

COMMUNICATION ON PROGRESS 2017



Rappel des 10 principes



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.

Droits de l'Homme

- 01 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et
- 02 A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

Normes internationales du travail

- 03 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- 04 L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- 05 L'abolition effective du travail des enfants ; et
- 06 L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

- 07 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- 08 A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
- 09 A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

- 10 Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

A l'attention de
Monsieur António Guterres
Secrétaire général des Nations Unies
NEW YORK, NY 10017
USA

Argenteuil, le 9 juin 2017

Objet : Lettre de réengagement (6ème année consécutive)

Monsieur le Secrétaire,

J'ai l'honneur de vous informer par cette lettre de notre volonté de soutenir pour la sixième année consécutive le Pacte mondial concernant les dix principes : les Droits de l'Homme, les Normes internationales du travail, l'Environnement et la Lutte contre la Corruption.

Nous vous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre zone d'influence et de les intégrer dans la stratégie de notre compagnie, sa culture commerciale et ses modes opératoires. Nous reconnaissons que notre active participation dans le partenariat mondial pour le développement est primordiale afin de faire avancer les objectifs des Nations Unies, en particulier les objectifs du millénaire pour le développement.

Nous convenons également que l'une des obligations qui conditionne notre participation au Pacte Mondial des Nations Unies est la préparation annuelle et la publication d'une communication sur le Progrès (COP), un exercice de responsabilité et de transparence qui rend compte publiquement de nos résultats et actions en faveur de la bonne application des 10 principes du Pacte Mondial. Notre COP sera publiée dans un délai d'un an maximum à compter de notre date d'adhésion, et par la suite, annuellement, en conformité avec les Directives pour la communication sur le Progrès,

Meilleures salutations

Philippe ECRAN
Président



Notre mission et nos engagements

CONCEVOIR, FABRIQUER et DISTRIBUER
des produits et des solutions visant à faciliter l'acte d'achat
en magasin et à développer l'attractivité des points de vente.



d'expertise
**en merchandising, communication et
théâtralisation du point de vente**

01

DÉVELOPPER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

- Optimisation de vos catégories
- Amélioration de la présentation de vos produits
- Baisse des ruptures de stock



02

CRÉER UNE EXPÉRIENCE D'ACHAT DIFFÉRENCIANTE

- Théâtralisation par la lumière
- PLV sensorielle
- Mise en avant de produits en vrac



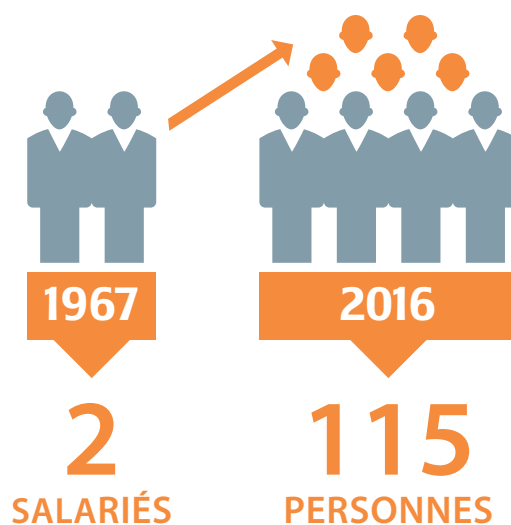
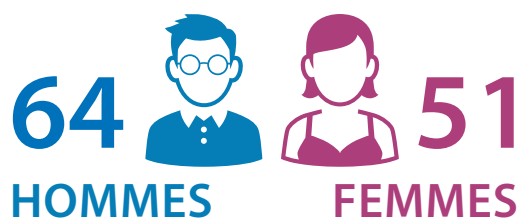
03

OPTIMISER VOS RESSOURCES AVEC DES SOLUTIONS PERMETTANT :

- Un gain de temps dans la mise en rayon
- Une mise en avant automatique des facings
- Une optimisation dans le changement des étiquettes



Chiffres clés



54 PAYS LIVRÉS



13,5%
du CA à l'export

Notre savoir-faire

4 PÔLES MÉTIER

SITOUR merchandising

- Avec *Sitour Merchandising*,

les Distributeurs bénéficient d'une gamme large de produits standardisés développés au sein du bureau d'études et R&D.



