



**FIDUCIAL**  
OFFICE SOLUTIONS

**Questions écrites posées par Jean-François DELCAIRE, propriétaire de 322 actions, non présent à l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle du 31 mars 2021 mais ayant donné pouvoir au Président de séance**

**1)** Vous rappelez dans le rapport annuel que F.O.S. exerce son activité un sein d'un marché structurellement baissier depuis 2008, notamment pour les produits exposés à la dématérialisation des documents. Quelle analyse le conseil fait-il de la nécessité pour notre société de se **diversifier** vers d'autres activités potentiellement plus dynamiques ? Quelles sont les recommandations faites par le conseil à l'aune de **l'analyse des évolutions de marché** susceptibles de se produire à la suite de la crise sanitaire que pour pouvons prochainement espérer de finir de traverser ?

**Réponse :**

*Il est important de rappeler, comme préalable, que notre métier de base est la vente de fournitures de bureau et de mobilier de bureau, en grande partie auprès de grandes entreprises. Bien que ce secteur soit en consolidation, notre premier objectif est de maximiser nos parts de marché en nous appuyant sur notre réseau de commerciaux, notre savoir-faire et la solidité de notre structure. La crise sanitaire actuelle et son impact sur les habitudes d'achats de nos clients (télétravail) a affaibli certains de nos concurrents, ce qui peut profiter aux acteurs les plus solides.*

*Par ailleurs, ces dernières années nous avons élargi la gamme des produits qui sont utilisés par nos clients dans leur environnement de travail et plus particulièrement hors du secteur des fournitures traditionnelles. C'est ainsi que nous proposons désormais :*

- Des produits d'hygiène et d'entretien qui sont d'ailleurs en forte expansion depuis la pandémie de corona virus
- Des équipements pour la protection individuelle (EPI)
- Des boissons et du fooding
- Des produits pour les services généraux et la sécurité
- Des collect box pour le tri des déchets
- Du mobilier de bureau pour le bien-être au travail
- Des prestations de logistiques personnalisées pour nos clients
- Des prestations d'imprimerie et de personnalisation d'objets publicitaires
- ...

*Ces nouvelles catégories de produits génèrent des croissances importantes dans nos ventes.*

**2)** Dans ce contexte de marchés complexes, la marge opérationnelle de notre groupe peut sembler depuis des années être située à des niveaux (entre 1 et 2%) peu satisfaisants en regard des efforts des équipes et de la qualité de notre organisation. Pourriez-vous m'indiquer quels pourraient être les **leviers d'amélioration des marges** dans la durée ? Faut-il s'inspirer des modèles mis en œuvre par certains acteurs (de taille certes bien supérieure) affichant parfois de meilleures rentabilités comme Manutan, ou en Allemagne Takkt ?

**Réponse :**

*Ces 2 acteurs visent les bureaux et les ateliers pour du consommable et de l'équipement.*

*FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est plus un spécialiste proposant des produits et des solutions pour les bureaux, plutôt que pour les ateliers. Nous vendons des fournitures et du consommables plutôt que des équipements moyens et gros.*

*Dans ce contexte nous mettons en place progressivement (comme eux) des systèmes où nous proposons de la « long tail » produits que nous ne stockons pas (produits de classement, consommables informatiques, étiquettes et bientôt des produits techno/connectique. Ces produits génèrent un complément de chiffre d'affaires avec des coûts limités.*

*Par ailleurs nous mettons en place une approche omnicanale avec notre nouvelle plateforme digitale BtoB. Celle-ci permet de développer notre stratégie de vente à distance auprès des PME/TPE et de développer une forte complémentarité avec les équipes commerciales. Notamment la plateforme amène des leads et des nouveaux clients qui sont, selon leur potentiel, repris, suivis et développés par les commerciaux.*

*Enfin la rentabilité passe par des volumes supplémentaires compte tenu de nos coûts fixes et cela passe par plus de volumes dans notre activité de base.*

**3)** Vous rappelez très justement la robustesse de notre **structure financière**. Comme je m’y perds un peu, j’ai vu la présence d’un compte-courant groupe au sein du bilan. Pouvez-vous m’indiquer le sens et le montant net des capitaux prêtés ou empruntés au groupe à la fin de l’exercice clos au 30 septembre 2020 ? Compte tenu de la solide structure financière, et malgré les investissements de modernisation envisagés, pouvez-vous me rassurer sur l’attachement du conseil à pouvoir reprendre le service d’un **dividende**, après deux exercices sans versement ?

**Réponse :**

*Le montant du compte courant entre notre groupe et FIDUCIAL s’élevait à 450 K€ au 30/09/2020 et il s’agissait d’une somme placée dans le cadre de la convention de cash pooling.*

*Le conseil d’administration a la volonté de reprendre le service d’un dividende dès que la reprise annoncée sera au rendez-vous et quelle se traduira par une amélioration de nos résultats.*

**4)** Enfin, à titre très secondaire, il me semble avoir vu que notre groupe était aussi coté sur la bourse du **Luxembourg**. Je ne suis pas sûr d’en comprendre parfaitement l’intérêt, alors que cela occasionne peut-être certains coûts. Est-il envisagé de maintenir cette ligne de cotation dans la durée ? Plus globalement, dans un contexte où l’appétit du public pour l’investissement en action, notamment pour de belles entreprises solides comme la nôtre, s’accroît, peut-on espérer un **accroissement du flottant**, susceptible, le cas échéant, de financer d’éventuelles acquisitions (s’il s’agit d’augmentation de capital) ?

**Réponse :**

*Le groupe FIDUCIAL a implanté plusieurs de ses activités au Luxembourg : Expertise comptable et Distribution de fournitures de bureau et souhaite poursuivre ce développement dans d’autres domaines.*

*Pour renforcer la notoriété de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sur le marché Luxembourgeois et vis-à-vis de ses clients et prospects (Banques, Compagnies d’assurances et cabinets d’audit) il a été décidé de réaliser une cotation secondaire de l’action FOS sur cette place financière. Les frais de cotation étant réduits et la volonté de FIDUCIAL de se développer dans ce pays étant toujours d’actualité, cette cotation sera maintenue au cours des prochaines années.*

*Par ailleurs l'importance de la place financière du Luxembourg peut servir à accompagner notre développement dans le Benelux où nous sommes déjà implantés et où nos ambitions en matière de croissance externe sont grandes.*

*La stratégie de FIDUCIAL par rapport à la cotation boursière de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a pas changé. Cette présence en Bourse doit permettre de lever des capitaux ou de payer en titres en cas d'opportunité de croissance externe de taille significative. Dans un marché de consolidation ce levier est donc plus que jamais d'actualité.*