EUROPE  
REPRÉSENTANT  
44 % DES ACHATS)

400 000

CHAUSSURES COLLECTÉES  
POUR UNE SECONDE VIE

16<sup>GWH</sup>

CONSOMMÉS  
EN ÉLECTRICITÉ

576<sup>TeCO<sub>2</sub></sup>

ÉMISSION DE GES  
POUR L'ÉLECTRICITÉ

Les chiffres indiqués en indicateurs sont issus du système de gestion de l'entreprise sur l'exercice comptable 2021. Les objectifs donnés sont eux sur un horizon de 3 ans, soit 2025. Il s'agit d'un rapport RSE volontaire car Besson n'est pas soumis à la loi sur le reporting extra-financier. Toutefois, le reporting des indicateurs extra-financiers s'appuie sur des référentiels nationaux. À ce jour, les indicateurs sociétaux, sociaux et environnementaux n'ont pas fait l'objet d'une vérification par un tiers extérieur.



Besson Chaussures évolue sur deux secteurs en pleine transformation. La mode et le commerce sont entrés en pleine mutation et celle-ci s'accélère. La digitalisation du commerce avance encore plus rapidement avec la pandémie de Covid, qui a agi comme un révélateur de recherche de sens et de conscience écologique pour beaucoup de citoyens. Cette tendance de fond nous conduit à prendre un virage vers un modèle moins extensif. Nous avons conscience qu'au-delà de la profusion de références, nous devons changer de paradigme et évoluer vers un modèle « vendre moins, mais vendre mieux ».

Nous avons tous les atouts nécessaires pour cela. Depuis son origine, notre enseigne est fortement ancrée dans le commerce local et, à bien des égards, durable. L'essentiel de nos chaussures en marques propres étant fabriquées en cuir en Espagne et au Portugal, cela nous aide. C'est une marque de fabrique qui nous est chère. Elle est incarnée par l'équipe de direction et pas imposée par une quelconque contrainte capitalistique.

Besson Chaussures se caractérise par un positionnement de marque singulier qui repose sur le choix, la qualité et un bon rapport qualité/prix. Nos clients nous reconnaissent pour ce triptyque. Nos magasins offrent le plus grand choix disponible immédiatement, pour tous les styles, les genres et les âges afin de répondre à la diversité des consommateurs.

**FRANÇOIS GIREAU,**  
Président de Besson Chaussures



→ Lisez la suite sur le web



#### SOMMAIRE

- 02 | Chiffres clés
- 04 | Méthodologie
- 05 | Notre raison d'être
- 06 | 4 piliers d'engagement
- 08 | Pilotage & Gouvernance
- 09 | Accessibilité
- 11 | Désirabilité et durabilité
- 14 | Proximité et mobilisation
- 17 | Pilotage et transparence

#### NOTA

Les citations des consommateurs présentes dans ce document sont issues des focus groupe réalisés en 2021 à l'occasion de l'étude de matérialité. Elles ont été anonymisées conformément à notre engagement envers les participants de l'étude.

#### BON À SAVOIR

Ce panorama des actions RSE pose la première pierre d'une communication sur nos engagements sociaux et environnementaux. Il valorise l'ampleur du travail mené depuis 2017 par les équipes, avec nos fournisseurs et dans nos magasins. Il acte nos objectifs à 3 ans pour rendre compte de l'ambition, de la concrétisation de notre raison d'être et de l'impact de notre politique RSE. Des textes courts vous permettent de prendre connaissance de nos actions rapidement. Un sommaire interactif vous oriente directement selon vos centres d'intérêt. Enfin, des compléments sur le web vous permettent d'aller plus loin et d'en savoir plus.



**RAPPORT INTERACTIF.**  
VOUS POUVEZ ALLER PLUS LOIN DANS LA LECTURE DES CONTENUS EN CLIQUANT SUR LES LIENS.

# Méthodologie



## Une étude impliquant nos parties prenantes

En 2016, Besson Chaussures fait ses premiers pas dans la RSE. En 2017, Besson a réalisé un état des lieux social et environnemental. C'est sur cette base qu'elle a engagé une première série d'actions très concrètes et créé un Comité RSE en 2020. Pour structurer sa démarche, une grande enquête a été menée en 2021 avec l'accompagnement d'un cabinet conseil en RSE. Elle a mobilisé plus de 9 500 parties prenantes – collaborateurs, gérants mandataires, salariés de magasins, fournisseurs, clients, investisseurs... Une centaine d'entre eux a également participé à des groupes de travail qui ont nourri la réflexion. Cette étude a permis de définir la raison d'être et de la traduire en 4 piliers d'engagement forts. Pour chaque axe, un plan d'action a été défini à 3 ans afin de traduire ces mots en actions. Ce panorama présente notre raison d'être, nos engagements et rend compte de toutes les actions menées par le siège, mais aussi dans les magasins.

**"A**ujourd'hui la RSE fait partie de l'identité d'une société, de ses valeurs, de son avenir et de l'image qu'elle véhicule auprès des clients. Je trouve enrichissant d'avoir participé à cette étude. Des réunions avec mes collègues sont ressorties des idées et des projets que les magasins Besson et les entreprises partenaires pourront intégrer au quotidien."

