



**BESSON CHAUSSURES**  
Commerce de détail de la chaussure  
174 magasins  
1, avenue des frères Montgolfier  
63170 Aubière  
[www.besson-chaussures.com](http://www.besson-chaussures.com)

**Besson**  
·chaussures·

## ACTION LOCALE

### Des partenariats avec des cordonniers locaux pour réparer les chaussures chez Besson

#### Contexte

La démarche RSE de Besson a démarrée en 2016 et a rapidement accéléré avec la définition d'une raison d'être et de 4 piliers d'engagement forts. La marque s'engage pour une mode plus propre, belle, juste et toujours accessible. Les magasins sont formés à conseiller les clients sur l'entretien des produits et propose de les réparer lorsque c'est possible. Un engagement qui est un gage de qualité.

#### Objectifs

Déployer, sur l'ensemble des magasins de l'enseigne, des partenariats avec des cordonniers locaux pour réparer tous les produits qui peuvent l'être.

#### Démarche

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 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 est souvent attaché à un modèle et ne souhaite pas le remplacer par un autre.

#### Actions réalisées

Recherche de partenaires cordonniers. Proposition du service lors d'un retour client en magasin.

#### Freins rencontrés

Les clients qui ne souhaitent pas la réparation. L'absence de cordonnier sur la zone commerciale ou dans l'environnement proche.



## BESSON Chaussures - ACTION LOCALE

### Des partenariats avec des cordonniers locaux pour réparer les chaussures chez Besson

#### Facteurs clés du succès

Le partage d'expérience des gérants des différents magasins de l'enseigne et la présence d'un artisan cordonnier dans l'environnement proche du magasin.

#### Contribution à la performance de l'entreprise

La satisfaction clients et la confiance en l'enseigne, en ses produits et services favorisent la préférence et des visites en magasin.

#### Les bénéfices sociaux, environnementaux et/ou de gouvernance

La durabilité des produits. Le soutien de l'emploi et de l'entrepreneuriat local dans le domaine de la réparation. La valorisation des initiatives locales. La sensibilisation des clients à la réparation.

