



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

**RAPPORT DE GESTION
GROUPE ET SOCIÉTÉ 2021**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS
Société Anonyme au capital de 22 000 000 €
Siège Social : 41 rue du Capitaine Guynemer - 92400 Courbevoie
<http://investisseurs.fiducial-office-solutions.fr>
969 504 133 RCS Nanterre

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en Assemblée Générale Ordinaire annuelle pour vous rendre compte de l'activité de notre société et des résultats de notre gestion durant l'exercice clos le 30 septembre 2021 et pour soumettre à votre approbation les comptes annuels et consolidés dudit exercice.

SOMMAIRE

1

RAPPORT DE GESTION P.4

2

TABLEAU DES RÉSULTATS FINANCIERS P.44

Rapport de Gestion

De la Société et du Groupe
FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

1



Fournitures de bureau

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE ET DE LA SOCIÉTÉ FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS AU 30 SEPTEMBRE 2021

1 - ACTIVITÉS ET RÉSULTATS DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

1.1 : ACTIVITÉS ET RÉSULTATS 2021

Le chiffre d'affaires consolidé hors taxes du groupe FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS pour l'exercice 2021 s'établit à 191,6 M€, en progression de 9,5 % par rapport à l'exercice précédent et de 8,4 % à périmètre constant. Le groupe est revenu au niveau de l'exercice 2019, avant l'impact de la crise sanitaire avec un chiffre d'affaires consolidé en progression de +1,1 % à périmètre constant.

Le marché des ventes de fournitures et équipements de bureau est structurellement baissier en France depuis de nombreuses années. Il a été sévèrement perturbé par la crise économique sans précédent donnant lieu à une forte baisse en 2020, suivie d'un rebond en 2021. Le rebond du marché amorcé fin 2020 s'est concrétisé en 2021 avec un retour à la situation économique d'avant la crise sanitaire à compter du deuxième semestre.

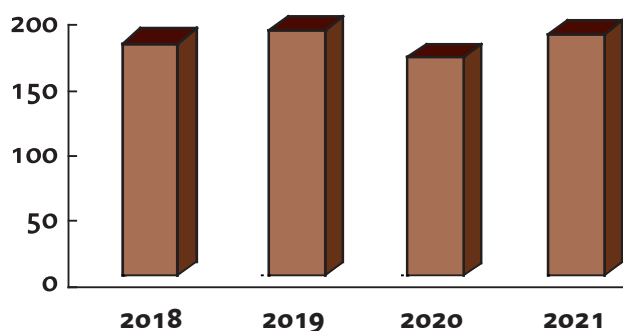
Les effets économiques de la crise sanitaire, le développement du télétravail chez nos clients ainsi que l'accélération de la digitalisation ont impacté les ventes du premier semestre mais dans une moindre mesure que sur l'exercice précédent. Les segments de diversification (produits pour les services généraux, le mobilier de bureau, ...), les produits autour de l'hygiène et de la sécurité au travail et l'élargissement de notre offre ont permis de limiter cette baisse. Au troisième trimestre 2021, selon les données de l'Insee, la croissance en France s'est accélérée pour atteindre 3 % et le PIB de la France est revenu quasiment à son niveau d'avant crise sanitaire.

La croissance du chiffre d'affaires en France provient de la reprise économique mais aussi de l'augmentation des parts de marchés favorisée par la disparition de l'un des principaux concurrents de Fiducial Office Solutions intervenant sur le marché Français.

En ce qui concerne les évolutions du chiffre d'affaires par familles de produits, on constate un fort développement des ventes de mobilier par rapport à l'exercice précédent mais un retrait significatif des ventes de la gamme de produits COVID autour de l'hygiène et des équipements de protection individuelle. Les familles de produits les plus exposées à la dématérialisation des documents ont également subi une baisse du fait d'un recours plus important au télétravail.

En Belgique et au Luxembourg, les ventes ont été encore pénalisées, sur cet exercice, par la crise sanitaire et la généralisation du télétravail chez nos clients du segment des grandes entreprises. Les ventes de mobilier ont permis, en Belgique, de compenser la baisse du chiffre d'affaires de l'exercice 2021.

C.A. H.T en M€



C.A.H.T en M€	187,5	193,2	175,0	191,6
---------------	-------	-------	-------	-------

Autres faits marquants de cet exercice :

- Notre taux de marge s'est amélioré sensiblement grâce à des conditions d'achats plus favorables sur le premier semestre de l'exercice. L'élargissement de notre offre de produits hors catalogue et le développement de nos ventes de mobilier ont également contribué à cette amélioration.
- Il en ressort que notre volume de marge est supérieur à son niveau N-2, avant la crise sanitaire de la Covid 19.
- Par ailleurs, les économies de coûts réalisées sur les frais de fonctionnement liés à la baisse des frais de déplacement et à l'organisation d'événements à distance (événements clients, salons fournisseurs, réunions commerciales etc...), ont permis une amélioration significative de la rentabilité opérationnelle du Groupe.
- En date du 30/04/2021 nous avons finalisé l'acquisition de la société belge IPL Business, par notre filiale Fiducial Office Solutions Belgique. Cette opération nous permet de consolider notre part de marché dans ce pays. La société IPL Business est donc consolidée à compter du 1^{er} mai 2021 et contribue au chiffre d'affaires consolidé sur 5 mois à hauteur de 2 M€.

Après prise en compte des différents éléments exposés ci-dessus, le résultat opérationnel de l'exercice 2020/2021 s'établit à 2,5 M€ contre 1,3 M€ sur l'exercice précédent.

Le résultat financier présentant une charge financière de 0,1 M€, le résultat net consolidé part du groupe s'établit à 2,4 M€.

Au 30 septembre 2021 la structure financière de Fiducial Office Solutions reste très solide avec des capitaux propres de 76,8 M€ et des passifs à long terme de 4,3 M€.

En synthèse, les chiffres clés consolidés de notre activité se présentent comme suit :

(en Millions d'€uros)	2021	2020	2019
Chiffre d'affaires H.T.	191,6	175	193,2
Résultat opérationnel courant	4,9	1,9	1,7
<i>Soit en % du CA</i>	<i>2,5%</i>	<i>1,1%</i>	<i>0,9%</i>
<i>dont participation des salariés (en M€)</i>	-	-	-
Résultat opérationnel	2,5	1,3	1,7
Coût de l'endettement financier net	- 0,1	- 0,2	-
Charge d'impôt	-	-	-
Résultat net d'impôt sur les actifs non courants destinés à la vente	-	0,2	-
Bénéfice consolidé part du Groupe	2,4	1,3	1,7
Nombre d'actions	2 169 232	2 169 232	2 169 232
Résultat net par action part du Groupe en €	1,11	0,60	0,78

(en Millions d'€uros)	2021	2020	2019
Total du bilan	147,9	135,0	128,7
Capital	22,0	22,0	22,0
Capitaux propres part du Groupe	76,8	74,3	73,0
Passifs financiers long terme	4,3	2,5	1,4
Actifs non courants nets	68,9	64,7	68,7

1.2 : CONTRIBUTION DE NOS MÉTIERS À L'ACTIVITÉ

	2021			2020			2019		
	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution
Distribution fournitures et mobilier de bureau	189,5	+9,2%	98,9%	173,6	-6,7%	99,2%	186,0	+3,4%	96,2%
Autres activités	2,1	+46,8%	1,1%	1,4	-80,8%	0,8%	7,3	-5,2%	3,8%
C.A. H.T. consolidé	191,6	+9,5%	100%	175,0	-9,4%	100%	193,3	+3,1%	100%

L'activité de distribution de fournitures et de mobilier de bureau est prépondérante au sein du groupe FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS dont le chiffre d'affaires est réalisé en France, en Belgique et au Luxembourg.

1.3 : RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ PAR ZONES GÉOGRAPHIQUES

(en M€)	2021		2020		2019	
1 - France	175,8	91,8%	160,9	91,9%	178,8	92,5%
2 - Europe	15,8	8,2%	14,1	8,1%	14,5	7,5%
C.A. TOTAL	191,6	100%	175,0	100%	193,3	100%

2 - ACTIVITÉ ET RÉSULTATS DE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS S.A.

Notre société a une activité de holding financière.

Les prestations d'études et de conseils se sont élevées à 640 K€.

Les charges de fonctionnement se sont élevées à 632,4 K€.

Le résultat d'exploitation fait ressortir un bénéfice de 7,6 K€.

Le résultat financier (46,9 K€) comprend les charges liées à l'endettement et les produits de placements de trésorerie.

Le résultat exceptionnel est à zéro.

Le bénéfice de l'exercice ressort à 54,5 K€, hors charge d'impôt sur les sociétés.

Les comptes résumés de la société se présentent comme suit :

(en Millions d'€uros)	2021	2020	2019
Chiffre d'affaires H.T.	0,6	0,1	-
Autres produits	-	-	-
Résultat d'exploitation	-	-0,7	-0,8
Résultat financier	0,1	0,1	4,6
Résultat courant	0,1	-0,6	3,8
Résultat exceptionnel	-	0,7	-0,5
Impôt sur les sociétés	-	-	-
RÉSULTAT NET	0,1	0,1	3,3

Afin de nous conformer aux dispositions de l'article 243 bis du Code Général des Impôts, nous vous indiquons qu'au titre des trois derniers exercices, des dividendes ont été distribués par notre société dans les conditions suivantes :

Montant des dividendes (en €uros)	30/09/20	30/09/19	30/09/18
Eligibles (*)	-	-	66 586
Non éligibles (*)	-	-	3 187 262
TOTAL	-	-	3 253 848

(*) à l'abattement mentionné au 2° du 3 de l'article 158 du CGI.

Dans le contexte de la crise COVID et conformément aux recommandations gouvernementales, il n'a pas été procédé à des distributions de dividendes sur les deux derniers exercices.

Concernant les délais de paiement des fournisseurs et des clients (articles L 441-14 et D 441-4 du Code de Commerce), la situation des factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu est la suivante :

	Article D. 441 I - Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu.					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranche de retard de paiement						
Nombre de factures concernées	22					7
Montant total des factures concernées TTC en €	33 447,81	187,31	24,00	135,30	80,80	427,41
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice TTC en €	3,80%	0,02%	0,00%	0,02%	0,01%	0,05%
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice TTC en €						
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre de factures exclues			0			
Montant total des factures exclues (préciser HT ou TTC) et en €			0,00			
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du Code de commerce)						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	- Délais légaux : 30 jours date de facture ou 45 jours fin de mois					

		Article D. 441 I - Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu.				
		0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus
(A) Tranche de retard de paiement						
Nombre de factures concernées	5					0
Montant total des factures concernées TTC en €	368 100,80	-	-	-	-	0,00
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice TTC en €						
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice TTC en €	40,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre de factures exclues						
Montant total des factures exclues (préciser HT ou TTC) et en €						
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du Code de commerce)						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement						

3 - ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'EXERCICE PAR ENTITÉ

● **Activité distribution - FIDUCIAL BUREAUTIQUE**

Sur l'exercice 2020/2021 les effets économiques de la crise sanitaire ont été bien moindres que sur l'exercice précédent. Cependant, le virus est resté présent durant cette année et a affecté notre activité notamment du fait d'un recours plus important au télétravail et d'une politique de transformation digitale et de dématérialisation plus développée chez nos clients.

Par ailleurs, l'année 2021 a été l'année de la consolidation de notre secteur d'activité avec notamment la disparition de l'activité BtoB de Office Dépôt en France, qui était historiquement l'un des 2 principaux concurrents de Fiducial Bureautique.

Notre objectif de ventes pour Fiducial Bureautique sur l'exercice 2020/2021, consistait à revenir à la situation de l'exercice 2018/2019 avant la crise sanitaire. Cet objectif a été atteint avec une croissance de notre chiffre d'affaires de près de 1% par rapport à 2018/2019 et de près de 9% par rapport à l'exercice 2019/2020.

Le chiffre d'affaires s'est fortement développé sur le deuxième semestre de l'exercice avec la reprise économique liée à l'amélioration de la situation sanitaire et la prise de parts de marché favorisée par la disparition de l'activité BtoB d'Office Dépôt en France.

En termes de mix produits, l'exercice 2019/2020 a connu un pic de ventes sur les produits d'hygiène et d'EPI (équipements de protection individuelles) tandis que l'exercice 2020/2021 marque un retour à un mix produit « normal » avec toutefois :

- une forte hausse des ventes de mobilier, signe d'un phénomène de rattrapage et de réorganisation des espaces de travail
- une baisse significative des ventes de consommables d'impression qui témoigne d'une accélération de la dématérialisation.

Sur l'exercice 2020/2021 nous constatons une perte de valeur générale sur nos clients récurrents, avec une baisse de plus de 15% par rapport à l'exercice 2018/2019. Cette baisse de valeur a été largement compensée par les bons résultats de Fiducial Bureautique en conservation de clients et en conquête sur 2021. Ainsi la croissance du chiffre d'affaires sur l'exercice 2020/2021 concerne toutes les typologies de clients (PME, grandes entreprises, clients stratégiques et centrales d'achat).