ÉTIQUETAGE



MERCHANDISING



THÉÂTRALISATION



SIGNALÉTIQUE

SITOUR design

- Avec *Sitour Design*,

les Annonceurs développent des solutions sur-mesure en étroite collaboration avec l'agence de design et le bureau d'études intégrés.



HABILLAGE CATÉGORIEL



MOBILIER SUR-MESURE



LINÉAIRE ADDITIONNEL



SOLUTIONS MERCHANDISING

SITOUR cube.com

- Avec *Sitour Cube*,

les Intermédiaires de la PLV peuvent commander auprès de chargés d'affaires plus de 450 produits et accessoires livrés sous 48h!



ACCROCHES ET SUPPORTS DE COMMUNICATION



ACCESSOIRES DE SUSPENSION ET D'ASSEMBLAGE



POTENCES



BROCHES

SITOUR signalétique

- Avec *Sitour Signalétique*,

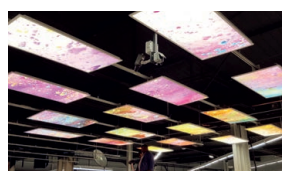
les Agenceurs théâtralisent les points de vente avec des concepts d'agencement de linéaire et de signalétique innovants, déployés par une équipe d'installateurs intégrée.



SIGNALÉTIQUE UNIVERS



SIGNALÉTIQUE AÉRIENNE



SIGNALÉTIQUE D'AMBIANCE



SIGNALÉTIQUE EXTÉRIEURE

Nos valeurs

UN ACCOMPAGNEMENT CLIENT AU PLUS PROCHE DE VOS BESOINS



- Un studio de création et un bureau d'études intégrés.
- Prototypage réalisé sur notre site d'Argenteuil.
- Des services sur-mesure :
 - Kitage
 - Installation de vos PLV par une équipe de poseurs intégrée
 - Showroom de 300 m² pour visualiser vos projets
- Des équipes dédiées par marché.



UN FORT ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL

“ Nous soutenons pour la 6^{ème} année consécutive le pacte global de l'ONU avec notamment un plan de formation ambitieux pour le bien-être de nos salariés et des actions en faveur de l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.



Nos valeurs

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT



“ Sitour a intégré depuis 2010 l'éco-conception avec la création du programme AIR.



- **AIDER** la mise en filière de recyclage
- **INTÉGRER** des matières recyclées
- **RÉDUIRE** la part matière



Obtention du label **ÉCO POPAI** en 2016 qui certifie la démarche globale d'une entreprise de la PLV à intégrer l'éco-conception dans son mode de fonctionnement.

DÉMARCHE QUALITÉ

“ Afin de répondre aux exigences du label ÉCO POPAI, nous avons mis en place en 2015 un système de management de la qualité.



Introduction

En 4 ans, Sitour a réussi son adaptation à un écosystème exigeant et s'est inscrite dans une démarche d'amélioration continue à son rythme.

L'organisation s'est développée en cohérence et responsabilité autour de la RSE et a nettement amélioré en quelques années les performances économiques, sociales et sociétales de l'entreprise ainsi que ses capacités d'innovation intégrant notamment l'écoconception pour certains de ses produits.

L'engagement reconnu de la direction de SITOUR depuis de nombreuses années en faveur des organisations professionnelles du Marketing au Point de Vente a constitué un atout déterminant dans le domaine de l'écoconception.

En 2017, Sitour fête ses cinquante ans et se dote d'une nouvelle identité visuelle qui permet de mettre en cohérence les valeurs de l'entreprise et la communication interne et externe.

En 2018, Sitour passera du bleu au vert pour son futur siège social en s'installant dans un bâtiment de 7.500 m² répondant aux normes écologiques, paré de bois et de vert, comprenant bureaux, atelier de production, entrepôt logistique et Show-Room, et ce dans un but d'efficacité et de cohérence dans l'organisation du travail.

Le choix de cette construction écologique et contemporaine au cœur d'un environnement paysagé s'inscrit dans la recherche constante d'innovation, notamment en matière d'écoconception, d'amélioration des conditions de travail, de mieux-être et de respect de l'environnement.



Droits de l'Homme

- 01 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et
- 02 A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.