EDWARD J., gérant mandataire

## L'éco-responsabilité, une notion encore floue

Notre enquête « Perception et attentes de nos parties prenantes » menée en 2021 révèle que 59 % de nos consommateurs ont une vision peu précise de la RSE, bien qu'ils se disent très engagés. 48 % ne savent pas évaluer la performance des enjeux RSE de l'enseigne. Pour la majorité, associer éco-responsabilité et chaussures est peu spontané. Toutefois, ils sont ouverts à une consommation responsable à condition que l'offre éco-responsable soit désirable, accessible et non culpabilisante. L'esthétique et le bon rapport qualité/prix demeurent leurs principaux critères d'achat.



## Top 5 des enjeux qui ressortent de l'enquête de matérialité



→ Téléchargez les résultats de l'enquête parties prenantes

## « RENDRE ACCESSIBLES DES CHAUSSURES DÉSIRABLES ET DURABLES AU PLUS GRAND NOMBRE »

# Notre raison d'être



« Notre raison d'être est une boussole, capable d'orienter nos décisions en cas de questionnement pour nous ramener dans le droit chemin de notre utilité sociétale. »

FRANÇOIS GIREAU, Président de Besson Chaussures



→ Téléchargez l'infographie de notre raison d'être et de nos engagements RSE

## En quelques mots

### Accessibilité

Les prix de vente de nos chaussures bien sûr, mais aussi la présence géographique de nos magasins, leur ouverture aux personnes à mobilité réduite ou handicapées. Mais l'accessibilité c'est aussi l'offre numérique et les services associés. Enfin, c'est l'inclusion par la diversité de l'offre et la pédagogie de notre communication adaptée à nos publics.

### Désirabilité / Durabilité

Le style est un moteur de choix des clients et guide prioritairement l'offre. Le confort de chaussant est un facteur de désir et de plaisir. L'expérience magasin et relation de qualité avec nos clients renforce le désir de la marque. Proposer des produits qui durent / de qualité est dans l'ADN de Besson ainsi que des produits issus d'un bassin européen. En outre, il s'agit de travailler sur les matières, l'éco-conception, ainsi que sur les conditions de fabrication chez nos fournisseurs. Enfin, rendre l'enseigne désirable, mais aussi attractive parce qu'épanouissante.

### Au plus grand nombre

C'est être universel et cela évoque la démocratisation de la chaussure de qualité, chère à Besson Chaussures. C'est bien entendu répondre à la diversité des clients (femmes, hommes, enfants), à leurs besoins en tenant compte de la diversité des types de chaussant. Enfin c'est valoriser la variété des collections et le choix permettant à chacun de trouver chaussure à son pied.



# ...4 piliers



## Une enseigne accessible

**ASSOCIER DÉSIRABILITÉ ET DURABILITÉ, C'EST ACCORDER DE L'IMPORTANT À L'ESTHÉTIQUE TOUT EN DÉVELOPPANT DES GAMMES DE CHAUSSURES SOLIDES, MAIS AUSSI RÉPARABLES POUR ALLONGER LEUR DURÉE DE VIE.**

Style, confort du chaussant et variété du choix sont des fondamentaux pour Besson Chaussures, qui accorde une grande place à la qualité de l'expérience client pour que l'achat d'une paire de chaussures soit source de satisfaction. L'enseigne développe des gammes de produits éco-conçus, choisit des matières éco-responsables pour réduire l'impact sur l'environnement et teste ses produits pour éviter les substances nocives ou interdites. Pour ses marques propres, Besson privilégie des fournisseurs européens, ayant des usines qui respectent son code éthique et qui sont régulièrement audités. L'implication locale des gérants mandataires, gestionnaires des magasins, est un atout pour rendre l'enseigne encore plus attractive dans ses zones de chalandise.



## Une entreprise proche et mobilisée



## Une action transparente et pilotée

# d'engagement

## LES FONDATEURS SOUHAITAIENT DÉMOCRATISER LA CHAUSSURE DE QUALITÉ À PRIX ABORDABLE.

Un important maillage de magasins en périphérie des villes, faciles d'accès et offrant des espaces de vente spacieux, pour toute la famille, facilitent l'achat plaisir. Une stratégie de distribution omnicanale, associant le réseau de points de vente et la vente en ligne renforce cette accessibilité. 3 000 références par saison offrent un choix varié, pour tout public, avec un mix de marques propres et de marques nationales sur une large gamme de prix, avec toujours un rapport qualité/prix remarquable. Désormais, informations et explications pédagogiques, notamment sur les impacts environnementaux, sont délivrées au consommateur pour le guider dans ses choix.