Sur l'année 2020, selon l'étude sectorielle GFK, l'évolution du marché total a été de +0,6 % mais de -17,3% sur le BtoB, montrant un transfert de la consommation des entreprises vers des produits plus adaptés au télétravail.

Au 30/09/2021 et en moyenne mobile sur les 12 derniers mois, le marché adressé par les fournisseuristes (distributeurs avec forces commerciales itinérantes) est en hausse de 5,6 % (source UFIPA/GFK : Le baromètre papeterie office – données à fin septembre 2021).

Selon ces études, Fiducial Bureautique réalise une performance très positive et augmente significativement ses parts de marché en 2020 et en 2021.

Les autres faits significatifs de cet exercice sont les suivants :

- Nous avons subi les effets de l'inflation avec une hausse des prix importante de la part de nos fournisseurs, surtout à partir du deuxième semestre 2021.
- Nous avons dû trouver des solutions pour faire face aux difficultés de recrutement de collaborateurs dans le secteur de la logistique dans un contexte de forte croissance liée à l'arrivée de nouveaux clients. Ainsi, nous avons investi dans la modernisation de notre centre logistique avec la mise en place d'une nouvelle ligne complète de préparation, de convoyage et de tri des cartons complets intégrant un élévateur hélicoïdal.

- Nous avons continué à déployer notre nouvelle plateforme web auprès de nos clients. Cette plateforme bénéficie des dernières technologies en matière de performance, d'ergonomie et de richesse d'informations pour faciliter le parcours du client. Cette migration est donc un élément important de notre transformation digitale.
- Le déploiement de notre offre de factures dématérialisées s'est poursuivi auprès des clients avec près de 60% de nos factures clients envoyées de manière numérique fin septembre 2021.
- En termes de RSE, nous avons accru, en 2021, notre offre de produits verts et ajouté 4 nouvelles « Collect-Box ».

Le chiffre d'affaires réalisé par FIDUCIAL BUREAUTIQUE au cours de l'exercice 2021 s'élève à 179,1 contre 165,1 M€ pour l'exercice précédent et 178 M€ en 2019. La contribution au chiffre d'affaires consolidé, après élimination des opérations internes, s'établit 173,7 M€ contre 159,4 M€ sur l'exercice précédent et 171,5 M€ en 2019.

Le montant de la marge de l'exercice a augmenté sous l'effet combiné de la hausse des ventes et de l'amélioration de notre taux de marge lié au mix produit et aux économies de coûts d'achats sur le premier semestre.

Dans le même temps, les charges de fonctionnement ont fortement diminué en raison des mesures sanitaires conduisant à réduire les déplacements et à organiser des réunions et événements à distance avec nos collaborateurs en interne mais également en externe avec nos clients et fournisseurs.

Il s'en suit que la contribution au résultat opérationnel courant s'établit à 5,1 M€.

Vu ce qui précède, notre actionnaire de référence, la société FIDUCIAL, n'est pas intervenu en soutien financier.

La société n'étant plus en situation d'endettement net, cela va nous permettre de poursuivre les investissements de transformation digitale et de modernisation de notre chaîne logistique.

Pour 2022 nous envisageons les actions suivantes :

- Poursuivre la transformation digitale de FIDUCIAL BUREAUTIQUE en finalisant le déploiement de la plateforme web sur la totalité de nos clients. Cela leur permettra de bénéficier d'une autonomie sur la plateforme tout en conservant le support des équipes commerciales de Fiducial Bureautique. En 2022 nous effectuerons de nouveaux développements et investissements sur la plateforme web afin de capter des clients ayant un profil de vente à distance, autonomes sur le web.
- Adapter l'entreprise en faisant évoluer l'organisation et les équipes pour faire face à une croissance importante de l'activité.
- Rester centrés sur la conquête clients afin de pérenniser notre croissance malgré une tendance baissière du marché.
- Élargir significativement notre offre de produits et services en continuant les partenariats avec nos fournisseurs pour proposer de plus en plus de produits non stockés, accessibles sur notre site e-commerce.
- Poursuivre la modernisation de notre centre de préparation automatisé avec l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion logistique (Warehouse Management System).
- Renforcer notre engagement environnemental avec les objectifs suivants :
 - Conforter notre avance en matière de produits verts pour arriver dès 2023 à 50% de notre offre en produits verts ;
 - Améliorer notre offre de collecte de déchets avec de nouvelles « Collect Box » et une amélioration de la traçabilité
 - Responsabiliser l'ensemble des collaborateurs à consommer responsable et à ne pas utiliser de produits à usage unique ;
 - Diminuer l'empreinte carbone de nos livraisons avec des véhicules peu polluants ;
 - Réduire nos trajets de livraisons avec la mise en place d'un outil d'optimisation des tournées.

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Belgique

L'année 2020-2021 a encore été marquée par la crise sanitaire de la Covid-19.

Ses répercussions sur la baisse des ventes de fournitures de bureau ont été importantes, du fait du recours au télétravail. La demande s'est déplacée des spécialistes BtoB vers les supermarchés et les « Pure Players ». Les analyses du bureau d'études GFK montrent un chiffre d'affaires des fournisseurs classiques des entreprises en baisse de 4% à comparer avec la hausse de 10% des canaux BtoC sur les 6 premiers mois de 2021.

Malgré cette situation, FIDUCIAL Office Solutions Belgique a réussi à terminer l'année avec un chiffre d'affaires en légère progression par rapport à l'année précédente. Cette performance est à souligner car déjà en N-1 malgré la crise sanitaire, FIDUCIAL Office Solutions Belgique avait maintenu son chiffre d'affaires par rapport à l'exercice 2018/2019.

Ce sont les ventes de mobilier sur le segment des grandes entreprises et des hôpitaux qui contribuent largement à cette performance de l'exercice 2021. D'importantes commandes des administrations publiques et la réalisation d'un important projet hospitalier ont largement contribué au maintien du chiffre d'affaires ce qui a permis à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Belgique de renforcer sa présence sur ce segment de marché.

Le renforcement du service commercial s'est poursuivi avec une plus grande spécialisation des postes et une organisation en 3 équipes :

- Une équipe de commerciaux sédentaires dédiée aux T.P.E. qui constitue le contact unique de ces entreprises.
- Une équipe de commerciaux « terrain » qui a pour mission de développer et de prospecter le segment des P.M.E.
- Une équipe de Responsables Grands Comptes qui négocie et gère les grandes entreprises et administrations.

Cette spécialisation permet de répondre parfaitement aux attentes et besoins des différentes entreprises.

Le télétravail est aussi une opportunité. En effet, de nombreuses firmes envisagent de réaménager le lieu de travail pour le rendre plus convivial. Le NWOW (New Way Of Work) offre de nombreuses perspectives pour le département de FIDUCIAL Office Solutions chargé des aménagements et de l'offre en mobilier.

Dans un marché encore perturbé, FIDUCIAL Office Solutions Belgique a réalisé un chiffre d'affaires de 12,6 M€, en légère progression par rapport à l'exercice précédent (12,1 M€).

Le taux de marge brute a baissé par rapport à l'exercice précédent en raison de la part plus importante des clients grandes entreprises et collectivités publiques.

La contribution au résultat opérationnel courant est en progression et s'élève à 0,5 M€ contre 0,2 M€ sur l'exercice précédent.

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Luxembourg.

Le télétravail a très fortement impacté le chiffre d'affaires de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Luxembourg. Toutes les grandes banques et institutions ont donné comme directive à leurs collaborateurs de travailler depuis leur domicile. Compte tenu de la composition du portefeuille clients de FIDUCIAL Office Solutions Luxembourg, la généralisation du télétravail a entraîné la baisse du chiffre d'affaires du segment Grandes Entreprises.

Le chiffre d'affaire a évolué positivement dans le segment des PME, grâce à une politique soutenue de développement de la clientèle.

FIDUCIAL Office Solutions Luxembourg continue son rôle de précurseur dans l'offre « Zéro plastique ». Sa présence active au sein de l'IMS (Inspiring More Sustainability) lui offre d'importantes opportunités de développement. L'IMS est un organisme qui a lancé un challenge **“Zero Plastic Single Use”** avec 44 grosses entreprises luxembourgeoises prêtes à relever le défi.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Luxembourg bénéficie également de nouvelles perspectives de croissance dans le secteur de l'imprimerie et des produits personnalisés en proposant une offre plus diversifiée et plus écologique.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Luxembourg a réalisé cette année un chiffre d'affaires de 2,1 M€ en baisse par rapport à l'exercice précédent. Le taux de marge brute de l'exercice s'est amélioré.

La contribution au résultat opérationnel courant est de -0,7 M€.

Par ailleurs, FIDUCIAL BUREAUTIQUE a soutenu financièrement sa filiale en acceptant une réduction de capital pour absorber les pertes de l'exercice 2020 et en souscrivant une augmentation de capital de 800 K€ pour renforcer ses capitaux propres.

● **Autres activités - FIDUCIAL OFFICE STORES**

Le chiffre d'affaires des deux magasins de Lyon s'établit à 1,6 M€, en progression par rapport à l'exercice précédent pénalisé par la fermeture administrative de 2 mois imposée par l'épidémie de Covid 19. Le taux de marge brute progresse d'un point par rapport à l'exercice précédent. La contribution au résultat opérationnel courant s'élève à -0,2 M€ en légère amélioration par rapport à l'exercice précédent.

L'amélioration des résultats provient de la baisse des stocks et d'une bonne gestion des coûts de personnel liée à la mise en place du chômage partiel, à l'aménagement des horaires d'ouverture et à une meilleure gestion du planning des équipes.

La rentrée des classes a permis de réaliser une progression du chiffre d'affaires par rapport à N-1. Cette période de l'année représente 32% de l'activité.

Le rayon cadeaux progresse toujours et conserve un potentiel de développement.

Par rapport à l'année 2019 (hors impact Covid 19) le chiffre d'affaires au comptoir ne recule que de 3% pour une baisse de trafic de 12%. La croissance de la marge permet de compenser la perte.

L'activité Grands Comptes représente 25% du chiffre d'affaires global. Les magasins ont aussi bénéficié d'une progression grâce au développement du chiffre d'affaires avec les écoles des beaux-arts dégageant une marge stable.

Pour le nouvel exercice, nous envisageons de :

- Développer le rayon cadeaux ;
- Mettre en avant notre image de spécialiste des beaux-arts et notre originalité en développant notre offre ;
- Optimiser notre implantation interne de nos surfaces de ventes et développer les synergies entre nos deux magasins ;
- Développer le rayon encadrement en partenariat avec Eclat de verre ;
- Renforcer notre présence et accroître notre visibilité sur les réseaux sociaux.

4 - ÉVÈNEMENTS SURVENUS APRÈS LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

Nous n'avons pas connaissance d'évènement significatif intervenu après la clôture de l'exercice pouvant avoir un impact sur les comptes.

5 - FAITS EXCEPTIONNELS ET LITIGES

Tous les risques et litiges identifiés ont donné lieu, après analyse interne et avec les conseils de FIDUCIAL, à diverses provisions destinées à les couvrir. Il n'existe à ce jour aucun autre fait exceptionnel ou litige susceptible d'avoir une incidence significative sur les comptes, le patrimoine, l'activité ou la situation financière du Groupe.

Au 30/09/2021, les provisions pour litiges pour l'essentiel liés à des risques sociaux, s'élèvent à 1,1 M€ dans les comptes consolidés.

6 - PERSPECTIVES D'AVENIR

Il est encore difficile de prévoir avec précision quel sera l'impact de l'épidémie de Covid 19 sur notre activité dans les mois qui viennent, compte-tenu des mesures restrictives annoncées par le gouvernement pour faire face à cette cinquième vague, en particulier, l'impact de la généralisation du télétravail. Néanmoins, le prochain exercice devrait bénéficier de la croissance économique constatée sur le deuxième semestre 2021. L'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a continué à être soutenue depuis la clôture de l'exercice.

L'exercice sera néanmoins impacté par les effets négatifs suivants :

- L'inflation des prix des matières premières, des composants et les risques de pénurie ;
- Les difficultés d'approvisionnement en provenance de l'Asie suite aux perturbations du transport maritime ;

Notre secteur d'activité étant très sensible à l'évolution du PIB, nous devrions en bénéficier.

Dans les projections macro-économiques publiées par la Banque de France, le rebond économique post-pandémie qui s'est traduit par une augmentation de 6,7% du PIB en 2021 devrait s'atténuer avec une croissance attendue à 3,6 % en 2022 puis 2,2% en 2023 et 1,4 % en 2024. L'inflation qui s'élevait à 2,6% en Octobre 2021 devrait revenir sous la barre des 2% fin 2022 et se stabiliser vers 1,7% en 2023 et 2024. Après son pic en 2022, la hausse des produits manufacturiers devrait progressivement revenir à un niveau proche de zéro au fur et à mesure que les difficultés d'approvisionnement s'estomperont.