La process communication : être tous en phase dans nos échanges

Suite à une présentation ludique du modèle de communication appelé *Process Communication Model*® proposée à l'ensemble des collaborateurs SITOUR à l'occasion d'une réunion en janvier 2016, et suite à une envie exprimée d'approfondir la connaissance de ce modèle, nous avons souhaité mettre le thème de la communication interpersonnelle au cœur d'un projet d'entreprise.

Afin d'impliquer le personnel dans son ensemble et démultiplier l'impact de la démarche sur la culture de l'entreprise et la cohésion des équipes, nous avons décidé de proposer un dispositif de formation pour les 115 salariés de l'entreprise, en adaptant le contenu aux différents publics et en proposant à chaque collaborateur d'obtenir son inventaire de personnalité par un test en ligne.

Nos objectifs étaient de faire découvrir à nos collaborateurs les leviers de la communication positive, de mieux se connaître pour développer une communication plus efficace au quotidien, de maîtriser sa communication en adaptant son style à la situation et à son interlocuteur.

Les objectifs de la formation :

- Développer la connaissance de soi et des autres
- Découvrir le mélange subtil des 6 types de personnalités impactant notre mode de communication et apprendre à gérer son énergie
- Créer un climat de confiance en démontrant que les 6 types de personnalité ont la même valeur et qu'ils nous enseignent sur notre mode de communication
- Apprendre à connaître les symptômes précoces du stress et à les gérer
- Fluidifier les relations intra et interservices par la connaissance et la conscience de ses interlocuteurs
- Découvrir son inventaire de personnalité et le conserver
- Participer à une formation ludique basée sur la bienveillance

Droit à l'éducation
Droit à la santé physique et mentale
Droit à la non-discrimination

Normes internationales du travail

- 03 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- 04 L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- 05 L'abolition effective du travail des enfants ;
- 06 L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession ;



Recommandation R478 : sensibilisation des parties prenantes et solutions produits proposées par SITOUR

« Prévention des risques liés à la manutention des produits lors de la mise en rayon »

Depuis le 1er janvier 2016, nos clients des grandes enseignes alimentaires doivent adapter les configurations de leurs linéaires afin de proposer à leurs personnels de meilleures conditions de travail. Il s'agit pour eux de répondre à des préconisations sur les opérations de mise en rayon des produits dans les magasins dont la surface de vente est supérieure à 400 m².

Nous avons suivi la mise en place de cette recommandation depuis 2015, cela nous a permis d'anticiper sa publication au 1er janvier 2016 et de mettre en place un plan d'actions pour accompagner nos clients dans cette transition.

Nous avons orienté notre démarche suivant 2 axes :

Sensibilisation des équipes internes et de nos clients

- Présentation en interne lors des différents séminaires et séances de formation à partir de janvier 2016
- Réalisation d'une plaquette dédiée à la R478 à destination de nos clients pour les sensibiliser
- Participation au salon Equipmag en septembre 2016 avec une surface dédiée pour la communication sur la R478
- Création d'un logo R478 dans notre catalogue général pour repérer les solutions répondant à la norme

Propositions de solutions

- Lancement d'une veille R&D et achat pour identifier de nouvelles solutions permettant de répondre à la nouvelle recommandation
- Identifications dans notre catalogue standard de solutions permettant de faciliter la prise en main des produits en rayon par les opérateurs
- Présentation sur le salon Equipmag 2016 d'un mobilier entièrement équipé avec des offres adaptées à la R478



Droit à un environnement de travail sûr et sain

Normes internationales du travail

Management de la qualité : la poursuite du processus et un premier aboutissement

La mise en place du processus de management de la qualité en 2016 avait notamment pour objectif de fluidifier différents processus de l'entreprise, dans l'optique majeure d'optimiser notre fonctionnement, d'améliorer notre rentabilité et d'apporter plus de satisfactions à nos clients.

Des modes opératoires simples et bien expliqués aux équipes présentent l'intérêt de fluidifier les tâches quotidiennes et d'améliorer le niveau de communication et d'échange entre les services. Ainsi le groupe de travail « Qualité & Process » créé en 2013 a notamment abouti à la remise à niveau d'un processus de réclamations client en 2016, permettant de bien redéfinir le rôle de chacun et les démarches à suivre.