## Des chaussures désirables et durables



### **BESSON CHAUSSURES EST AU CENTRE D'UN ÉCOSYSTÈME COMPOSÉ DE SES SALARIÉS ET DES GÉRANTS MANDATAIRES DES MAGASINS.**

Ce sont des entrepreneurs qui emploient leurs propres équipes. En tant qu'enseigne responsable, Besson Chaussures prend soin de ses collaborateurs et promeut le bien-être au travail ainsi que le développement des compétences au travers de la formation. Les parcours de carrières par la mobilité ou l'entrepreneuriat pour ceux qui souhaitent devenir gérant mandataire sont encouragés. Pour développer l'engagement de tous et faire grandir ses communautés, Besson Chaussures s'appuie sur des animateurs régionaux. L'enjeu est de mobiliser toute la chaîne d'acteurs jusqu'au client afin d'engager la transformation des modes de production et une consommation responsable.

### **BESSON CHAUSSURES S'ENGAGE AUSSI À RÉDUIRE SES IMPACTS DIRECTS SUR L'ENVIRONNEMENT.**

Cela passe notamment par la diminution de la consommation d'énergie des magasins et la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> à toutes les étapes de la chaîne logistique. Elle privilégie les équipements performants sur le plan énergétique et a investi depuis longtemps dans un programme de renouvellement des climatiseurs, éclairages... Besson Chaussures est l'une des premières enseignes à avoir équipé les magasins de presses à balle pour les cartons et papiers, valorisant ces déchets. Dans une démarche d'amélioration continue, l'enseigne communique de manière transparente et volontaire sur ses actions et ses objectifs.



# Pilotage & Gouvernance

## Le Comité RSE : organe de pilotage

Besson Chaussures a créé un Comité RSE en 2020 dont la mission est de piloter la politique RSE. Il est composé des membres de la direction, du Chargé RSE et Qualité des Achats et de la Responsable des Ressources Humaines. Il veille au déroulé de la feuille de route et effectue le suivi des indicateurs pour mesurer la progression du plan d'action. Il se réunit tous les 2 mois pour faire un état des lieux. Prochainement, le Comité pourrait s'ouvrir à d'autres collaborateurs via des groupes de travail thématiques pour capitaliser sur les expériences de terrain. Il est animé par Cécile Perron, Responsable des Ressources Humaines.



## Une organisation dédiée

La RSE fait partie intégrante de la stratégie de Besson Chaussures. La feuille de route, intégrant plan d'action et indicateurs, est définie par le Comité RSE dont la plupart des membres sont issus du Comité de direction. Le Comité de surveillance suit l'évolution des indicateurs RSE au titre de la bonne marche de l'entreprise. Les actionnaires attendent un reporting régulier financier et extra-financier. En outre, Weinberg Capital Partners (actionnaire engagé) fait appel au cabinet Sirsa pour évaluer la performance via un questionnaire argumenté. Les équipes sont progressivement formées à la RSE et l'un des enjeux à venir est de sensibiliser les gérants mandataires.



### 3 QUESTIONS À

## Cécile Perron, Responsable des Ressources Humaines

### QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS CHEZ BESSON ?

J'ai intégré Besson Chaussures en 2006 en qualité de comptable fiscal et social. Mes missions ont ensuite été axées sur les RH et mon poste a évolué vers celui de Responsable des Ressources Humaines. Cette fonction englobe les RH au niveau du siège ainsi qu'une casquette juridique pour tout ce qui concerne les contrats de mandats de gérance. Étant très impliquée sur des projets transversaux, la direction m'a confié la mission d'animer la RSE au sein du groupe en 2016. Je n'ai pas de formation spécifique à la RSE, mais ce sujet me touche personnellement. Les différents projets et actions en collaboration avec des cabinets spécialisés m'ont permis de monter en compétences rapidement.

### COMMENT DÉCRIREZ-VOUS L'ENGAGEMENT DE BESSON EN MATIÈRE DE RSE ? SON ÉVOLUTION ?

Il a sensiblement évolué depuis 2016 ! À l'époque, nous étions contraints de nous y intéresser car nous avions l'obligation de nous soumettre à des audits sociaux, en tant que filiale du groupe Vivarte soumis au devoir de vigilance. Aujourd'hui, toutes les personnes concernées se sont véritablement emparées des sujets RSE et sont de réels moteurs. Nous nous sommes engagés dans des projets avec passion et avec une réelle volonté d'amélioration continue.





# Accessibilité



→Retour sur  
l'infographie  
cycle de vie



174

MAGASINS, DONT 172  
EN FRANCE

6

NOUVEAUX MAGASINS  
OUVERTS EN 2021-2022  
EN FRANCE ET 2  
EN ESPAGNE

PLUS DE

3 000

NOUVELLES  
RÉFÉRENCES  
PAR SAISON



## Accroître l'accessibilité de l'offre et de l'enseigne

En tant qu'enseigne de la distribution disposant d'une couverture du territoire importante, l'accessibilité a toujours été au cœur des préoccupations de Besson Chaussures. Les magasins sont ainsi implantés dans des zones commerciales au stationnement gratuit et offrent des espaces de vente spacieux facilitant la déambulation. La vente en ligne est venue enrichir l'accès à l'ensemble de la gamme quel que soit le lieu d'habitation du client. La promesse d'accessibilité se matérialise aussi par une offre variée, tout public. Les quelques 3 000 références par saison comprennent un mix de marques propres et nationales, avec une large gamme de prix, mais toujours à un rapport qualité/prix remarquable. L'enseigne privilégie des produits de qualité, essentiellement à base de cuir, et déploie des initiatives pour faciliter l'entretien et la réparation. Les résultats de l'enquête parties prenantes en 2021 montrent que les consommateurs ont aussi besoin d'informations plus accessibles (simples, compréhensibles et lisibles) pour orienter leur choix et réduire l'impact de leur consommation.