Nous avons pris les dispositions pour mener à bien tous nos projets et en particulier poursuivre la migration de tous nos clients sur notre nouvelle plateforme internet et nous continuerons à leur proposer un service de qualité en respectant les protocoles sanitaires.

De plus, notre solidité financière nous permettra de participer à la consolidation de notre marché, en saisissant les opportunités qui pourraient se présenter.

Pour l'exercice 2021/2022 FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS devrait atteindre un chiffre d'affaires consolidé de l'ordre de 205 M€ et présenter un résultat opérationnel consolidé d'un niveau similaire à celui de l'exercice 2020/2021 compte-tenu de l'inflation des prix et d'un niveau de charges opérationnelles en hausse dû à la croissance attendue de notre activité.

7 - DÉPENSES NON DÉDUCTIBLES FISCALEMENT

Conformément aux dispositions de l'article 223 du Code général des impôts, nous vous informons que les comptes de l'exercice écoulé prennent en charge des dépenses non déductibles du résultat fiscal au sens des dispositions de l'article 39-4 du même code et ce pour un montant de 73 K€ au niveau du Groupe.

Il n'a été procédé à aucune réintégration visée par l'article 39-5 du Code général des impôts.

8 - ACTIVITÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Au cours de l'exercice le Groupe n'a pas engagé de dépenses de recherche et de développement.

9 - PRÉSENTATION DES COMPTES ET MÉTHODES D'ÉVALUATION

Aucune modification dans la présentation des comptes et dans les méthodes d'évaluation n'est intervenue au cours de l'exercice clos le 30 septembre 2021.

10 - AFFECTATION DU RÉSULTAT

L'exercice écoulé se traduit par un bénéfice de **54 509,50 €** que nous vous proposons d'affecter de la façon suivante :

Bénéfice de l'exercice :	54 509,50 €
- 5% à la réserve légale	2 725,48 €
<i>qui s'élèvera ainsi, après affectation, à 1 638 851,32 €</i>	
Le Solde	51 784,02 €
Auquel s'ajoute le compte «report à nouveau créditeur»	17 169 263,92 €
Formant un bénéfice distribuable de	17 221 047,94 €
Affectation :	
- Au compte «report à nouveau créditeur»	17 221 047,94 €

11 - CAPITAL SOCIAL

Au 30 septembre 2021, le capital social est de 22 000 000 €. Il est divisé en 2 169 232 actions de même catégorie, entièrement libérées, émises au pair.

Conformément aux dispositions de l'article L 233-13 du Code de Commerce et compte-tenu des informations dont nous avons connaissance, nous vous indiquons ci-après l'identité des actionnaires possédant directement ou indirectement plus de 5%, 10%, 15%, 20%, 25%, 33,33%, 50%, 66,66% ou 95% du capital social ou des droits de vote aux assemblées générales :

- La société civile FIDUCIAL possède plus de 95% du capital social et des droits de vote.

12 - OPÉRATIONS AFFÉRENTES AUX ACTIONS DE LA SOCIÉTÉ

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ne détient et n'a détenu aucune action d'autocontrôle au cours de l'exercice.

A la date de clôture, aucune action de la société n'est détenue par le personnel du Groupe au titre d'opérations en relation avec l'actionnariat des salariés dans le cadre de la participation

13 - PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES RELATIVES A L'ÉLABORATION ET AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMPTABLE ET FINANCIÈRE (L.225-100-15°)

Les procédures de contrôle interne en vigueur dans la société mère et les sociétés qui constituent le groupe ont pour objet :

- d'une part de veiller à ce que les actes de gestion ou de réalisation des opérations ainsi que les comportements personnels s'inscrivent dans le cadre défini par les orientations données aux activités de l'entreprise par les organes sociaux, par les lois et les règlements applicables, et par les valeurs, normes et règles internes à l'entreprise.
- d'autre part de vérifier que les informations comptables, financières et de gestion communiquées aux organes sociaux de la société reflètent avec sincérité l'activité et la situation de la société.

Le système de contrôle interne a également pour objectif de prévenir et de maîtriser les risques résultant de l'activité de l'entreprise notamment les risques comptables et financiers (erreur ou fraude...), mais aussi les risques opérationnels divers, les risques stratégiques ainsi que les risques de conformité.

Concernant les risques liés à l'activité, ces derniers sont recensés et décrits dans le présent rapport au point 15 « Gestion des risques ».

Le contrôle interne contribue à assurer la permanence des actions visant à la limitation, la réduction des risques et l'atteinte des objectifs sans toutefois fournir une assurance absolue au management que ces risques sont totalement éliminés.

Les acteurs ou les structures exerçant des activités de contrôle sont les suivants :

■ Comité d'Audit

La mission du Comité d'Audit ne peut se scinder de celle du Conseil d'Administration qui garde la responsabilité d'arrêter les comptes sociaux et consolidés.

Le Comité d'Audit a pour mission d'éclairer le Conseil d'Administration sur les modalités d'arrêtés des comptes (calendrier, principes, options comptables...), le choix des auditeurs, l'organisation, les procédures et les systèmes de gestion de la Société.

Composition et fonctionnement

Le Comité d'Audit (ci-après désigné « le Comité ») est composé d'au moins trois (3) membres, désignés par le Conseil d'Administration de la Société et choisis au sein de ce Conseil. Ils sont nommés pour une durée coïncidant avec celle de leur mandat de membre du Conseil d'Administration.

Le mandat des membres du Comité peut être renouvelé et ce, en même temps que le mandat des membres du Conseil d'Administration.

Les critères d'appréciation des compétences et d'indépendance sont identiques à ceux appliqués aux administrateurs.

La Présidence du Comité est confiée au membre indépendant.

Les membres du Comité peuvent s'adjoindre une personne extérieure disposant d'une expérience professionnelle en matière financière ou comptable.

Attributions

Conformément à l'article L. 823-19 du Code de commerce et aux réglementations européenne et nationale applicables aux établissements de crédit, le Comité d'Audit assure le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières ainsi que celui des risques de toutes natures auxquels la Société est exposée.

A cet effet, il est, notamment, chargé des missions suivantes :

1. Suivi du processus d'élaboration de l'information financière,
2. Suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques ainsi que, le cas échéant, de l'audit interne,
3. Émission d'une recommandation sur les Commissaires aux Comptes proposés à la désignation par l'Assemblée Générale,
4. Suivi de la réalisation de la mission des Commissaires aux Comptes,
5. Vérification du respect par les Commissaires aux Comptes des conditions d'indépendance définies par les dispositions applicables en la matière,
6. Approbation de la fourniture des services mentionnés à l'article L.822-11-2 du Code de commerce,
7. Compte-rendu régulier de l'exercice de ses missions au Conseil d'Administration.

■ **Le Comité de direction** est chargé de mettre en œuvre la stratégie décidée par le Conseil d'Administration, d'identifier les éventuels risques inhérents aux activités exercées par la société et de veiller au respect de la bonne application des procédures de contrôle interne.

Il définit les actions à moyen terme et contrôle l'organisation et le suivi des projets importants.

Le Comité de direction comprend dix (10) membres qui représentent les fonctions opérationnelles et supports de l'entreprise. Il est présidé par le Directeur Général opérationnel du groupe FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Il se réunit une (1) à deux (2) fois par mois.

■ **La Direction Générale opérationnelle** du groupe FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS met en œuvre des réunions de suivi et des indicateurs lui permettant d'assurer un contrôle rigoureux et régulier de l'activité de la société. Le Directeur Général opérationnel conduit :

- des face-à-face réguliers avec chacun des membres de l'équipe de direction,
- des revues trimestrielles de gestion par département.

■ **La Direction administrative et comptable** coordonne les missions administratives et comptables et gère également les aspects réglementaires et fiscaux avec l'assistance des directions technique, juridique, fiscale ou autres. La consolidation des comptes est effectuée par un service distinct qui met en place les procédures "groupe" et veille à la bonne application des normes IFRS.

■ **La Direction du contrôle budgétaire** dont le rôle s'articule autour de deux (2) axes que sont le budget annuel (révisé en cours d'année) et le suivi des réalisations dans le cadre du « reporting » mensuel. Elle repose sur une équipe de contrôle de gestion rattachée à la Direction Générale, le Responsable du contrôle de gestion étant lui-même membre du Comité de direction :

- Le budget fait l'objet d'instructions précises (principes, calendrier), émises par la Direction du contrôle budgétaire. Il est saisi dans l'outil de suivi budgétaire. Le budget final est approuvé par la Direction générale.
- Le « reporting » est préparé à partir de l'outil budgétaire, selon un calendrier précis communiqué préalablement. Il est alimenté par l'extraction des réalisations remontées automatiquement à partir des données de la comptabilité.
- Le contrôle de gestion présente mensuellement au sein du Comité de direction les résultats de ses analyses, qui sont commentés en séance afin d'évaluer les actions à entreprendre.

A la demande du Directeur Général opérationnel, des analyses spécifiques sont effectuées de façon ponctuelle. C'est le cas notamment pour la marge de l'activité négoce qui est analysée mensuellement au niveau de la segmentation clients et de la segmentation produits.

■ **La Direction juridique** est responsable de la sécurité juridique des activités, des engagements et opérations effectuées par le groupe. Dans le cadre de ses missions, elle intervient en amont avec une activité de conseil auprès de la Direction générale, des Directions fonctionnelles et opérationnelles. Elle est aussi en charge de la gestion des éventuels contentieux. Elle veille également à la protection juridique des marques du groupe et à la conformité des réglementations notamment financières.

La Direction juridique est également chargée de la gestion centralisée de la couverture des risques et de la gestion d'un programme d'assurance groupe (polices dommages / pertes d'exploitation, responsabilité civile, transport etc.).

Elle prend en charge également la préparation des Conseils d'Administration, des Comités d'Audit et des Assemblées Générales d'actionnaires.

■ **La Direction de l'Audit Interne groupe** a pour objectif d'apporter au Président de la société l'assurance que le système de contrôle interne répond à la double obligation de sécurité des actifs et d'efficacité économique. L'audit interne intervient dans le but :

- d'exprimer un avis sur le niveau de contrôle interne et sur l'efficacité de l'organisation des fonctions concernées,
- d'informer la Présidence des insuffisances relevées et des risques encourus,
- de recommander des mesures correctives et préconiser des actions d'améliorations.

Composée d'une équipe pluridisciplinaire présente au niveau du Groupe, la Direction de l'Audit Interne propose annuellement, dans le cadre du Plan d'audit Groupe, a minima une thématique spécifique relative à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Cette thématique fait l'objet d'une validation par la Direction Générale.

A l'issue de la ou des missions diligentées, les résultats des travaux sont présentés à la Direction Générale. Un plan d'action est défini, dont la mise en œuvre est suivie par la Direction de l'Audit Interne.

La Direction de l'Audit Interne supervise le Système de Management de la Qualité et le Système de Management de l'Environnement de l'entreprise et, pour ce faire, porte dans ses équipes un responsable QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) dédié.

Son rôle est de garantir la conformité de la société et son efficience au référentiel ISO 9001 et ISO 14001 (version ISO 2015) pour la Belgique et pour la France depuis 2018, intégrant l'évolution majeure qui consiste en une analyse de risques.

L'audit externe annuel de suivi du troisième trimestre 2021 a validé la conformité et l'efficacité du dispositif qualité, avec pour conséquence le renouvellement des certifications pour une période de trois ans.

Au cours de l'exercice écoulé, la Direction de l'Audit Interne est intervenue sur les missions suivantes :

- L'analyse des retours clients au centre logistique sur la période 2017/2021, en quantité et en valeur ;
- Le suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'audit de la gestion des accès à l'outil GCE, audit qui a généré des recommandations liées à la gestion des profils et des habilitations, ainsi qu'une évolution fonctionnelle des demandes dématérialisées ;
- L'audit de suivi de la certification ISO 9001 et 14001 en France, en Belgique et pour la première fois au Luxembourg ;
- Le renouvellement de la certification FSC-PEFC ;
- Le suivi et le pilotage du programme des « requêtes clients » et du coût de non qualité ;
- La participation au groupe de travail MiddleNext permettant de s'informer sur les évolutions réglementaires ;
- La gestion de la réglementation RGPD en collaboration avec le service juridique, les opérationnels et l'informatique, afin de répondre aux nombreuses sollicitations. Plusieurs réunions ont été réalisées en vue de prendre en compte les exigences sur les systèmes de gestion, et une procédure de suppression des données personnelles a été intégrée dans le système de management (intranet).
- L'évaluation « GOLD » dans le référentiel ECOVADIS qui a été reconduite, et qui permet à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS de démontrer son bon comportement en matière de RSE et son objectif d'amélioration continue, afin de répondre aux appels d'offres des principaux donneurs d'ordres,

Enfin, lors de cet exercice a été réalisée la déclaration de performance extra-financière. Ce rapport a, conformément à la réglementation, été certifié par l'organisme certificateur puis par les Commissaires aux comptes.