Les réclamations génèrent des tensions importantes en interne entre le commerce, soucieux de satisfaire les clients, et le support, appliqué à gérer l'opérationnel au quotidien pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise.

Avec l'évolution de notre activité, nous devions revoir notre mode opératoire pour apporter plus de réactivité et de communication entre les services.

La création d'un nouveau processus de suivi des réclamations mis en ligne sur notre intranet s'est déroulée en 3 temps :

- Définition du cahier des charges avec le groupe de travail suite à des échanges avec les différents utilisateurs
- Création de la procédure, de l'interface et période de test utilisateurs
- Mise en ligne avec suivi d'indicateurs

Depuis sa mise en service effective début 2016, nous avons une vision plus large de l'ensemble des réclamations de nos clients et nous savons de manière précise leur état d'avancement, le tout en apportant un niveau d'information aux différents collaborateurs concernés.

- Le commerce peut suivre étape par étape la réclamation et apporter aux clients des nouvelles de leurs dossiers.
- Les tâches sont bien définies entre les équipes support et sont coordonnées par le service qualité qui s'assure du bon déroulement des opérations
- Les litiges peuvent ainsi être gérés dans de meilleures conditions.

Par ailleurs, les réclamations entraînent régulièrement des retours de produits qui viennent augmenter les flux de marchandises à traiter dans l'entrepôt logistique.

En réduisant le temps de traitement des litiges, mécaniquement, nous limitons le temps de stockage et les encombrements dans l'entrepôt logistique proposant ainsi à nos collaborateurs un espace de travail plus adapté.

Droit à une liberté d'association

Normes internationales du travail

Construction du futur siège social de Sitour

Dans le cadre de ce projet initié début 2016 avec le constructeur-promoteur-investisseur SPIRIT, SITOUR a souhaité inclure dans la démarche de construction la CRAMIF du Val d'Oise, partie prenante en matière de sécurité et de conditions de travail. Après une première réunion en juillet 2016 à l'occasion du CHSCT, un échange plus approfondi s'est organisé à partir du mois d'octobre 2016 pour permettre d'optimiser la configuration du site et les espaces de travail bien que notre bâtiment soit conforme à la norme HQE.

Le regard extérieur de professionnels spécialisés dans la prévention des risques professionnels nous a permis d'apporter des modifications dans les domaines suivants :

- Ajout d'éclairages naturels supplémentaires dans les locaux de production et de logistique
- Réalisation d'une porte et d'une fenêtre interne dans l'atelier pour une meilleure sécurité
- Sécurisation des accès pour protéger les piétons sur les zones de circulation des chariots et des camions

Par ailleurs, il est prévu dans les plans un emplacement pour un éventuel ascenseur s'il est décidé de faire cet investissement à terme.

Droit à un environnement de travail sûr et sain



Normes internationales du travail

Fin 2016, nous avons investi dans une nouvelle machine de pliage à chaud pour notre atelier de production, ce qui a permis d'améliorer les conditions de travail des opérateurs et d'en former de nouveaux :

- Un branchement plus facile ce qui rend la machine plus sécurisante dans la manutention
- Une machine toute électrique sans système de refroidissement ce qui facilite son utilisation
- Un système de réglage plus simple ce qui limite le risque de brûlures et rend la machine accessible à davantage d'opérateurs, permettant ainsi une meilleure polyvalence

Droit à un environnement de travail sûr et sain
Droit à l'éducation



Le 8 mars 2017, nous avons organisé la promotion de la journée de la femme en réalisant une affiche interne en phase avec nos valeurs et en créant un moment de convivialité autour de l'évènement. Quatre femmes de l'entreprise ont été mises à l'honneur pour leur incarnation des valeurs de l'entreprise tout au long de l'année.

L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

Normes internationales du travail

Sitour collabore depuis de très nombreuses années avec des travailleurs handicapés via des ESAT dans le cadre de la sous-traitance d'opérations de conditionnement, d'ensachage, de réalisation de kit, de façonnage, etc ...

Le développement de notre activité depuis 2013 a été possible grâce à l'implication de toutes nos parties prenantes et nous sommes fiers d'y avoir associé les ESAT qui ont bénéficié des fruits de notre croissance.