39€

PRIX DE VENTE MOYEN  
POUR 1 PAIRE ADULTE

25€

POUR 1 PAIRE ENFANT

0,3%

TAUX DÉFECTUEUX

Produits jetés,  
car non réparables  
pour non qualité ;  
(moyenne sur l'année)

100%

DE MAGASINS  
ACCESSIBLES AUX  
PERSONNES À MOBILITÉ  
RÉDUITE

# Panorama



## VALORISER LE RAPPORT QUALITÉ/PRIX GRÂCE AUX ENTRÉES DE GAMME

Tous les 15 jours, hors périodes promotionnelles, le Marketing et les Achats sélectionnent des produits ayant un rapport qualité/prix exceptionnel. Ils proposent aux magasins de les mettre en avant pour démocratiser l'accès à la chaussure de qualité.

**"Pour moi, Besson Chaussures c'est toujours un large choix au meilleur prix. J'associe vraiment la marque avec une qualité de cuir emblématique"**

Un consommateur lors d'un focus groupe



## DES SOLUTIONS ACCESSIBLES À TOUS GRÂCE À L'OMNISCANALITÉ

Besson Chaussures propose aux consommateurs une expérience globale et cohérente sur l'ensemble des canaux de la relation client. Réseau de magasins en France et à l'étranger, click & collect ou livraison à domicile, commande en magasin avec possibilité d'être livré en boutique ou ailleurs : le client a le choix du canal d'achat.



## UN SAV 100 % LOCAL POUR SATISFAIRE LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Le taux de satisfaction est de 9,1/10. Il traduit bien la reconnaissance de la part de clients attachés à la marque. Ce résultat est le fruit de tout le travail de toute une chaîne, mais aussi d'une équipe dédiée chez Besson Chaussures. Un SAV 100 % français, implanté au siège d'Aubière - près de Clermont-Ferrand.



## OBJECTIFS POUR 2025

**OUVRIRE 20 à 25 nouveaux magasins en France pour atteindre les 200 points de vente**

**MIEUX CONNAÎTRE les attentes des clients et la typologie des pieds avec la mise en ligne de conseils sur le chaussant**

**RÉDUIRE DE 10 % le taux de défectueux**



## OUVERTURE DE MAGASIN : PROXIMITÉ, PASSION ET ENTREPRENEURIAT

**"En tant que nouvelle gérante mandataire, dans une zone commerciale où Besson n'était pas présente, j'allie entrepreneuriat et ma passion de la chaussure. C'est exaltant !"**

**FATIMA JABEL**, gérante mandataire du magasin Besson Chaussures de Carcassonne



# Désirabilité et durabilité



→Retour sur l'infographie cycle de vie



66%

DES USINES DE FABRICATION BESSON AUDITÉES ET DOTÉES D'UN PLAN D' ACTIONS CORRECTRICES

3 M

DE CLIENTS TITULAIRES DE LA CARTE DE FIDÉLITÉ SUR UNE BASE DE DONNÉES DE 4,5 MILLIONS DE CLIENTS

75%

DU E-COMMERCE PORTÉ ET GÉRÉ PAR LES MAGASINS



## Associer désirabilité et qualité durable dans l'ensemble des offres

Besson Chaussures a l'ambition de traduire sa Responsabilité Sociétale dans toutes les dimensions de l'activité. Ainsi, les principaux enjeux de durabilité concernent les produits. Notre objectif est de développer des gammes de chaussures plus durables, toujours plus esthétiques, l'achat de chaussures devant rester un acte de plaisir. Pour concilier achat responsable et design, l'enseigne travaille en étroite collaboration avec ses fournisseurs quant au choix des matières et aux conditions de fabrication. Elle mise également sur la pédagogie, en délivrant de l'information détaillée sur l'éco-responsabilité aux clients, en magasins, sur internet et les réseaux sociaux. L'enseigne veille aussi à magnifier l'expérience d'achat : les nouveaux concepts de magasins, avec une assise ronde centrale très confortable et du mobilier en bois labellisé, se veulent plus chaleureux et accueillants. En outre, les gérants mandataires sont très impliqués localement pour faire valoir la désirabilité et la qualité des produits. Ils s'engagent à travers des actions concrètes comme la réparation des chaussures et la collecte de chaussures pour leur offrir une seconde vie. Enfin, nous travaillons de plus en plus sur les collections afin de trouver les bons compromis tant sur le taux de renouvellement que sur l'étendue du choix.