■ **Les Commissaires aux Comptes**, dans le cadre de leurs diligences de certification des comptes annuels, sont amenés à prendre connaissance de l'organisation et du fonctionnement des procédures de contrôle interne en application et, s'il y a lieu, à émettre des recommandations visant à améliorer ces procédures. Les Co-Commissaires aux Comptes ont participé aux deux réunions du Conseil portant sur l'arrêté des comptes semestriels et annuels et aux réunions du Comité d'Audit.

L'organisation de la société a conduit à la mise en place des principales procédures de contrôle interne :

- Fonctionnement courant, décrivant les processus qui fixent les modes de travail de l'entreprise.
- Engagement de dépenses (projets, frais généraux, investissements) qui obéissent à des règles précises. Chaque dépense doit faire l'objet d'une autorisation avant d'être engagée, selon un processus hiérarchique défini.
- Contrôle budgétaire permettant d'assurer un suivi analytique de la performance de chaque centre budgétaire, une analyse des charges et la maîtrise de leur évolution
- Gestion des ressources humaines (mise en œuvre des recrutements, évolution de la masse salariale, contrôles des frais de déplacement, des commissionnements).
- Facturation qui couvre la prise de commande (manuelle ou électronique), la centralisation des ordres de préparation, l'expédition des marchandises, la génération du fichier de facturation et l'édition des factures intermédiaires ou en fin de mois.
- Fixation de limites d'engagement en fonction de la nature des opérations commerciales. Selon la situation concernée (appel d'offres, remise, avoir, nouveau client, niveau de marge, client stratégique), l'accord est soit laissé dans le périmètre du Chef des ventes, soit validé par sa hiérarchie, Directeur Régional, Directeur Commercial ou Directeur Général opérationnel.
- Définition de la politique produits : les produits distribués font l'objet d'une sélection très rigoureuse auprès des fournisseurs pour qu'ils répondent aux critères de sécurité, de protection de l'environnement, aux règles d'éthique en matière de fabrication et pour qu'ils s'inscrivent dans la démarche de développement durable de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Des contrôles appropriés sont mis en place aux différents stades de la vie des produits 'sensibles

pour l'environnement' : sélection, contrôle qualité (y compris destructifs), stockage, livraison, récupération et recyclage.

- Surveillance des stocks et règles des inventaires tournants : les références sont classées en trois (3) groupes en fonction de leur valeur et de leur taux de rotation. Sur ces critères, les inventaires des produits ont lieu entre une (1) et trois (3) fois par an. Cette méthode de comptage permet de faire à la fois un inventaire exhaustif annuel, mais aussi de mettre l'accent sur les classes de produits qui présentent un impact fort sur la valorisation des stocks.
- Réclamations clients tracées dans le système d'information et rapprochées des avoirs clients

En complément, des procédures de contrôle interne spécifiques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière ont été déployées. Le contrôle interne existant au sein de la fonction comptable s'analyse de la façon suivante :

- La fonction comptable, placée sous l'autorité du Directeur administratif et comptable, est centralisée afin de permettre une meilleure maîtrise et une rationalisation de l'information financière et comptable des différentes entités opérationnelles.
- Chaque collaborateur comptable a un rôle et des responsabilités clairement définis. Au-delà des enregistrements comptables, ils effectuent un suivi permanent des comptes qui sont sous leur responsabilité.
- La comptabilité et la gestion commerciale de la société sont tenues sur un logiciel intégré (ERP) « Générix- GCE ». Ce logiciel renforce la maîtrise des risques grâce à des contrôles automatiques intégrés. La définition des profils utilisateurs organise le respect des règles de séparation de fonction.
- Le Directeur administratif et comptable effectue par ailleurs une supervision permanente des travaux de son équipe et participe activement à l'élaboration des arrêtés annuels et intermédiaires.
- Le système de reporting financier mensuel permet de suivre l'évolution de la performance de la société afin de la comparer au budget. Un tableau de bord portant sur les principaux indicateurs économiques est produit mensuellement. On y trouve, sous forme de graphiques ou de chiffres, des données sur la trésorerie, l'activité commerciale, les volumes de production, les engagements clients, les gains d'achats, les charges d'activité des fonctions supports, les mouvements de personnel et l'évolution de la masse salariale. Ces indicateurs sont comparés soit par rapport au budget soit par rapport à un objectif de performance.
- Chaque semestre, les états financiers de chaque filiale sont envoyés au service de consolidation du groupe. Celui-ci analyse et contrôle les fichiers fournis par les responsables comptables de chacune des filiales et les intègre dans un logiciel de consolidation « Talentia CPM consolidation reporting ». Il assure également les retraitements de consolidation.
- Les comptes semestriels et annuels font l'objet d'un examen par les Commissaires aux Comptes de la société.

14 - DISPOSITIONS EN MATIÈRE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE **(Ordonnance N° 2017-1180 du 19/07/17 et son décret d'application N° 2017-1265 du 9/08/17)**

IDENTIFIER LES RISQUES POUR MIEUX LES MAÎTRISER

L'analyse de risques réalisée dans le cadre de la certification ISO 9001 (version 2015) permet à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS d'identifier en partie les risques RSE (Social, Environnemental, Sociétal, respect des droits de l'homme et lutte contre la corruption) associés au modèle économique de l'entreprise.

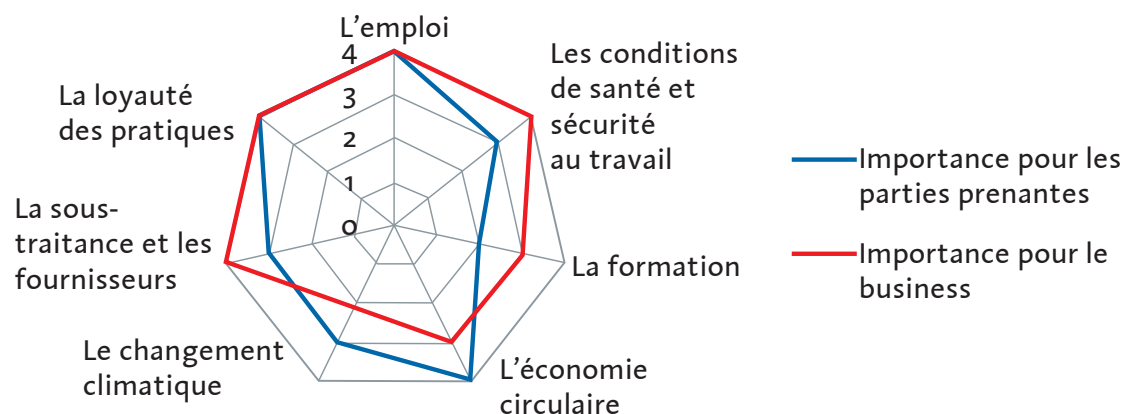
En complément, l'analyse des Aspects Environnementaux Significatifs (AES) réalisée dans le cadre de la certification ISO 14001 (version 2015) permet d'identifier très précisément les risques environnementaux.

Tous les aléas susceptibles de mettre l'entreprise en situation de risque sont identifiés, analysés et pondérés : les risques humains, les impacts sur l'environnement, les risques financiers et opérationnels.

Ci-dessous les 15 thématiques retenues :

- L'emploi
- Les conditions de santé et sécurité au travail
- La formation
- L'économie circulaire
- Le changement climatique
- La sous-traitance et les fournisseurs
- La loyauté des pratiques
- L'organisation du travail
- L'égalité de traitement
- La politique environnementale
- La pollution
- L'utilisation durable des ressources
- La biodiversité
- L'emploi et le développement régional
- Les actions de partenariat et de mécénat

Cartographie des risques significatifs :



ANALYSE DÉTAILLÉE

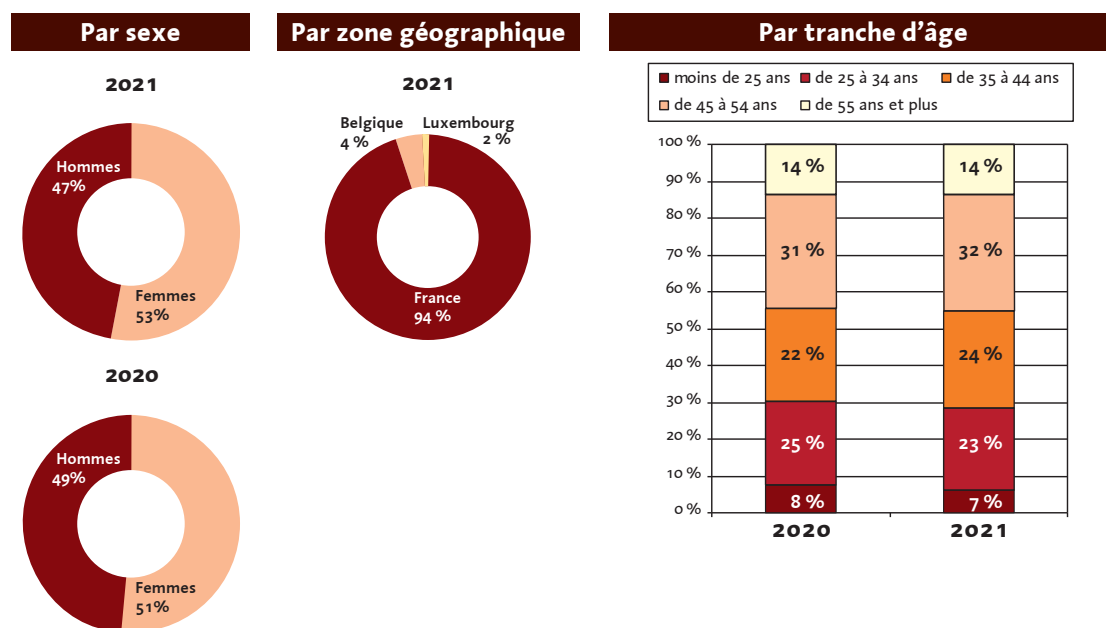
1 - Informations sociales

1.1 - Emploi

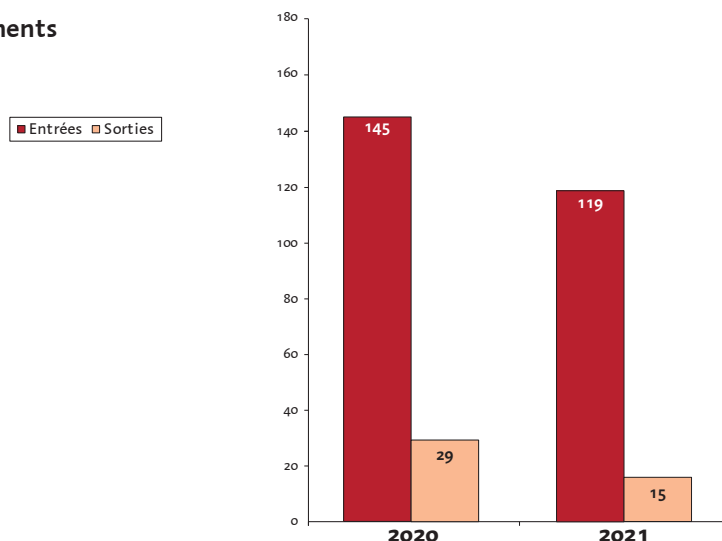
1.1.1. Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 690 collaborateurs au 30 septembre 2021, contre 688 au 30 septembre 2020.

La répartition de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage est la suivante :



1.1.2. Embauches et licenciements



1.2 - Organisation du travail

1.2.1 Organisation du temps de travail

L'horaire hebdomadaire moyen affiché est de 35 heures en France, de 39 heures en Belgique et de 40 heures au Luxembourg.

Au 30 septembre 2021, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 19 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 20 au 30 septembre 2019.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 39, contre 48 sur l'exercice précédent.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente 0,26 % du nombre annuel d'heures travaillées – 2849 heures sur l'exercice, contre 0,28 % - 3269 heures – sur le précédent

1.2.2. Absentéisme

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS met en œuvre des mesures spécifiques afin de réduire le taux d'absentéisme. Ces actions comprennent notamment un suivi spécifique par des responsables des ressources humaines dédiés. Ces responsables sont basés à proximité des populations les plus exposées en raison de la pénibilité de leur travail. Ils s'attachent à suivre les collaborateurs et à appréhender leur environnement de travail en vue d'améliorations. Différentes mesures ont été prises pour agir sur les causes d'absentéisme : concertation et formation, visites médicales régulières, campagnes de sensibilisation, versement de primes en relation avec la présence, aménagements de poste ou d'horaires, bilans de retour au travail, travail avec les commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (SSCT).

Le taux d'absentéisme de l'exercice est de 5,90%, contre 5,52% du précédent. Ce taux d'absentéisme est calculé hors congés maternité. Il prend en compte les maladies, les accidents du travail et les maladies professionnelles.

1.3 - Santé et sécurité

1.3.1. Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation avec le personnel

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS accorde une grande importance au dialogue social et à l'expression de ses salariés. A ce titre, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS entretient un dialogue permanent avec les Institutions Représentatives du Personnel (IRP).

