



Déclaration de Performance Extra-Financière 2020

**Annexe au rapport annuel
de gestion sur les comptes
au 31.12.2019**

SOMMAIRE

1	Notre modèle d'affaires	p.2
2	Nos principaux risques & nos politiques	p.5
	Nos Collaborateurs	p.6
	Nos Clients	p.9
	Nos Partenaires associatifs	p.12
	Nos Adhérents-associés	p.14
	Nos Fournisseurs	p.16
	La Planète Terre	p.17
3	Note Méthodologique	p.20



1 - NOTRE MODELE D'AFFAIRES

I - 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 exploitants 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 66 pays avec plus de 5.500 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 2019, réalisant un CA de plus de **2,2 milliards €**, avec plus de **9.000 collaborateurs**, dont 2.000 recrutés ces 5 dernières années.

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

INTERSPORT est également propriétaire de la Manufacture Française du Cycle (500 personnes) depuis 2013, première usine française d'assemblage de cycles située à Machecoul (44). La Présidence France et Belgique est assurée par Jacky RIHOUE.

II - 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 160 milliards en 2019.



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 575 852 salariés, dont 16 112 nouveaux emplois en 2019.

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.

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 crédit 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 2019, 12 sous l'enseigne INTERSPORT, 8 sous l'enseigne INTERSPORT Montagne et 16 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 & POLITIQUES

Parties prenantes	Enjeux	Politiques	Indicateurs de performance
Nos Collaborateurs	Bien-être au travail	- 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	Ancienneté moyenne supérieure à 7 ans
	Gestion des compétences et des carrières	- Développement permanent des compétences - Formations accessibles et diversifiées - Diversité des parcours	- Près de 63 000 heures de formation 80% des managers issus de la promotion interne
	Santé et sécurité	- 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.).	Taux de fréquence moyen : 39, 8
Nos Clients	Satisfaction de nos clients	- Répondre aux besoins de nos clients dans toute la diversité de leurs profils - Assurer une réponse multicanale - Etre au plus proche de nos clients	- Délai de traitement moyen annuel des e-mails : 57 h ouvrées - Taux moyen de réponse aux contacts Reçus : 85 %
	Protection de nos clients (santé & sécurité et RGPD)	- 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	- Procédure interne de retrait des produits - Régularité des relations commerciales - Traitement des droits exercés conformément au RGPD
	Accessibilité au sport	- Donner accès au sport partout et pour tous les pouvoirs d'achat. - Rendre accessibles les plus grandes marques de sport, du produit entrée de gamme aux produits plus techniques	- Communication omnicanale auprès de nos consommateurs (dépliants, e-mails, réseaux sociaux, radio etc.). - Références de nouvelles marques chaque année
Nos partenaires associatifs	Ancrage territorial	- Renforcement du maillage territorial - Développement de la pratique sportive & de l'accès au sport	- Entités dédiées aux clubs et collectivités - Partenariats divers (fédérations, bénévoles etc.)
	Sponsoring local et national	- Soutien du sport amateur et du bénévolat sportif - Soutien des clubs sportifs et des sportifs	- Aide financière et matérielle - Co-financement de projets sportifs via la plateforme de financement participatif monprojetsportif.fr
Nos Adhérents associés	Entreprenariat individuel	- Favoriser l'accès des collaborateurs à l'entreprenariat individuel - Faciliter les transmissions d'entreprises	Aide technique et financière
Nos Fournisseurs	Ethique des affaires	- Renforcement du maillage territorial - Développement de la pratique sportive & de l'accès au sport	- 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	- Tests effectués en interne et en externe - Vérification de la qualité du produit de la conception à la mise en vente	- Réorganisation des équipes en interne - Analyse des remontées consommateurs ou magasin sur nos produits
La Planète Terre	Changement climatique	- Fabrication de moyens de transports respectueux de l'environnement - Réduction de l'impact de l'activité sur l'environnement	- Industriel du cycle : 400.000 produits chaque année dont 80.000 VAE 100% de nos vélos Nakamura sont conçus et assemblés en France.
	Préservation des ressources	- Maîtrise de nos consommations énergétiques - Réduction de nos consommations énergétiques	- Système de détection de mouvement pour gérer l'éclairage dans l'usine : test sur une partie permettant de réduire de 60% l'éclairage - Consommation électricité : 3.954.411 kWh - Consommation gaz : 7.650.675 kWh - Consommation eau (hors vélos) : 9916 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, 8 % - Contribution financière afin de compenser les déchets générés par les produits mis sur le marché à hauteur de 1.137.512, 27 € HT

NOS COLLABORATEURS

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 2019, les effectifs de la société INTERSPORT France s'élevaient à une moyenne de 357,02 se décomposant comme suit : 323,29 en CDI, 13,42 en CDD et 20,31 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.