95 000

PAIRES DE CHAUSSURES DONNÉES À DES ASSOCIATIONS EN 2021

84%

DES CHAUSSURES EN CUIR MARQUES PROPRES ONT LA TIGE ISSUE DE TANNERIES CERTIFIÉES LWG (COLLECTION HIVER 2022)

135

MAGASINS RÉAMÉNAGÉS AU NOUVEAU CONCEPT



→Retour sur l'infographie cycle de vie



## **ALTER NATIVE, UNE MARQUE INÉDITE DE CHAUSSURES ÉCO-CONÇUES**

Besson Chaussures a initié en 2021 le programme d'éco-conception ECOSHOE, et le commercialise sous sa propre marque « Alter Native ».

Ces produits comportent au moins trois éléments évalués comme responsables.

Il peut s'agir du cuir, de la tige, de la semelle, de la doublure, du fil, de la colle...

Selon les références produits, ces éléments peuvent être supprimés ou remplacés par des matières certifiées et/ou recyclées. Nous sélectionnons aussi des fournisseurs ayant un processus de fabrication plus respectueux de l'environnement. Les produits de cette marque réduisent de 25 à 67 % l'impact environnemental de gammes de produits fabriqués en Espagne.



"L'ADEME a soutenu le projet ECOSHOE visant à initier la démarche d'éco-conception chez Besson Chaussures sur 4 gammes de produits emblématiques pour la collection printemps-été 2021. C'est un bon exemple d'éco-conception appliquée à la production durable en France."

**HERVÉ BAFFIE,**  
Coordinateur Pôle Économie Circulaire, Direction régionale Auvergne-Rhône-Alpes de l'ADEME



## **FAVORISER DES EMBALLAGES PLUS DURABLES**

Aujourd'hui, 55 % de nos boîtes en magasin sont en carton FSC. Dans cette logique de réduction des emballages, nous incitons nos fournisseurs à réduire le bourrage papier et carton utilisé pour protéger les paires de chaussures.

Nous travaillons aussi à supprimer le plastique et proposons des sacs en papier kraft en caisse.



## **FAIRE ÉVOLUER LES PRATIQUES EN AMONT**

Besson Chaussures est membre du LWG (Leather Working Group) et travaille avec des tanneries certifiées LWG. L'objectif de ce groupe multipartite est de développer et de maintenir un protocole visant à évaluer la conformité environnementale et les capacités de performance des tanneurs et producteurs de cuir ainsi qu'à promouvoir des pratiques commerciales environnementales durables et appropriées au sein du secteur du cuir



## **GARANTIR LA TRAÇABILITÉ ET L'INNOCUITÉ DES SUBSTANCES**

Nous connaissons et suivons toutes les étapes de manipulation de nos chaussures de marques propres. Nos fournisseurs s'engagent à utiliser des matières conformes à la réglementation REACH. Chaque saison, nous effectuons des tests aléatoires sur les produits commandés. En 2021, 100 % des tests effectués ont été conformes à nos exigences de sécurité vis-à-vis des consommateurs.



→Découvrez nos actions selon les étapes du cycle de vie d'une chaussure





→ Regardez la playlist de vidéos sur les produits éco-conçus



→ Retour sur l'infographie cycle de vie

Bonnes pratiques



**MA CARTE BESSON, UN PROGRAMME PENSÉ POUR LES CLIENTS**

Cumul de points donnant lieu à des remises, accès aux ventes privées deux fois par an, remise à leur date d'anniversaire...

Notre programme de fidélité

« Ma carte Besson » vise à fidéliser les clients et à les inciter à revenir en magasin.

Là aussi, nous souhaitons traduire nos engagements.

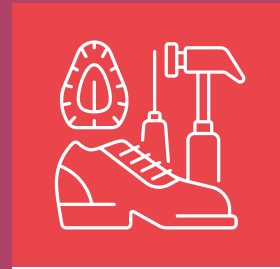
Un travail sera mené pour développer un volet RSE au sein du programme dès 2023. La carte a ainsi été dématérialisée avec une version pour smartphone et en caisse.



**COLLECTE DE CHAUSSURES SOLIDAIRE**

Deux fois par an, depuis 2018, Besson Chaussures organise avec ses gérants mandataires une récolte de chaussures d'occasion auprès des clients, en échange d'un bon d'achat.

Entre 2019 et mars 2022, ce sont ainsi plus de 460 000 paires qui ont été données ou recyclées en partenariat avec Le Relais et Comerso.



**DÉVELOPPER DES PARTENARIATS LOCAUX POUR LA RÉPARATION DE CHAUSSURES**

Une cinquantaine de magasins ont pris l'initiative de proposer à leurs clients un service de réparation des chaussures, en partenariat avec un cordonnier local. Ce service permet d'offrir au client une réparation en cas de petit défaut d'un article. L'enjeu est de réparer une chaussure en bon état plutôt que de la jeter et de satisfaire le client qui bien souvent est déjà attaché à un modèle et ne souhaite pas le remplacer par un autre.