Répondant aux exigences réglementaires des entités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, les collaborateurs sont représentés par un Comité Social et Economique (CSE) et une commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (SSCT).

Le nombre de collaborateurs élus ayant le statut d'IRP est de 24.

Par ailleurs, les représentations syndicales sont présentes afin de négocier avec la direction des accords d'entreprise.

1.3.2. Bilan des accords collectifs

PV d'accord portant sur la NAO sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée pour l'année 2021, le 14/12/20.

Accord Handicap, le 21/02/20.

Accord Egalité Homme/Femme et Qualité de Vie au Travail : le 21/02/20.

Accord collectif instituant le Comité Social et Economique et portant sur la composition et les modalités de fonctionnement du comité au sein de Fiducial Bureautique : le 18/07/19.

Accord collectif relatif à la mise en place du vote électronique au sein de Fiducial Bureautique : le 20/06/19.

Accord collectif relatif à la prime de contribution au Centre Logistique de Préparation d'Heyrieux : le 23/05/19.

Avenant de révision de l'Accord du 24/06/2006 portant sur l'aménagement du temps de travail de certaines catégories de salariés au sein de Fiducial Bureautique : le 17/12/2018.

Accord relatif à la mise en place d'un forfait annuel en jours pour certaines catégories de personnel de la logistique et du transport : le 17/12/2018.

1.3.3. Accidents du travail : fréquence, gravité, maladies professionnelles

Dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail, les principaux risques sont liés à la manutention des colis, à la conduite d'engins, aux chutes, à la circulation routière, et au travail sur ordinateur.

	2020	2021
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	19	13
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	1	2
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	1 183	920
Le taux de fréquence ((nombre d'AT avec arrêt x 1 000 000) / nombre d'heures travaillées) est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois pour 1 000 000 heures de travail (*)	17,40	13,60
Le taux de gravité ((nombre de jours d'AT avec arrêt x 1 000) / nombre d'heures travaillées) représente le nombre de journées perdues pour 1 000 heures travaillées	1,47	0,83
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	0	0

(*) Le nombre d'heures travaillées est estimé (228 jours x 7h x nombre de salariés)

Un partenariat s'est instauré avec les commissions SSCT concernées afin de travailler sur des actions de prévention liées aux risques professionnels et des applications pratiques ont été mises en œuvre :

- formations Gestes et Postures,
- formations EPI (Equipier de Première Intervention) et SST,
- formations aux permis caristes (1,3 et 5),
- révision du document annuel d'évaluation des risques professionnels,
- actions de protection individuelle contre les nuisances.

1.4 - Formation

1.4.1. Politiques mises en œuvre en matière de formation

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS investit dans la formation de ses collaborateurs.

Sa politique de formation professionnelle continue a deux priorités :

- des formations continues pour maintenir les compétences clés des collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions,
- des formations sécurité et prévention.

Ces priorités se traduisent par :

- des formations commerciales, dispensées en nombre par deux intervenants internes afin de garantir la qualité des formations. Les thématiques sont : techniques de vente, formation produits, social selling, intégration commerciale des nouveaux collaborateurs,
- des formations sécurité & prévention : CACES (1, 3, 5), SST, Gestes et Postures, Equipier de Première Intervention (EPI), évacuation,
- des formations aux outils logistiques (approvisionnement),
- des formations au management de proximité (Centre Logistique de Préparation).

Des formations ponctuelles individuelles peuvent être mises en œuvre afin de répondre à des besoins spécifiques.

1.4.2. Nombre total d'heures de formation

Le nombre total d'heures de formation en France sur l'exercice 2020/2021 s'élève à 2 189 heures, contre 3 866 heures sur l'exercice précédent. Rapporté à l'effectif, cela représente 3.27 heures de formation par personne, contre 5,41 heures sur l'exercice précédent.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 897 contre 1 018 heures sur l'exercice précédent.

1.5 - Egalité de traitement

1.5.1. Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé, à travers un accord d'égalité hommes/femmes, à respecter la parité et veille à assurer un traitement égal entre les femmes et les hommes, à situation comparable et dans tous les domaines : recrutement, rémunération, carrière, formation...

1.5.2. Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

En France, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie, au 30 septembre 2021, 20 collaborateurs en situation de handicap, comme au 30 septembre 2020. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 21 955,31 € à plusieurs centres d'aide par le travail sur l'exercice 2020/2021 (contre 55 293,66 € sur l'exercice précédent).

Afin de répondre aux valeurs de l'entreprise ainsi qu'à un besoin social et sociétal, FIDUCIAL a lancé en 2020 **la Mission Handicap**. Cet engagement se traduit au travers d'une politique visant à promouvoir la diversité et notamment l'insertion et le maintien dans l'emploi de collaborateurs en situation de handicap.

Dans le cadre d'une large concertation avec l'ensemble des représentants du personnel de ses activités, FIDUCIAL a négocié des accords Handicap dans chacune de ses branches (7 accords, dont celui de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS) fixant le cadre des engagements et ambitions pour les trois années à venir.

L'objectif de ces accords et de la politique Handicap vise à :

- Mettre en œuvre une politique de recrutement adaptée et réaliste favorisant l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Garantir le maintien, l'insertion et l'intégration des travailleurs en situation de handicap.
- Sensibiliser et former le collectif de travail afin de faire évoluer les représentations de chacun.

Les accords ainsi conclus, agréés par le Ministère du Travail, permettent de définir les différentes actions ou accompagnements pour chaque salarié de l'entreprise, qu'il soit directement concerné, ou fasse simplement preuve d'une volonté de participer à un objectif commun.

FIDUCIAL s'est fixé des objectifs clairs en termes de recrutement, à savoir près de 160 collaborateurs en situation de handicap sur trois ans pour l'ensemble des entités, soit une moyenne de 53 personnes par an (9 à 12 collaborateurs sur 3 ans pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS).

Afin de parvenir à ces objectifs, FIDUCIAL organise une large campagne de recrutement et signe plusieurs partenariats, notamment avec Handicap.fr où toutes les offres d'emploi du groupe sont publiées en temps réel et avec Cap emploi qui accompagne l'entreprise dans ses recrutements et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

1.5.3. Politique de lutte contre les discriminations

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS agit pour la lutte contre les discriminations.

A ce titre, les séniors, correspondant aux collaborateurs âgés de plus de 50 ans, sont au nombre de 183 au 30 septembre 2021, contre 177 au 30 septembre 2020.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a accueilli des alternants en contrats professionnels (11 alternants au 30 septembre 2021, contre 8 au 30 septembre 2020).

Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 49 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 56 au 30 septembre 2020.

Au trimestre 2019, une **Préparation Opérationnelle à l'Emploi (P.O.E.)** a été mise en place pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, afin de recruter des personnes susceptibles de pourvoir des postes vacants ou en création.

Il s'agit de la 6^{ème} session POE menée par FIDUCIAL.

Le principe d'une P.O.E est de permettre à des demandeurs d'emplois inscrits au Pôle Emploi de suivre une formation de 400 heures au maximum pour développer leurs compétences et occuper un poste dans l'entreprise. La mise en place d'une POE doit compter au minimum 12 personnes.

La plupart du temps, c'est Pôle Emploi qui finance la formation, avec le soutien de l'organisme de formation professionnelle.

De son côté, FIDUCIAL présente au Pôle Emploi les postes en recrutement (fin 2019, il s'agit pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS de postes d'assistantes back et front office), et interroge les organismes de formation susceptibles d'accompagner les futurs formés.

C'est l'AFPA de Vénissieux qui a été retenu pour accompagner les demandeurs d'emplois et FIDUCIAL dans ce projet. Ils sont formés et évalués à la fois sur leurs acquis d'apprentissage mais aussi sur leur comportement tout au long des 400 heures de formation.

De son côté, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage à embaucher en CDI (avec une période d'essai) les personnes formées et qui ont réussi les évaluations.

La session mise en place le 1^{er} octobre 2019 a permis le recrutement de 9 nouveaux collaborateurs en CDI (7 personnes dédiées à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, et 2 pour d'autres activités de FIDUCIAL).

1.6 - Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

1.6.1. Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

Comme indiqué au travers des relations sociales, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS respecte et applique les principes de liberté d'association et de négociation collective.

1.6.2. Elimination des discriminations en matière d'emploi et de vie professionnelle

En matière d'emploi et de vie professionnelle, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'attache essentiellement à la compétence de ses collaborateurs indépendamment de toute autre caractéristique et applique le Pacte Mondial des Nations Unies, plus connu sous le nom de

Global Compact qui consiste à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de vie professionnelle.

Les questions de l'employabilité et de l'insertion professionnelle sont au cœur des préoccupations de FIDUCIAL. C'est pour cette raison que fin 2020, FIDUCIAL a signé un partenariat avec l'association **La Cravate Solidaire**, afin de venir en aide aux personnes les plus démunies dans leur recherche d'emploi.

La Cravate Solidaire, ce sont :

Des collectes : L'association collecte en entreprises et auprès des particuliers des tenues professionnelles pour homme et femme. Il s'agira de costumes, tailleurs, chaussures, chemises, pantalons, cravates et accessoires

Des accompagnements vers l'emploi : Une aide complète est fournie aux bénéficiaires de l'association. Des recruteurs professionnels bénévoles leur font passer un entretien blanc. Une tenue professionnelle leur est fournie ainsi qu'un suivi organisé en collaboration avec des associations partenaires.

Des distributions : L'association distribue des costumes et tailleurs pour accompagner et favoriser l'accès à l'emploi des bénéficiaires. Des coaches en image et recruteurs bénévoles interviennent auprès d'eux pour leur fournir des conseils verbaux et non verbaux à maîtriser en entretien d'embauche. À Lyon, plus de 250 candidats ont été accompagnés depuis 2016.

Les collaborateurs de FIDUCIAL à Lyon se sont donc mobilisés afin de soutenir l'association en remplissant généreusement les cartons de collecte disposés dans une dizaine de lieux de passage.

1.6.3. Elimination du travail forcé ou obligatoire

En tant qu'entreprise soumise au droit social français et européen, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS respecte les dispositions légales en matière sociale et ne s'expose donc pas au travail forcé ou au travail obligatoire.

1.6.4. Abolition effective du travail des enfants

Concernant ses fournisseurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a rédigé depuis 2002 une charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants spécifiant son attachement au respect des dispositions définies par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et leur demande de s'engager à en respecter les principes fondamentaux. Il s'agit notamment de la réglementation en matière de travail des enfants ou de travail forcé, de comportement contraire à la dignité au travail, de la représentation et l'expression des salariés, ou encore de toute discrimination.

2 - Informations environnementales

Les indicateurs quantitatifs Environnement sont basés sur un périmètre France.

2.1 - Politique générale en matière environnementale

2.1.1. Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement

Le management environnemental est une priorité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS depuis de nombreuses années. Il est issu de la démarche de développement durable initiée en 2007 sur la base d'un diagnostic indépendant lui-même réalisé selon la norme AFNOR en vigueur à l'époque.

Au travers d'une feuille de route annuelle organisée selon les 10 principes du **Pacte Mondial des Nations Unies** / Global Compact auquel FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS adhère depuis 2008, l'entreprise est déjà opérationnelle dans le fonctionnement d'un management des aspects environnementaux de ses activités. Cette feuille de route est détaillée dans la COP (Communication On Progress) annuelle, liée à la participation au Global Compact.

De même, l'amélioration continue est ancrée dans la culture et le quotidien de l'entreprise. Elle est une continuité du système qualité existant au niveau de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS organisé en processus autour de la **certification ISO 9001**.

Par ailleurs, en complément de l'ISO 9001, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est **certifié ISO 14001** sur le périmètre de la France et de la Belgique.

La certification pour la Belgique a été obtenue en 2012, puis en 2018 pour la France et enfin en 2021 pour le Luxembourg.

En 2018, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a également obtenu **les certifications FSC et PEFC** pour la France, la Belgique et le Luxembourg.

Ces certifications « Chaîne de Contrôle », autorisent FOS à communiquer avec ses clients au sujet des certifications FSC et PEFC des produits proposés à la vente.

Ces 2 certifications valident le fait que FOS vérifie à différents niveaux (certification des fournisseurs, réception des marchandises, facturation fournisseurs) que les produits sur lesquels la certification est indiquée sont bien certifiés. Ensuite, FOS indique sur ses propres bons de livraison et factures les spécificités FSC ou PEFC de chaque produit.

Ces certifications de gestion responsable des forêts assurent la gestion durable des forêts en France et dans le monde. Elles garantissent que le produit acheté est réellement issu de sources responsables.

Elles permettent aux clients de faire des choix éclairés sur les produits qu'ils achètent à base de bois (papiers et dérivés, mobilier...).

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS tend en permanence à améliorer son offre avec des produits « verts », certifiés écologiquement par des organismes et selon des référentiels internationaux reconnus.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé à augmenter systématiquement son offre de produits respectueux de l'environnement, produits de marques et produits génériques labélisés ou correspondant à certains critères environnementaux de l'ISO 14021.