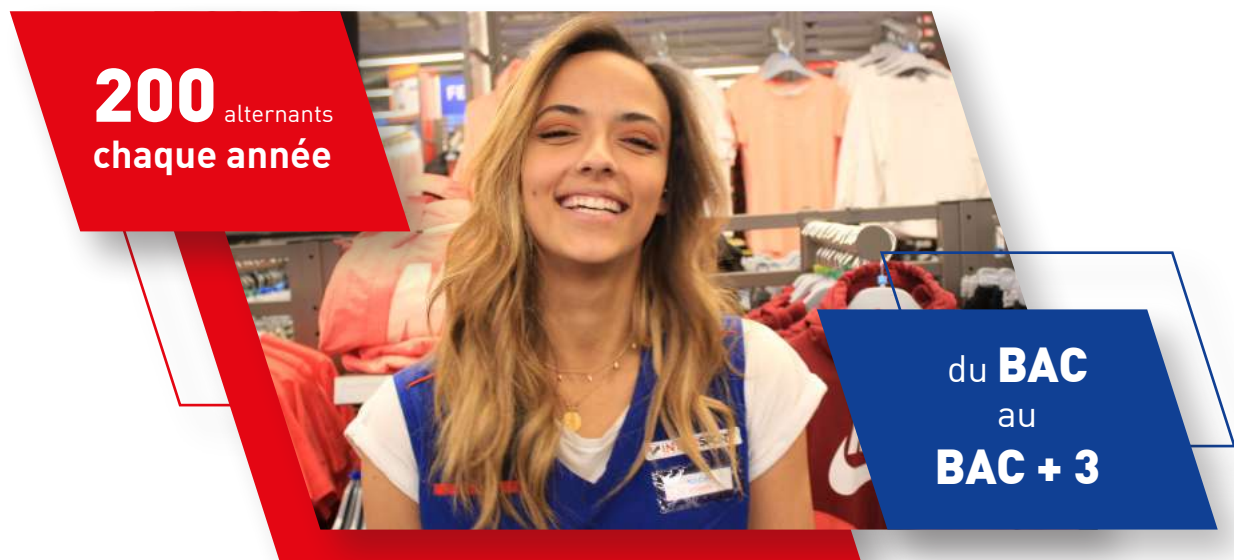
- Nous boostons **l'esprit d'équipe** et la convivialité : Plusieurs fois dans l'année, et en collaboration avec nos partenaires sociaux, nous organisons des événements pour renforcer le collectif et fédérer les équipes (séminaire, soirée de fin d'année, Noël). Nous encourageons et facilitons la pratique 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 St-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 promouvons 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 7 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 : 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 à en moyenne sur 2019 pour les 3 entités à 39,8 ; nous concentrons nos efforts pour réduire ce taux significativement et durablement

III - Développement des compétences et des carrières

En 2019, nous avons organisé près de **50 000 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 30.000 heures de formation en ligne et 28.000 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 de sport la plus proche 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.

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, INTERSPORT a mis en place en 2018 une solution de récolte d'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.



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 **673 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) :

Résultats 2019	Objectif
57h ouvrées	48h ouvrées

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

Résultats 2019	Objectif
85 %	100 %

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

	2019
Avis produits	15 759

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

	2019
Avis internautes	1802

II - Protection de nos clients

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

	2019
Plaintes déposées à la CNIL	2

III - Accessibilité au sport

Nombre de magasins INTERSPORT ouverts en France :

	2019
Magasins ouverts	673



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 **8 400 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, 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, 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 également 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.

Afin de soutenir le **sport amateur** touché par les conséquences liées à la pandémie de Covid-19, nous avons mis à disposition une plateforme pour que chaque française et chaque français puisse soutenir son club de sport : **jaimejaidemonclub.fr**.

« Mon Projet Sportif »

offre plus de **40 millions d'euros de pouvoir d'achat aux licenciés**



110 cellules clubs, collectivités et nos 420 collaborateurs



jaimejaidemonclub.fr

Nos indicateurs de performance

I - Ancrage territorial

Nombre de clubs locaux partenaires :

	2019
Nombre de clubs partenaires soutenus	8 400

Soutien financier et matériel des clubs partenaires :

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

II - Sponsoring national et local

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

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

Résultats de la plateforme de crowdfunding monprojetsportif.fr :

	2013-2019
Montant total récoltés pour la réalisation des projets soutenus par le public sur la plateforme monprojetsportif.fr (€)	+ 300 000
Nombre de projets réalisés	+ 113

NOS ADHÉRENTS-ASSOCIÉS

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

Résultat 2019	Objectif
2	3

II - Nombre de transmission d'entreprises réussies

Résultat 2019	Objectif
27	100%



NOS FOURNISSEURS

Nos Politiques & Réalisations

I - Ethique des affaires

INTERSPORT 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 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 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 est de construire des **partenariats forts et durables** avec ses usines, et de créer une relation basée sur la confiance et la transparence. INTERSPORT 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 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 produits finis. Des tests physiques sont conduits en interne par les équipes qualité d'INTERSPORT, 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 - Éthique des affaires

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

	2019
Fournisseurs de rang 1 ayant une note supérieure à C (%)	90

PLANÈTE TERRE

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

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.

Chaque année notre usine, la **Manufacture Française du Cycle (MFC)**, fabrique plus de **400 000 vélos**, dont **80 000 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 %.