Evolution du CA de l'entreprise et de la sous traitance avec les ESAT depuis 2013

	<i>CA Sitour (en M€)</i>		<i>Achat de sous traitance ESAT (en k€)</i>	
Année 2013	17		98	
Année 2014	21	23%	104	6%
Année 2015	23	8%	105	1%
Année 2016	29	29%	115	9%
	<i>Moyenne</i>	<i>20%</i>	<i>Moyenne</i>	<i>5%</i>

Le 29 juin 2016, Philippe ECRAN, Président de SITOUR, s'est vu remettre le Prix Spécial du Jury Etienne Marcel qui est organisé par l'association du même nom.

La cérémonie de cette 6ème édition, qui s'est déroulée au Sénat, a mis à l'honneur les PME et TPE sélectionnées par le jury car elles concilient performance économique et engagement responsable, des entreprises qui agissent dans le respect de l'environnement, de l'humain et du territoire. Pour exemple, Philippe ECRAN a cité les ateliers de développement personnel organisés au sein de l'entreprise SITOUR.

*Promouvoir et respecter la protection du droit international
relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence*



Environnement

- 07 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- 08 A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
- 09 A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement ;



Fin 2016, nous avons investi dans une nouvelle machine d'impression pour notre atelier de production afin de supprimer les encres à solvants au profit d'encre latex écoresponsables.

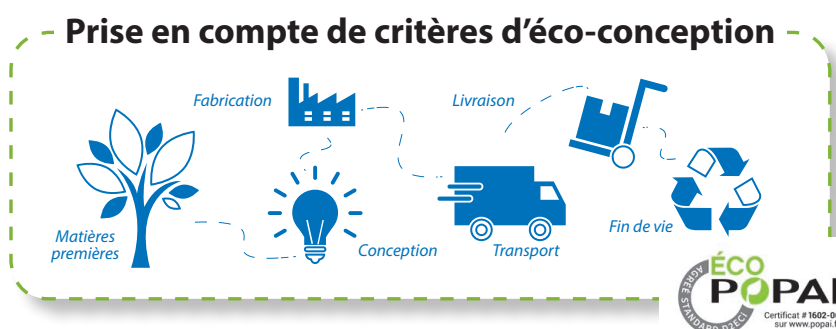


Début 2017, notre équipe de maintenance a trouvé un système astucieux pour permettre la récupération automatique du rebut de la matière après production ; cette évolution de la machine a permis d'éviter à l'opérateur de tirer sur la matière en sortie pour limiter les bourrages.

Cette astuce a permis d'améliorer les conditions de travail : élimination du risque de coupure et moins d'efforts physiques.

Droit à un environnement de travail sûr et sain et droit à la santé physique

Label Eco Popai : 1er standard environnemental qui certifie la démarche globale d'une entreprise de PLV à intégrer l'écoconception dans son mode de fonctionnement



Environnement

Suite à la mise en place d'un système de management de la qualité et l'obtention du label Eco Popai en mars 2016, nous avons poursuivi notre démarche en structurant notre plan d'actions suivant 3 thématiques

1) Communication de nos engagements

- Réalisation de notre premier rapport RSE intégré en juin 2016, reprenant notamment l'ensemble de nos actions et réalisations en termes de développement durable et en particulier sur l'écoconception.
- Communication et mise à disposition sur notre site Institutionnel www.sitour.fr de nos engagements et de documents représentatifs.
- Réalisation d'une vidéo dans le cadre d'un salon professionnel pour expliquer notre démarche d'écoconception, présentée également à l'ensemble du personnel lors d'une réunion générale en juin 2016.
- Présentation sur un salon international en Allemagne de notre démarche environnementale à l'aide d'une vidéo en anglais et d'un mur signalétique de 6 m².



2) Sensibilisation de nos équipes et de nos fournisseurs

- Nous sensibilisons l'ensemble du personnel depuis de nombreuses années lors des réunions générales que nous organisons 2 à 3 fois par an.
- Tous nos managers sont sensibilisés à notre stratégie RSE lors des différents séminaires comme notamment le séminaire commercial de préparation du salon International Euroshop où nous avons mis en avant les bénéfices environnementaux de certains de nos produits.
- Le service achat s'efforce de sélectionner les fournisseurs les plus adaptés à répondre à nos exigences en les impliquant dans notre démarche et en les sollicitant pour qu'ils soient force de propositions comme pour l'utilisation de matière plastique recyclée dans la fabrication de nos produits.