Une analyse a été réalisée courant 2019, afin de mieux catégoriser ces produits dits « verts ». Effectivement, cette dénomination n'a pas de définition propre.

Aussi, FOS a décidé, pour son catalogue 2020 et les suivants, de mieux définir ses produits « verts ».

3 catégories ont été retenues pour cette qualification des produits du catalogue :

-  : produits identifiés avec 3 feuilles sur les catalogues : ces produits possèdent au moins 1 label environnemental reconnu (NF Environnement, Ecolabel, Blue Angel, Nordic Swan, Cradle to Cradle, Agriculture Biologique, FSC, PEFC),
-  : produits identifiés avec 2 feuilles sur les catalogues : ces produits répondent à plus de 2 critères de la Norme ISO 14021 (Biodégradable et/ou compostable, contenu recyclable, contenu recyclé, réutilisable et/ou rechargeable, sans substance x/éco-toxicité réduite),
-  : produits identifiés avec 1 feuille sur les catalogues : ces produits répondent à 2 critères de la Norme ISO 14021 (Biodégradable et/ou compostable, contenu recyclable, contenu recyclé, réutilisable et/ou rechargeable, sans substance x/éco-toxicité réduite).

Annuellement, des statistiques sont mises à disposition en interne et pour les clients.

Lors de sa commande sur le site [fiducial-office-solutions](https://www.fiducial-office-solutions.com), le client voit automatiquement la part des produits « verts » commandée. Il a ainsi en temps réel une information précise qui l'aide dans sa démarche d'achats responsables.

Sur le catalogue 2022, **4 892 produits** sont « **verts** », soit 43,5% du total des produits des catalogues imprimés (contre 4 460 produits, soit 42,1% du total des produits des catalogues imprimés en 2021) :

- 2 749 produits ont 3 feuilles, soit 56,2% (contre 2 390 soit 22,5% des produits du catalogue 2021),
- 508 produits ont 2 feuilles, soit 10,4% (contre 414 produits, soit 3,9% des produits du catalogue 2021),
- 1 635 produits ont 1 feuille, soit 33,4 % (contre 1 656 produits, soit 15,6% des produits du catalogue 2021).

Par ailleurs, en matière d'environnement, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage au respect :

- des exigences légales applicables en France, concernant les sites logistiques et le transport : sécurité, autorisations, analyse de risques...
- de la réglementation en vigueur pour les locaux publics : sécurité, énergie, gestion des déchets,

- des autres exigences applicables notamment par les clients, en particulier celles liées à l'offre : collecte des consommables informatiques, piles, DEEE et ampoules usagées.

2.1.2. Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS axe ses efforts sur le développement durable et la qualité.

Ainsi, l'entreprise associe ses collaborateurs à sa démarche de développement durable par le biais de séminaires d'intégration et de stages internes.

En France et en Belgique, dans le cadre de l'ISO 14001, des formations à l'environnement sont réalisées par la Responsable Qualité Sécurité Environnement, au moins une fois par an, à l'ensemble du personnel concerné,

En Belgique, des formations sont aussi développées dans des domaines spécifiques tels que l'éco-conduite, notamment auprès des collaborateurs intervenant au niveau du commerce.

Comme le détaille ce rapport, FIDUCIAL s'attache à sensibiliser ses collaborateurs, au travers des différents challenges (World Clean Up Day, Mobilité) et différentes actions.

Dans le cadre d'une sensibilisation autour du sujet de l'agriculture urbaine et afin de soutenir les entreprises de l'agriculture durable, FIDUCIAL accueille depuis le 30 octobre 2020 un baromètre dans ces locaux de Lyon. Un baromètre est le nom donné à l'aquarium fonctionnant par le système de l'aquaponie.

Mais qu'est-ce que l'aquaponie ?

Ce nom fait référence à une technique d'agriculture urbaine pertinente. C'est la symbiose des cultures de poissons et de plantes dans un écosystème construit en circuit fermé.

Cette technique s'appuie sur des cycles bactériens naturels qui transforment les déchets piscicoles en nutriments pour les plantes. Elle est économe (permet d'économiser 90% d'eau comparée à l'agriculture classique). L'enjeu est principalement agricole. Parallèlement à l'étalement urbain, les surfaces agricoles diminuent considérablement. En France, 26m² de surfaces agricoles disparaissent chaque seconde pour laisser place aux zones urbaines. Pour faire face à cette vague d'urbanisation rapide et à la demande croissante de nourriture en ville, il est indispensable d'adopter une vision nouvelle en matière d'urbanisme et de ramener l'agriculture là où les gens habitent. Afin de revenir à une production et une consommation locale de fruits et de légumes, il est nécessaire d'imaginer la pratique de l'agriculture au sein même des villes.

2.1.3. Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

L'implication de tout le personnel de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et l'engagement total de la Direction Générale, garantissent le suivi au plus près de l'application du programme, qui permet d'une année sur l'autre de réduire sensiblement les impacts environnementaux.

Dans le cadre de l'ISO 14001, une analyse très détaillée des Aspects Environnementaux Significatifs (A.E.S.) est réalisée chaque année, afin de mettre en place des actions nouvelles visant à réduire ces impacts.

Ces A.E.S sont étudiés avec chaque Direction au moins une fois par an, et font l'objet d'une revue de Direction annuelle. Les plans d'actions sont objectivés et analysés afin de vérifier leur efficacité.

FIDUCIAL met tout en œuvre pour éviter les déplacements de ses collaborateurs ou futurs collaborateurs :

FIDUCOM poste à poste, en place depuis début 2018, permet les rendez-vous en visioconférence (notamment le recrutement). Sur une période de 12 mois, 3000 rendez-vous ont été honorés par écran interposé.

FIDUCOM salle permet également les réunions en visioconférence d'un pays à l'autre : en France, en Suisse, au Luxembourg et aux Etats-Unis. Un ensemble de 42 salles seront équipées fin 2021, contre une vingtaine actuellement.

FIDUCONF permet de partager des documents et d'échanger oralement sur un sujet.

Moyen d'échange utilisé également lors de formations : environ 3500 webconf (dont certaines rassemblent plus de 100 personnes) ont été réalisées en 1 an.

FIDUCIAL met tout en œuvre pour accélérer la dématérialisation et éviter ainsi les impressions et les envois de documents papiers :

De nombreux **workflows** ont été produits : demandes de congés, demande d'assistance informatique, suivi de recrutement, demandes de formation...

Sur 12 mois, 131 000 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL, contre 116 000 l'année précédente.

Depuis janvier 2020, FIDUCIAL a mis à la disposition de ses collaborateurs un **E Coffre** qui permet la transmission de documents (bulletins de salaire, informations liées au Covid, mission handicap, prévoyance...).

Ce moyen de communication dématérialisée n'est pas imposé aux collaborateurs, mais il a néanmoins déjà permis d'éviter, sur l'exercice, 1 060 109 pages d'impression contre 506 000 pages d'impression du 1^{er} janvier au 30 septembre 2020.

2.2 - Pollution

2.2.1. Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

L'activité de négoce est par définition peu polluante, exception faite de la partie distribution.

Des actions ont été entreprises pour réduire les émissions de polluants atmosphériques nocifs.

Le renouvellement de la flotte de livraison par des véhicules à la **norme EURO VI** (dernière norme en vigueur), plus sévère sur les émissions de gaz à effet de serre, a permis une division par 2 des rejets NO/NOx (oxydes d'azote) par rapport à la norme Euro V. Sept **véhicules GNV** (Gaz Naturel pour les Véhicules), effectuent les livraisons dans les grands centres villes : Paris (deux), Bordeaux, Toulouse, Marseille, Lille et Lyon.

De plus, l'ensemble du parc est constitué de véhicules équipés de la **technologie de réduction catalytique sélective** (Selective Catalytic Reduction) et de réservoirs d'**AD Blue**. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (Oxydes d'azote, appelés NOx) en vapeur d'eau et azote inoffensif. Tous les véhicules renouvelés sont équipés de ces dernières technologies et sont conformes à la dernière, et à la plus stricte, norme en vigueur.

Concernant la flotte de véhicules légers destinés aux collaborateurs, l'élargissement des gammes constructeurs en véhicules alternatifs au diesel permet de proposer des véhicules électriques ou hybrides adaptés aux différents besoins.

Il est indispensable d'adapter la motorisation à l'utilisation du véhicule, en se basant sur les profils de conduite conducteurs. Un véhicule électrique ne sera pas approprié pour les conducteurs empruntant majoritairement les autoroutes à la différence d'un conducteur évoluant en milieu urbain.

L'objectif est de fournir une offre de véhicule alternative bénéficiant d'une motorisation électrique ou hybride aux collaborateurs en faisant la demande et dont l'utilisation est compatible avec ces nouvelles énergies.

Pour les renouvellements de véhicules le permettant, le choix de moteurs avec, à minima une **micro-hybridation** réduisant les émissions de CO2 sera préconisé.

Le 22 septembre 2020, FIDUCIAL s'est mobilisé pour la 10^e édition du **Challenge Mobilité** de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Ce challenge se déroule dans les 12 départements de la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Depuis 2011, il propose aux entreprises d'organiser, en interne et le temps d'une journée, un défi collectif sur le thème de la mobilité. C'est également un outil qui a pour but de fédérer les salariés et le tissu économique local autour d'un événement commun. La mobilisation dure une journée, mais c'est en mobilisant l'ensemble des collaborateurs que cet événement a souvent un effet durable sur le quotidien et la question de la mobilité alternative.

Cette année, 1 946 établissements se sont inscrits, et 270 000 salariés ont été sensibilisés à la question de la mobilité et de son impact sur l'environnement. Pour la première participation de FIDUCIAL, les collaborateurs lyonnais se sont mobilisés et ont parcouru 1 400 kilomètres en mode de transport alternatif, que ce soit à pied, en vélo, bus, métro ou encore en covoiturage.

2.2.2. Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, soucieuse des émissions sonores est en constante recherche **d'amélioration pour leur diminution. En ce sens, le convoyeur du Centre Logistique de Préparation** a été changé en aout 2016.

2.3 - Economie circulaire

2.3.1. Prévention et gestion des déchets

2.3.1.a. Mesures de prévention, de recyclage et de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

Les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques, liés aux activités logistiques, ainsi que des déchets de papier. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a créé un partenariat avec Véolia, leader du secteur spécialisé en France pour le transport, la valorisation et la formation du personnel au tri propre pour le Centre Logistique de Préparation (CLP) et les plates-formes régionales.

Le résultat de ces mesures se traduit par diverses actions :

- utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé, 100% recyclables, FSC,
- utilisation d'enveloppes 100 % recyclables pour la livraison des très petits produits ne justifiant pas l'utilisation d'un carton,
- utilisation de sachets recyclables pour emballer les petits produits à l'intérieur des cartons pour éviter la casse, ainsi que les petits produits d'entretien (liquides) – ils seront remplacés par des sacs kraft début octobre 2021 (sauf pour les produits liquide), ce qui évitera 400 000 sachets plastique par an,
- utilisation de quatre formats d'emballages de tailles différentes afin d'optimiser le montage des palettes et ainsi les chargements des camionnettes,
- adaptation de la taille du carton selon le volume en le pliant pour ajuster la hauteur et limiter les mouvements des produits à l'intérieur du colis (réduction du volume transporté et de la casse des produits),
- utilisation de papiers 100 % PEFC pour l'édition du catalogue général, et réduction du grammage (54g au lieu de 70g pour la France, 65g au lieu de 70g pour la Belgique),
- tri interne des aérosols vides et usagés.

Le recyclage en interne et proposé aux clients :

- adhésion à **CITEO** (Éco-organisme agréé par les pouvoirs publics qui verse des soutiens financiers aux entreprises qui collectent et recyclent les papiers). Par cette adhésion, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS soutient financièrement les collectivités où sont domiciliés ses clients. Sur l'année civile 2020, 22 324 tonnes ont été déclarées, contre 26 122 tonnes en 2019, soit 809 885€ de contribution (contre 1 076 809€ en 2019), qui ont permis de financer la collecte de papier pour 474 900 habitants, ce qui a permis la fabrication de 8 001 tonnes de papiers recyclés. L'impact de cette contribution est multiple : elle fait progresser le recyclage en accompagnant financièrement les collectivités, elle favorise l'écoconception, développe l'innovation et aide à la communication visant à sensibiliser les citoyens au geste de tri.
- adhésion au programme « new life attitude » de **REVALIS, via le partenariat avec OWA**, qui permet une récupération gratuite des consommables d'impression usagés : tri des cartouches, revalorisation des cartouches réutilisables (100 % de valorisation – réemploi des pièces détachées et réemploi des matériaux restants),
- adhésion à **COREPILE**, qui permet une récupération des piles et en assure leur recyclage,
- adhésion à **ECOSYSTEM**, qui permet la récupération des ampoules, et en assure le recyclage,

- adhésion à **ECOLOGIC**, qui permet la récupération et le recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE),
- contractualisation avec **PAPREC**, pour le papier et le carton,
- contractualisation avec **CANIBAL**, pour les gobelets, bouteilles plastique et canettes métal,
- contractualisation avec **INO Recyclage** pour la petite fourniture de bureau,
- récolte du papier dans les « Croq feuilles » au siège de Lyon. Les « Croq feuilles » sont collectés par une entreprise qui se charge de revaloriser le papier/carton.