**OBJECTIFS POUR 2025**

**ATTEINDRE 100 %** d'usines de fabrication de nos marques propres auditées et dotées d'un plan d'action

**PROPOSER** au moins un produit durable #BessonForChange dans chacune des gammes

**ATTEINDRE 100 %** des produits en cuir soutenant des manufactures responsables à travers le Leather Working Group, sur nos marques propres

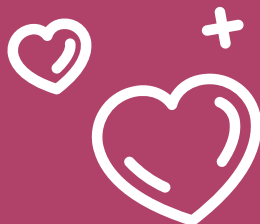
**RACCOURCIR** les délais de réponse aux réclamations sans dépasser 48 h

**DÉVELOPPER** un programme de fidélité qui majore les achats responsables

**RÉDUIRE** l'impact du packaging avec 100 % de boîtes FSC

**APPORTER** une solution de réparation avec 100 % des magasins engagés dans des partenariats locaux

Bonnes pratiques





# Proximité et mobilisation



60%

DE FEMMES PARMIL  
LES COLLABORATEURS  
ET 48 % PARMIL  
LES GÉRANTS  
MANDATAIRES

11

GÉRANTS MANDATAIRES  
ACCOMPAGNÉS EN 2021  
(TUTORAT)  
DONT 3 ISSUS  
DE L'INTERNE

42

DES SOCIÉTÉS DE  
GÉRANTS MANDATAIRES  
ISSUES DE L'INTERNE,  
SOIT 30 %

10

COLLABORATEURS  
FORMÉS À LA RSE

## Faire grandir la communauté Besson

Durant de longues années, Besson Chaussures a été une entreprise familiale de taille moyenne. Sa culture et son histoire ont toujours été l'expression de valeurs humaines fortes. L'exploitation et la gestion du fonds de commerce des magasins sont confiées à des gérants mandataires qui emploient leurs propres salariés et gèrent les relations avec les clients. Ces entrepreneurs sont commissionnés au chiffre d'affaires de leur(s) magasin(s) et sont indépendants sur bien des sujets comme le management, la formation, la santé/sécurité des salariés. Le choix de ce statut particulier fait de Besson une enseigne différente qui implique l'animation de différentes communautés humaines. Les animateurs régionaux de Besson Chaussures sont en lien quotidien avec les gérants mandataires pour leur transmettre la culture de l'entreprise, les accompagner dans la mise en œuvre du positionnement de l'enseigne et le déploiement de sa politique RSE. Pour ses collaborateurs directs, l'enseigne agit afin de faire progresser les pratiques managériales, renforcer le bien-être au travail et garantir la santé, sécurité au travail. Elle se mobilise pour développer la fierté d'appartenance en sensibilisant les équipes à la RSE, en favorisant la mobilité et en accompagnant l'entrepreneuriat pour atteindre son objectif de 10 ouvertures de magasins par an.

Les gérants mandataires, et par ricochet leurs salariés, sont formés aux produits #BessonForChange pour être capables d'informer les clients en toute transparence, promouvoir l'offre de produits durables et mettre en place des services de circularité et durabilité avec des acteurs locaux.



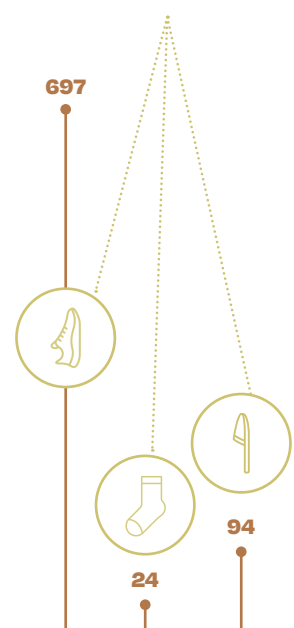
EN 2021

31%

DE LA COLLECTION  
HIVER 2022 LABÉLISÉE  
#BESSONFORCHANGE

815

RÉFÉRENCES



# Panorama



## ANIMATEUR DE RÉGION, UN MÉTIER ENGAGÉ

Malika Boufafa, 48 ans, a rejoint les équipes de Besson Chaussures en 2016 après une carrière de commerciale puis d'encadrement dans le secteur de la distribution. En tant qu'animatrice régionale de la région Sud-Est, elle couvre 28 magasins gérés par des gérants mandataires qui travaillent souvent en couple.



→ Découvrez son métier

**" Il faut que chacun s'engage, en fonction de ce qu'il est prêt à faire. Des objectifs par service faciliteront la démarche. "**

Un collaborateur participant à un focus groupe



## DES COLLABORATEURS IMPLIQUÉS DANS LA DÉMARCHE RSE

227 collaborateurs du siège et des magasins ont répondu à l'enquête de matérialité réalisée en 2021. Bien qu'ayant un niveau d'implication au stade de l'éveil, ils souhaitent s'impliquer dans une démarche RSE construite et claire au travers d'actions concrètes.



## DES CONTRATS D'ENTRETIENS CONFIÉS À DES ESAT\*

Besson Chaussures fait appel de manière historique à des ESAT locaux pour l'entretien de ses espaces verts et le nettoyage du siège social.

La réalisation de prestations de qualité est un critère essentiel dans le renouvellement des contrats.