3) Mise en application des critères d'écoconception au quotidien

- Depuis 2016 nous avons intégré à notre plan produits la prise en compte de critères environnementaux en nous basant sur notre programme d'écoconception AIR.
- Nous avons défini une trame de cahier des charges en ajoutant les critères d'écoconception. Cela nous a permis par exemple de lancer en juin 2016 un nouveau projet dont un des objectifs était l'obtention d'un produit final utilisant au minimum 30% de matière recyclée et en réutilisant un outillage existant pour éviter de multiplier les outils de production.

Ainsi en mars 2017, nous avons présenté sur le salon Euroshop les premières pièces de série de la nouvelle gamme Easypush, séparateur sécable avec poussoir intégré dont le prix devenait très compétitif notamment par l'usage de matière recyclée, tout en conservant une fabrication en France.



- **AIDER** la mise en filière de recyclage
- **INTÉGRER** des matières recyclées
- **RÉDUIRE** la part matière

Réduction part matière - 15%

Fabrication France

Utilisation de 30% de PC Recyclé

Lutte contre la corruption

10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Dans notre activité nous pouvons distinguer 2 situations de corruptions probables :

- Du côté Commerce avec la remise éventuelle de « cadeaux » pour s'assurer d'une sélection pour l'obtention de marchés
- Du côté Achat avec des fournisseurs pouvant offrir des récompenses dans l'optique d'être sélectionnés pour remporter des appels d'offre.

Partant de ce postulat, nous adoptons une politique managériale dans laquelle nous communiquons aux équipes concernées les positions à tenir lorsque le cas se présente.

Pour le commerce,

Les Directeurs des ventes alertent leur hiérarchie lorsque ils subissent des pressions de leurs clients et une gestion collective se met alors en place pour faire face.

Pour les achats,

Le directeur des opérations, en charge notamment des achats, applique depuis de nombreuses années une règle de transparence totale.

Il manage ses équipes en les incitant à ne jamais accepter d'arrangement ou de faveurs particulières de la part des fournisseurs.

Pour affirmer ce point, le responsable achat, Julien Levant, travaille depuis 2016 sur une charte qui devra être signée courant 2017 par nos principaux fournisseurs, dans laquelle il sera mentionné la prise en compte du respect des règles internationales.

Pour la rédaction de cette charte, Julien Levant s'appuie sur les connaissances en droit acquises lors de l'obtention du MBA Ingénieries et Management des achats en 2015 ainsi que les recommandations préconisées par notre syndicat de la PLV à travers les travaux de la commission PLV Verte.

Cette dernière aborde notamment les sujet des achats responsables en mettant à disposition des adhérents des outils pratiques pour la bonne gestion de leur activité.

En tant qu'adhérent, nous avons ainsi reçu en avril 2016 des recommandations à prendre en compte comme par exemple des règles de bonnes conduites à appliquer :

Artcle 2. Privilégier les fournisseurs et sous-traitants ayant obtenus des certifications et reconnaissances environnementales ou RSE (ISO 14001, ISO 50 001, ECO POPAI, AFAQ Eco-conception, ECOVADIS...)

Enfin, d'une manière globale, nous avons ajouté un article à notre règlement intérieur : « *Est prohibée toute pratique ayant pour objet l'enrichissement personnel d'un collaborateur par des moyens prohibés par la loi ou par l'obligation contractuelle de loyauté vis-à-vis de son employeur* ».

CONTACT

Responsables Groupe Projet RSE

Sandrine Roger

Tél. : +33 (0)1 30 25 88 13

E-mail : sroger@sitour.fr

Vincent Barreau

Tél. : +33 (0)1 30 25 91 55

E-mail : vbarreau@sitour.fr

1 bis, rue Charles Michels - BP 30049

95102 Argenteuil - France

Tél. : 01 30 25 88 50

Fax : 01 30 25 88 60

E-mail : info@sitour.fr



Découvrez nos dernières nouveautés sur
www.sitour.fr