Depuis 2019, FIDUCIAL a fait le choix de **nouveaux distributeurs** de boissons chaudes afin de faciliter l'utilisation de tasses réutilisables.

Dorénavant, les distributeurs, au siège de Lyon Vaise, sont compatibles avec les tasses ou mugs personnels (le gobelet jetable n'est plus automatiquement délivré comme auparavant) et un **mug** a été offert à l'ensemble des collaborateurs du site, afin de faciliter leur démarche environnementale.

Depuis 2019, FIDUCIAL a contractualisé, pour ses sites de Lyon Vaise, avec **EcoMégot**.

Un mégot contient 2500 substances chimiques et peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau.

FIDUCIAL a donc décidé de limiter la pollution due à ces mégots en contractualisant avec Eco-mégot, qui vient récolter des barils plein de mégots (qui auront été collectés par le personnel de nettoyage au niveau des divers cendriers implantés sur les lieux dédiés).

Eco Mégot collecte les mégots (en vélo !) et revalorise ces derniers en les dépolluant à 100%.

A Lyon, en septembre 2021, comme en septembre 2020, FIDUCIAL s'est engagé pour le **World Clean Up Day**. Cet évènement, appelé aussi journée mondiale du nettoyage, est une opération planétaire, lancée par l'association à but non lucratif Let's do it Foundation, ayant pour objectif la lutte contre la pollution à travers des nettoyages citoyens. Lancé en 2018, le mouvement n'a cessé de grandir et est désormais présent dans 157 pays. Au mois de septembre de chaque année, des millions de personnes unissent leurs efforts afin de dépolluer notre planète et, au sens plus large, préserver notre écosystème.

FIDUCIAL s'est donc rallié à l'évènement, le 18 septembre 2021. Les collaborateurs ce sont mobilisés afin de dépolluer la zone autour du siège dans le 9^{ème} arrondissement lyonnais.

Ensemble, ils ont récolté 36 kg de déchets de tous types, qui ont été triés, et près de 3 500 mégots qui ont été envoyés à notre partenaire ÉcoMégot pour recyclage. D'après une enquête publiée par NBC News le 27 août 2018, les mégots de cigarettes constitueraient le polluant le plus néfaste aux océans, plus que les pailles ou les sacs plastiques. Un seul mégot peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau. Sur 137 millions de mégots jetés par terre chaque jour à travers le monde, 40 % échouent dans les océans.

La gestion des déchets est primordiale pour FIDUCIAL, et c'est par un acte engagé que nos collaborateurs se sont mobilisés.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'est pas exposée aux rejets d'exploitation des eaux usées et n'a donc pas besoin de mettre en œuvre des actions particulières à ce niveau (rejets d'eau sanitaire uniquement).

2.3.1.b. Actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

Les produits alimentaires stockés comportant une date de péremption font l'objet d'une gestion spécifique de contrôle et de suivi des dates. Ces produits sont retirés de la vente dès qu'il y a moins d'un mois entre la date du jour et la date de péremption indiquée sur le produit. Ces produits sont alors consommés en interne ou donnés au personnel avec l'information de la date limite de péremption.

De par ses activités, FIDUCIAL n'a pas d'impact sur la précarité alimentaire, ainsi que sur la promotion d'une alimentation responsable, équitable et durable.

2.3.2. Utilisation durable des ressources

2.3.2.a. Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

La consommation d'eau du Centre Logistique de Préparation (CLP) s'élève sur l'exercice à 2 054 m³, contre 1 814 m³ sur l'exercice précédent.

2.3.2.b. Consommation d'énergie et mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation (CLP), qui est le principal site industriel, s'élève à 1 185 908 kWh sur l'exercice, contre 1 150 726 kWh sur l'exercice précédent. Les locaux occupés par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS étant majoritairement pris en location, les décisions d'investissement dans des installations ou des équipements favorisant l'utilisation d'énergies renouvelables sont à la charge des propriétaires des locaux loués.

La consommation du gaz du principal site industriel de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS (CLP) s'élève à 2 332 229 kWh sur l'exercice, contre 2 060 275 kWh sur l'exercice précédent.

La consommation de carburant de l'ensemble de la flotte automobile (VP et VU) s'élève, pour la France, sur l'exercice 2020/2021 à 794 039 litres, contre 806 755 litres sur l'exercice précédent.

Une réflexion est en cours pour tester de nouvelles motorisations. Ainsi, des véhicules avec une motorisation exclusivement GNV vont être testés. Cette technologie viendra en complément des motorisations hybrides thermique/GNV actuellement en parc.

L'ensemble des véhicules de livraison dispose de vignettes Crit'air de niveau 2 permettant de maintenir les livraisons dans les zones à circulation restreinte, de plus en plus nombreuses.

Il s'agit pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS d'anticiper la fin annoncée du diesel dans les villes et donc de repenser l'organisation de la logistique, en particulier celle du dernier kilomètre.

2.3.2.c. Utilisation des sols

Les sols utilisés sont pour l'essentiel situés dans des zones d'activités déjà implantées. En conséquence, il n'y a pas de développement de surface sur des zones rurales ou des zones protégées et toutes les constructions se font en respect des réglementations urbanistiques.

2.4 - Changement climatique

2.4.1. Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit.

Conscient des impacts environnementaux, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a initié un **bilan de Gaz à Effet de Serre (GES)** en 2008 qui a servi de référence pour les actions mises en œuvre. Depuis 2015, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS élabore un bilan de Gaz à Effet de Serre sur un périmètre qui correspond au bilan GES réglementaire de sa filiale en France.

Les émissions de Gaz à Effet de Serre issues de ce périmètre et générées par l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont évaluées à 2245 tonnes éq. CO₂ sur l'exercice 2020/2021, contre 2543 tonnes sur l'exercice précédent.

Pour cet exercice, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a fait appel à la société CITAE pour la réalisation de son bilan GES, avec le tableur Bilan Carbone® élaboré par l'ADEME.

Les principales actions sont les suivantes :

- renouvellement complet de la flotte de livraison au standard EURO VI, équipée du système Start & Stop et équipement complet de la flotte de véhicules du pack blue EFFICIENCY (baisse des émissions de CO₂),
- mise en circulation, en France, de 7 véhicules GNV (Gaz Naturel pour les Véhicules), dans les centres villes,
- mise en stock avancé du papier en plates-formes régionales,
- analyse des taux de retours clients des produits et actions d'amélioration associées,
- puissances de comptage et contrats chez EDF redimensionnés,
- consignes de températures revues à la baisse.

Grâce au bilan de gaz à effet de serre, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS peut connaître l'impact réel d'une commande en kg éq CO₂.

Pour cet exercice, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 2.57 kg éq CO₂ par commande (contre 3.21 kg éq CO₂ pour l'exercice précédent).

2.4.2. Adaptation aux conséquences du changement climatique

Le modèle métier de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'est pas impacté - en dehors d'autres aspects évoqués dans ce rapport - par le changement climatique.

2.5 - Protection de la biodiversité : mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

FIDUCIAL, dans le cadre de sa démarche de préservation de la biodiversité, a mis en place, en 2019, **4 ruches** sur ses toits de Lyon Vaise, en contractualisant avec les « Abeilles du lyonnais », un apiculteur local. En 2021, le rucher s'est agrandi et a accueilli 4 nouvelles ruches. Ce sont donc 8 ruches que FIDUCIAL accueille afin de soutenir l'apiculture locale et le bon développement des abeilles, essentielles à notre écosystème.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un partenariat pour la production de miel et la sensibilisation du public. En 2021, les abeilles lyonnaises ont produit 160kg de miel, qui sera remis aux associations « Habitat et Humanisme », qui agit en faveur du logement, de l'insertion et de la récréation de liens sociaux, et « Notre Dame des Sans-Abris », pour l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion de personnes en difficulté.

Il est démontré que l'installation de ruches sur un site donné permet non seulement la pollinisation des cultures, mais également des autres espèces végétales autour du rucher. Les plantes concernées se développent et les espèces animales qui s'en nourrissent ou s'y abritent en profitent également.

De plus, il est étudié que la ville est, contre toute attente, un endroit prospère pour les abeilles. Les températures plus douces, la plus faible présence de pesticides et de frelons asiatiques aident à leur bon développement.

Ainsi, FIDUCIAL participe à la préservation de la biodiversité et sensibilise ses collaborateurs.

Depuis le mois de décembre 2020, le site FIDUCIAL d'Aix-en-Provence accueille un abri, plus communément appelé « **Hôtel à Insectes** ». Cet abri, d'une hauteur et d'une largeur de 1m50, vise à protéger les insectes, maillon si important de notre écosystème.

Deux nouveaux « Hôtels à insectes » ont été installés, en 2021 : à Angers (49) et à Viriat (01).

Quel est l'enjeu ?

Plus de 40 % des espèces d'insectes sont en déclin dans le monde et un tiers d'entre elles sont en voie de disparition.

D'ici 100 ans, les insectes pourraient disparaître de la surface de la Terre, d'après une vaste méta-étude publiée en février 2019. Sur les 30 dernières années, les populations d'insectes ont ainsi diminué de 2,5 % par an, en moyenne, et leur taux d'extinction (espèces non observées depuis plus de 50 ans) est huit fois plus élevé que chez les mammifères, oiseaux ou reptiles.

Les premières causes de cette disparition massive sont la perte de l'habitat en raison de l'agriculture intensive et de l'urbanisation, la pollution (principalement, les fertilisants et pesticides), les maladies et le changement climatique. Hors les insectes sont indispensables à la pollinisation des plantes et sont à la base de la chaîne alimentaire. La préservation de la biodiversité fait partie des engagements de FIDUCIAL.

L'installation d'un hôtel à insectes sur un site de FIDUCIAL permet de protéger ces derniers et d'assurer leur prospérité. Ce projet est également mis en place dans une optique de sensibilisation des collaborateurs et du public à l'importance de la biodiversité.

2.6 - Le bien-être animal

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'exerce pas une activité ayant un rapport avec le bien-être animal et n'a donc pas besoin de mettre en œuvre des actions particulières à ce niveau.

3 - Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable

3.1 - Impact territorial, économique et social de l'activité de la société

3.1.1. En matière d'emploi et de développement régional

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a fait le choix de mettre en place une organisation décentralisée au niveau des forces commerciales et du transport en France :

- les structures commerciales sont organisées en deux directions régionales (Nord, Sud) qui couvrent huit agences (une à Paris et sept en régions) permettant une réelle proximité clients. Cette présence géographique est un facteur de différenciation par rapport aux concurrents de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS
- pour le transport, les chauffeurs-livreurs résident à proximité des vingt-sept sites composés de vingt-deux plates-formes et cinq antennes logistiques en France.

De même, au-delà d'une présence à Bruxelles et au Luxembourg, il est tenu compte des particularismes régionaux et linguistiques permettant de maintenir la nécessaire proximité auprès des clients.

Le choix d'ancrage local participe au soutien de l'emploi dans les villes et les régions où FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est implanté.

3.1.2. Sur les populations riveraines ou locales

L'implantation à Heyrieux (Isère) du Centre Logistique de Préparation des colis (CLP) de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS contribue naturellement à l'essor économique et social de la ville.

Fin 2019, un plan de communication « **recrutement de proximité** » pour ce centre logistique a été structuré, afin de toucher 70 000 personnes domiciliées dans un rayon de 25 kms autour du site d'Heyrieux :

- annonces passées dans les magazines des communes avoisinantes,
- flyers de promotion déposés dans 70 000 boîtes aux lettres (avec en parallèle une opération parrainage permettant à la personne ayant reçu le flyer de le transmettre à une connaissance avec pour elle un cadeau à l'issue du recrutement),
- bannières géo localisées sur le périmètre Rhône-Isère présentes sur le site LeBonCoin pendant 4 semaines,
- publicités sponsorisées géo localisées au niveau du fil d'actualités sur Facebook,
- bâches toujours installées à proximité du site, en façade routière.

Ainsi, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS touche ainsi l'ensemble des populations riveraines susceptibles d'être intéressées par un emploi au sein du centre logistique.

Cette proximité permet aux futurs collaborateurs de gagner du temps sur leur temps de trajet et les émissions de CO₂ quotidiennes peuvent ainsi être limitées.

3.2 - Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines

La firme FIDUCIAL pilote et anime pour le compte de toutes ses entités des actions de **partenariat et de mécénat**. La firme FIDUCIAL apporte son soutien à un certain nombre de fondations, clubs et associations dont elle partage les valeurs, sans que la liste ci-après soit exhaustive.

FIDUCIAL a signé une convention de soutien à la politique de réserve militaire avec le ministère des armées, illustrant ainsi son implication sociétale dans le contexte actuel. FIDUCIAL, en tant que partenaire de la Défense Nationale, s'engage en matière de disponibilité, réactivité et formation des personnels réservistes.