\* Etablissement et service d'aide par le travail



## FORMATION DES ÉQUIPES À LA RSE

Dans la continuité de la formation des acheteurs dès 2020, une dizaine de collaborateurs du siège ont été formés en 2021 par l'Institut Français de la Mode (IFM) sur les fondamentaux du développement durable.



## FORMATION EN E-LEARNING DES GÉRANTS MANDATAIRES

Besson Chaussures développe des formations e-learning à l'attention des gérants mandataires pour les aider dans leurs pratiques. S'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite les diffuser à leurs équipes. En 2021, une formation sur la carte de fidélité a été lancée et un projet de formation au merchandising initié.

**" Être gérant mandataire chez**

**Besson Chaussures c'est être autonome, responsable et sur le terrain. Il n'y a pas besoin d'apport de fonds, ma mission est d'optimiser la gestion du magasin. "**

**SÉBASTIEN,**

Ancien alternant chez Besson Chaussures devenu gérant mandataire



# Panorama



→Retour sur l'infographie cycle de vie



## #BESSONFORCHANGE, UN LABEL INTERNE POUR VALORISER LES DÉMARCHES ÉCO-RESPONSABLES

Avec le label interne #BessonForChange, Besson Chaussures s'engage pour une mode ancrée dans le développement durable, tout en restant accessible à tous.

Ce label permet d'identifier et de valoriser tous les engagements RSE de la marque, tels que les opérations de recyclage, les collections éco-responsables et les produits éco-conçus.

Dans les magasins, des corners

#BessonForChange regroupent les produits et accessoires pour sensibiliser les clients.



### LUDIVINE CLERC, DIRECTRICE ACHATS DE BESSON CHAUSSURES

#### Comment informez-vous les clients de la qualité des produits ?

Les produits éco-responsables sont signalés par une pastille verte portant notre label #BessonForChange et une étiquette explique quels sont les composants éco-responsables.

#### Quid de leur provenance ?

La localisation sera obligatoire pour tous les produits à compter de 2023. Pour l'heure, tous nos produits fabriqués en Europe sont signalés sur les boîtes. 60 % de nos références en cuir sont fabriquées en Espagne et au Portugal, et 80 % d'entre elles proviennent de tanneries certifiées LWG. Nous réalisons des audits sociaux de leurs usines et travaillons avec eux et l'ADEME sur un projet d'affichage d'une note d'impact environnemental pour chaque paire de chaussures.

#### Que mettez-vous en œuvre pour les rendre plus durables ?

Nous éditons un guide d'entretien délivrant des conseils et astuces pour allonger la durée de vie des chaussures.

Bonnes pratiques



#### EXPÉRIMENTATION DE LA VENTE DE CHAUSSURES DE SECONDE MAIN

En 2021, une expérimentation de vente de chaussures d'occasion a été lancée sur le magasin d'Aubières.

Cette offre a été proposée aux clients détenteurs de la carte de fidélité, selon un barème communiqué. Elle devrait être déployée sur 30 magasins à la rentrée de septembre 2022.

#### OBJECTIFS POUR 2025

**ÉLARGIR** les sources de recrutement (charte diversité, partenariat ESAT)

**MUTUALISER** les formations avec une Université interne

**DÉVELOPPER** un programme de mentorat pour les jeunes qui veulent se lancer

**MIEUX INFORMER** sur l'origine des matières premières et des lieux de fabrication

**INCITER** les clients à recycler et réparer

**METTRE EN PLACE** des collectes de fonds solidaires



# Pilotage et transparence



→ Retour sur l'infographie cycle de vie



11

AXES DE TRAVAIL

91%

DU PARC DE MAGASINS ÉQUIPÉS EN ÉCLAIRAGES LED

97%

DES MAGASINS DISPOSENT D'UNE CLIMATISATION RÉVERSIBLE

9 470

PARTIES PRENANTES IMPLIQUÉES DANS LA DÉFINITION DE LA STRATÉGIE RSE

## Piloter la stratégie RSE avec transparence

Engagée récemment dans une démarche de développement durable, Besson Chaussures a déjà mis en œuvre un grand nombre d'actions. 2021 a été l'occasion de mobiliser les parties prenantes afin de mieux comprendre leurs attentes. L'occasion aussi de définir notre raison d'être et de structurer une feuille de route à trois ans. Notre approche et le pilotage de la RSE sont très intégrés et le comité de direction assure le leadership. Pour Besson Chaussures, la performance de l'entreprise est intimement liée à sa performance RSE et à l'engagement individuel de ses parties prenantes. Pour faire bouger les lignes, le management de l'entreprise communiquera régulièrement sur les actions et les résultats. Une des priorités de Besson Chaussures est également de réduire ses impacts directs sur l'environnement. L'entreprise est engagée de longue date dans la réduction des consommations d'énergie. La consommation d'électricité représente 95 % des ressources énergétiques, Besson Chaussures ayant fait le choix du non-gaz et consommant très peu d'eau (uniquement à usage sanitaire). Les magasins sont prioritairement équipés d'une climatisation réversible (50 % de la facture énergétique) et d'éclairages LED (25 %). Le solde provient des équipements branchés sur prises électriques : informatique, wifi, matériel de nettoyage... Les déchets produits sont constitués essentiellement de cartons, qui sont entièrement triés par les magasins pour être recyclés.