Ainsi, nous menons de nombreuses actions localement afin de promouvoir l'usage de ces moyens de transports alternatifs avec notamment des tests pour faire découvrir le VAE et des actions de sensibilisation avec les collectivités locales.

Nous proposons également d'autres modes de déplacement éco-responsables comme les trottinettes, trottinettes électriques, gyropodes etc.

Afin de réduire l'impact sur l'environnement, notre usine de conception et de fabrication de vélos a investi dans une ligne de peinture en poudre (teinte et vernis), permettant de ne plus émettre de Composé Organique Volatil (COV) dans l'atmosphère et de ne plus utiliser de produits solvants.

Cette ligne utilise une **technologie de recyclage de la poudre avec une application de 95 % de la poudre sur les cadres**. **La poudre excédentaire est renvoyée au fabricant pour être réutilisée dans son process ou être recyclée.**



II - Préservation des ressources

Nous faisons le nécessaire pour **maitriser nos consommations énergétiques** et les réduire.

Notre usine de conception et de fabrication des vélos utilise principalement deux énergies pour son activité : l'électricité et le gaz (propane). L'eau n'est pas utilisée dans le process de production des vélos.

Afin de réduire l'utilisation de ces ressources, les anciens aérothermes fonctionnant au fioul ont été progressivement remplacés par des générateurs d'air chaud au propane avec diffusion dans des gaines textiles pour un meilleur rendement énergétique et une meilleure diffusion de la chaleur. Fin 2019, l'usine a stoppé l'utilisation du fioul.

L'usine a mis en place des portes souples automatiques pour diminuer les courants d'air et la consommation énergétique liée au chauffage.

Désormais, la fermeture des quais se fait par des sas avec portails automatiques.

Afin d'améliorer la **performance énergétique** des bâtiments, l'usine investit dans une isolation au niveau du plafond (par tranches annuelles).

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.

Pendant un an, l'usine a mis en place un **système de détection** gérant l'allumage de l'éclairage (détection de présence et capteur de luminosité).

Le constat est positif : réduction du temps d'allumage des luminaires de 60 % ; l'objectif est donc d'installer ce système dans toute l'usine.

Dans nos entrepôts, l'objectif est identique : maitriser nos consommations afin de les réduire. Un **système de monitoring** permet de suivre les consommations en électricité, eau et gaz et le pilotage à distance des chaudières gaz permet d'adapter la consommation à la réalité.

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**.

INTERSPORT a choisi en 2019 de mettre en place son propre système de collecte et de recyclage des batteries des vélos à assistance électrique (VAE). Face à la difficulté des responsabilités portées par un tel système, **INTERSPORT a pris la décision d'adhérer à compter de 2020 à l'éco-organisme COREPILE**.

Outre les vélos, INTERSPORT 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.

Depuis fin 2019
réduction de la
consommation électrique d'environ

65%

INTERSPORT a pris la décision
d'adhérer à compter de 2020 à
l'éco-organisme COREPILE

Nos indicateurs de performance

I - Changement climatique

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

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

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

	2019
Produits de la gamme Eco mobilité	80 605

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

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

	2018	2019
Nb vélos peints poudre MFC	271 761	359 704
Nb vélos fabriqués	404 127	442 771
% vélos peints poudre	67.2 %	81.2 %

II - Préservation des ressources

Consommation annuelle en électricité (kWh) :

	2019
Consommation électricité	3 954 411

Consommation annuelle en gaz (kWh) :

	2019
Consommation gaz	7 650 675

Consommation annuelle en eau (m3) :

	2019
Consommation eau (hors vélos)	9 916

Consommation électrique par vélo fabriqué (kWh/vélo) :

	2018	2019
Conso électricité (kWh)	1 460 217	1 405 348
Nb vélos fabriqués	404 127	442 771
Conso électrique par vélo fabriqué (kWh/vélo)	3.61	3.17

Consommation gaz par vélo fabriqué (kWh/vélo) :

	2018	2019
Conso gaz propane (kWh)	3 036 000	4 043 400
Nb vélos fabriqués	404 127	442 771
Conso électrique par vélo fabriqué (kWh/vélo)	7.51	9.13

NB : l'augmentation de la consommation de gaz entre 2018 et 2019 s'explique par le passage progressif des chauffages du fioul au gaz, ainsi que par le nombre croissant de vélos peints sur place via la ligne de production de peinture en poudre.

III - Economie circulaire

Masse de déchets générés par vélo fabriqué :

	2018	2019
Masse déchets générés (Tonnes)	1 198	1 189
Nb vélos fabriqués	404 127	442 771
Déchets générés par vélo fabriqué (kg/vélo)	2.96	2.68

Déchets valorisés :

	2018	2019
Masse déchets générés (Tonnes)	3 036 000	4 043 400
Masse déchets non valorisés (Tonnes)	404 127	442 771
Déchets valorisés (%)	91.1%	90.8%

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

	2019
Montant total éco-organismes (€ hors taxes)	1 137 512, 27

NB : ce montant s'entend hors Eco-TLC

3 - NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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 pour la première année. 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.