→ Suivez nos actualités RSE, rendez-vous sur le blog



→ En savoir plus sur les résultats de notre enquête parties prenantes



**UNE ADHÉSION À GÉNÉRATION RESPONSABLE POUR DÉCROCHER LE LABEL ENSEIGNE RESPONSABLE®**

Besson Chaussures est adhérente de Génération Responsable, un collectif d'enseignes engagées en faveur d'un commerce plus responsable.

Nous visons en 2023 la labellisation « Enseigne Responsable® », qui permettra d'évaluer le niveau de performance RSE atteint.

Dans cette logique, nous inciterons les gérants mandataires à obtenir le label Commerçant Responsable® pour labelliser leurs points de vente.



**DES FOURNISSEURS GARANTS DE NOTRE CODE ÉTHIQUE**

Les fournisseurs s'engagent en signant nos CGA à respecter le code éthique de Besson Chaussures et à n'utiliser que des matières en règle avec REACH.

Ils fournissent les coordonnées de leurs usines et sont avertis que nous menons des audits sociaux via l'ICS – un institut dédié.



**FRANCIS FAURE, DIRECTEUR TECHNIQUE DE BESSON CHAUSSURES**

**Comment procédez-vous pour réduire l'impact environnemental des magasins ?**

Depuis 15 ans nous équipons nos magasins de climatisations réversibles, performantes sur le plan énergétique. 90 % de nos magasins en sont dotés, les 10 % restants sont installés dans des centres commerciaux dont nous ne sommes pas décisionnaires. 91 % de nos magasins sont équipés de LED, plus économes en énergie que des ampoules à incandescence et donc moins émettrices de CO<sub>2</sub>.

L'équipement des magasins restants pourrait prendre un peu plus de temps car il nécessite de gros travaux et leur fermeture. Enfin, 50 % des magasins sont équipés de presses à balle ; les autres, faute de place, de bennes pour le tri sélectif. 100 % de nos cartons sont donc recyclés !



**DES AUDITS UTILISÉS DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE**

En 2018, à la demande de notre nouvel actionnaire, Weinberg Capital Partners, Besson Chaussures a bénéficié d'un audit ESG réalisé par PwC. Cet audit a permis d'évaluer notre niveau de maîtrise de ces sujets, la pertinence des outils et actions mis en œuvre. Depuis, nous sommes régulièrement évalués par Sirsa.

Nous tirons enseignement des recommandations des auditeurs pour améliorer nos pratiques.



**"La Direction a fait le choix de ne pas avoir un service dédié à la RSE, ce qui implique que chaque service pilote ses projets. C'est une force. La RSE requiert l'engagement de tous."**

**CÉCILE PERRON,**  
Responsable Ressources Humaines





→Retour sur  
l'infographie  
cycle de vie



**COMMUNIQUER  
POUR FAIRE PREUVE  
DE PÉDAGOGIE  
ET DE TRANSPARENCE  
VIS-À-VIS  
DU CONSOMMATEUR**

Afin de valoriser l'offre éco-responsable, Besson Chaussures réalise un travail de pédagogie à l'attention des clients. Identification des produits par une pastille verte, détail des éléments éco-responsables sur les étiquettes, explications sur la démarche éco-responsable sur des totems et écrans d'information, publications RSE sur une rubrique dédiée du site internet et sur les réseaux sociaux... Autant d'initiatives qui contribuent à une information transparente.

**"Il y a beaucoup d'entreprises qui n'appréhendent la RSE que dans le paraître. Pour moi, il est important que Besson Chaussures soit sincère et concrète."**

Un consommateur participant à un focus groupe

**OBJECTIFS  
POUR 2025**

**RÉALISER**  
un bilan carbone  
sur l'ensemble  
du périmètre de  
l'entreprise

**ATTEINDRE**  
100 % du parc de  
magasins éclairés  
par des LED et  
90 % équipés d'un  
dispositif de gestion  
automatisée de  
l'éclairage et de la  
climatisation

**RÉDUIRE**  
de 10 %  
la consommation  
d'énergie d'ici à 2025

**PUBLIER**  
un rapport RSE biennal

**DÉVELOPPER**  
une communication  
RSE en magasin

**ACTUALISER**  
la matérialité en 2025

**DONNER**  
l'objectif de 100 %  
de nos usines marques  
propres auditées d'ici  
2023

**100%**  
de nos produits cuir  
utilisant des cuirs de  
tanneries certifiées  
LWG

**OBJECTIF 100 %**  
de nos boîtes FSC  
pour nos marques  
propres





**"Les sujets RSE sont intimement intégrés aux enjeux stratégiques de développement de Besson Chaussures. Ils ne sont pas pilotés comme une contrainte, mais participent à la transformation de notre entreprise pour apporter une réponse responsable aux défis économiques, sociaux et environnementaux de demain."**

**FRANÇOIS GIREAU,**  
Président de Besson  
Chaussures

**#BessonForChange**