Dans le domaine sportif :

FIDUCIAL contribue au « **match des légendes** », organisé à Bordeaux par Pascal Olmeta.

Ce match, initialement planifié le 25 mai 2020, a été reprogrammé le 13 septembre 2021.

L'objectif de cette rencontre sportive est de récolter des fonds pour l'association « un sourire, un espoir pour la vie ».

Dans le domaine de la santé :

FIDUCIAL soutient la **Fondation des Hospices Civils de Lyon**, qui peut ainsi agir au sein des hôpitaux, au bénéfice des personnes fragilisées par la maladie.

FIDUCIAL est également partenaire de l'association « **Courir pour elles** », qui reverse tous les bénéfices de ses manifestations à des associations spécialisées sur le traitement des cancers touchant les femmes.

FIDUCIAL aide au financement de projets de jeunes rhodaniens atteints du cancer par l'intermédiaire de l'association « Cheer UP ! » (EM Lyon)

FIDUCIAL soutient l'association « Une nuit pour 2500 voix », en faveur de la recherche sur le cancer des enfants.

FIDUCIAL soutient le projet d'observatoire mobile « Ciel d'Occitanie », destiné aux malvoyants.

FIDUCIAL aide « l'Hospitalité Diocésaine Saint Jean de Matha » en permettant le renouvellement des tenues des hospitaliers, à Lourdes.

FIDUCIAL soutient l'association « Petit Monde », créée par des pédiatres lyonnais et œuvrant pour l'amélioration de la vie de l'enfant hospitalisé, en préservant notamment ses repères familiaux.

Dans le domaine humanitaire :

FIDUCIAL soutient l'action « **Mes Arbres de la Solidarité** » de l'association « **Notre-Dame des Sans-Abri** » en finançant des arbres qui viendront reboiser la ville de Lyon.

FIDUCIAL apporte son soutien à **Habitat et Humanisme** en participant à « l'Escale solidaire », et plus particulièrement en finançant le projet « l'école du miel ».

FIDUCIAL soutient l'association **Regards de Femmes**, qui agit pour promouvoir la parité, lutte contre la violence faite aux femmes et favorise la solidarité entre les femmes de France, d'Europe, du Monde.

Dans le domaine de l'éducation :

FIDUCIAL soutient l'association « **Entreprendre Pour Apprendre** » Rhône-Alpes. Cette association propose aux jeunes une expérience pratique et complémentaire au savoir académique. Elle fait découvrir les métiers et ouvre des perspectives ; elle initie à la vie économique et au travail en groupe. Elle développe l'autonomie, la responsabilité, la créativité, la confiance en soi et la prise d'initiatives.

FIDUCIAL soutient l'association « les amis des mots » qui organise le festival « FESTI'MOTS » de lecture à voix haute.

FIDUCIAL aide l'association « Sauve qui peut » qui forme des petits marins au sauvetage en mer, en allant de port en port.

FIDUCIAL soutient la compagnie « ART'IS » qui propose de la formation théâtrale pour les enfants.

FIDUCIAL soutient les **Journées Nationales de Formation des Réservistes du Service de Santé des Armées (SSA)**, organisées à l'école militaire de Lyon-Bron par le GORSSA (Groupement des Organisations de Réservistes du Service de Santé des Armées).

FIDUCIAL soutient le fond de dotation Sabine Zlatin en finançant une partie du matériel pédagogique de la maison d'Yzieu.

Dans le domaine de la culture :

FIDUCIAL soutient également le **festival musical Ré Majeur** à La Flotte en Ré.

FIDUCIAL soutient le 21^{ème} **festival Simenon** aux Sables d'Olonne.

FIDUCIAL soutient le festival de musique « Les Musicales » de Sainte-Croix-en-Jarez par l'intermédiaire de l'association pour la sauvegarde et l'animation de la Chartreuse de Sainte-Croix-en-Jarez.

FIDUCIAL aide l'association Dièse pour le festival Pianissimes.

Enfin, depuis 1999, FIDUCIAL est mécène de **CLIMSO**, qui est un instrument astronomique solaire basé à l'Observatoire du Pic du Midi. Il est utilisé par les Observateurs Associés et produit des CLichés Multiples du SOleil.

Depuis une vingtaine d'années, FIDUCIAL organise, dans les locaux du centre de formation de Lyon Vaise, une **collecte de sang** annuelle.

Pour l'Etablissement Français du Sang (E.F.S.), FIDUCIAL réunit chaque année à la mi-septembre 55 collaborateurs volontaires (ce qui correspond au maximum possible pour les équipes d'E.F.S.).

Cela n'a pas pu avoir lieu en 2020 et en 2021 à cause du contexte sanitaire.

3.3 - **Sous-traitance et fournisseurs**

3.3.1. **Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS demande à ses fournisseurs de s'engager au travers de **la charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants**. Les fournisseurs s'engagent notamment à prendre en compte les sujets sociaux, sociétaux et environnementaux et à communiquer sur demande à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS les informations relatives aux conséquences de l'activité de la société sur l'environnement.

En ce qui concerne le catalogue 2021 :

100% des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé un QIF (**Questionnaire d'Identification Fournisseur**), comme l'an passé et 99% ont signé la charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants (contre 98% l'an passé)

■ 52 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001 (contre 49% l'an passé)

■ 49 % des fournisseurs sont certifiés ISO 14001 (contre 46% l'an passé)

FIDUCIAL a rédigé une politique Achats Frais Généraux, ainsi qu'une Charte Ethique Fournisseur.

3.3.2. **Importance de la sous-traitance et prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale.**

Le recours à la sous-traitance est faible chez FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Il s'agit pour l'essentiel du montage pour le mobilier de bureau et de louageurs pour le transport. Le dispositif de sélection de ces sous-traitants prend en compte divers critères dont la politique de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS en matière de développement durable.

En complément à ce dispositif, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS dispose pour les produits en provenance de Chine d'un bureau de représentation à Shanghai avec un collaborateur en charge de rendre régulièrement visite aux industriels sélectionnés pour effectuer des audits techniques, des audits de qualité et des audits concernant les approvisionnements.

3.4 - **Loyauté des pratiques**

3.4.1. **Actions engagées pour prévenir la corruption**

En adhérant au **Global Compact**, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage à lutter contre la corruption. Les collaborateurs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont sensibilisés et les procédures applicables dans les échanges avec les tiers sont connues des collaborateurs et présentées aux tiers concernés. Les achats en provenance de Chine et d'Asie du sud-est sont négociés et contractualisés par les équipes françaises, sans intervenants locaux.

Les commissaires aux comptes sont amenés, dans le cadre de leur mission légale, à contrôler la

bonne application des procédures opérationnelles dont le respect des processus de négociation avec les tiers de l'entreprise.

FIDUCIAL a participé, au sein de l'association MiddleNext qui regroupe les valeurs moyennes de la place financière de Paris, à l'élaboration d'un **code de conduite anti-corruption** qui est déployé chez FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS depuis le mois d'août 2018.

Le code de conduite anticorruption se réfère à la Convention des Nations Unies contre la corruption et s'attache à lutter contre toutes les formes de corruption.

En complément, des procédures relatives aux cadeaux et conflits d'intérêt ont été déployées.

3.4.2. Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS apporte un soin particulier à la sélection des produits qui sont proposés aux clients.

Par ailleurs, les produits alimentaires stockés comportant une date de péremption font l'objet d'une gestion spécifique de contrôle et de suivi des dates. Ces produits sont retirés de la vente dès qu'il y a moins d'un mois entre la date du jour et la date de péremption indiquée sur le produit.

Les produits potentiellement dangereux pour la santé (aérosols, produits d'entretien, sacs plastiques...) sont vendus dans l'emballage d'origine du fabricant de manière à transmettre les consignes de sécurité obligatoires.

3.5 - Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a instauré dans les rapports contractuels qu'il entretient avec ses fournisseurs, une **charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants** reposant sur les principes d'éthique, de moralité, de professionnalisme, de transparence et de responsabilité. Comme précisé précédemment, **FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS** s'attache à respecter toutes les actions en faveur de la **Déclaration universelle des droits de l'homme**.

15 - GESTION DES RISQUES

Identification des facteurs de risques :

La Direction Générale, Direction Administrative et Comptable, Direction Qualité et Direction de l'Audit interne sont en charge du contrôle interne et du pilotage global du management du risque au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

Dans ce cadre elles sont chargées d'identifier les facteurs de risques opérationnels, financiers et juridiques auxquels sont exposées les sociétés du Groupe. Elles fixent les priorités, veillent à la mise en place des plans d'actions et contrôlent la bonne application des procédures.

Les risques sont identifiés dans le système de management de la qualité. La cartographie des risques repose sur la cartographie des processus de fonctionnement internes (processus métiers et processus supports).

Chaque processus est détaillé et les facteurs de risque sont couverts par des procédures de contrôle interne qui permettent de s'assurer que les dispositions sont prises pour en supprimer ou en réduire les effets. Le suivi de la mise en place des recommandations est assuré par les audits de contrôle interne.

Risques liés à la valeur des incorporels :

Les acquisitions réalisées par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS se traduisent dans ses états financiers consolidés par la reconnaissance de goodwill, représentatif des avantages économiques futurs attendus des actifs acquis. Des révisions à la baisse de ces avantages attendus, en raison notamment de la situation économique, peuvent se traduire par des dépréciations du goodwill.

L'essentiel de la valeur du goodwill (55,8 M€) est affecté à la branche distribution de fournitures et de mobilier de bureau. Sur son marché FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est le 2^{ème} acteur national, avec une organisation logistique totalement intégrée, suite à la disparition de l'un de ses principaux concurrents sur le marché français. Par ailleurs, la dynamique de croissance dans laquelle s'inscrit le Groupe depuis le deuxième semestre 2021 va lui permettre de développer ses ventes et de renforcer ses positions concurrentielles sur le terrain.

Dans le cadre des normes comptables IFRS, la valeur des goodwill doit être testée annuellement pour vérifier la cohérence entre la valeur inscrite au bilan et les performances des filiales en question sur leurs marchés. Des éléments d'information complémentaires figurent dans la note 5 des états financiers consolidés.

Au 30/09/2021, le goodwill à l'actif du Groupe s'élevait à 56,5 M€ après prise en compte d'une dépréciation de 0,2 M€ constatée dans le résultat consolidé de l'exercice 2021.

Risques financiers :

● Risque de taux :

Le groupe n'est pas exposé au risque de variation de taux d'intérêt.

Les actifs financiers sont composés de comptes courants bancaires.

● Risque de crédit :

Le risque de crédit est le risque qu'un débiteur du Groupe ne rembourse pas sa dette à l'échéance fixée. Ce risque qui affecte principalement la catégorie des prêts et créances est suivi au niveau de chaque entité et s'appuie principalement sur l'analyse des créances échues.

En particulier, le risque client est approfondi à l'aide d'une étude de solvabilité de certains débiteurs et futurs débiteurs réalisée par un croisement d'informations internes et d'informations fournies par un prestataire spécialisé en renseignement commercial.

Les créances clients ont un délai moyen de paiement qui se situe entre 53 et 61 jours selon les mois.

Le client le plus important représente 2,9 % du chiffre d'affaires 2020/2021.

Du fait de l'atomisation de ses clients, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a pas de risques majeurs sur ses créances et n'a donc pas souscrit d'assurance-crédit. Le volume de nos productions de créances, dans le cadre de procédures collectives concernant nos clients, n'a pas augmenté sur l'exercice et représente 0,1 M€.

La dépréciation sur les créances clients et les comptes rattachés a évolué de la façon suivante sur l'exercice :

(en Milliers d'€uros)	30/09/2020	Mouvements de périmètre	Dotations	Reprises	30/09/2021
Dépréciations sur clients et comptes rattachés	778	9	109	89	807

Par ailleurs, les encours échus à plus de 2 mois représentent environ 1,8 % de l'encours clients brut au 30 septembre 2021.

● Risque de liquidité et endettement :

Le risque de liquidité est caractérisé par l'existence d'un actif à plus long terme que le passif et se traduit par l'incapacité de rembourser ses dettes à court terme en cas d'impossibilité de mobiliser son actif ou de recourir à de nouvelles lignes bancaires.

Le Groupe estime ne pas être exposé à ce risque compte tenu de sa structure financière générale, du niveau et de la structure de son actif circulant, de son endettement et de sa capacité à mobiliser, le cas échéant, de nouveaux financements.

Analyse par échéance des emprunts et dettes financières (y compris intérêts) :

Les éléments pris en compte sont le calendrier des échéances de remboursement de la dette et les clauses conventionnelles.

Le tableau ci-dessous montre les obligations des flux futurs contractuels générés par la dette

Les flux d'intérêts des instruments à taux variable ont été calculés sur le taux en vigueur au 30/09/2021.

Les dettes fournisseurs et autres dettes courantes sont à moins d'un an et ne portent pas d'intérêts.

Banque	Type prêt	Type taux	Durée mois	Nominal K€	Total courant - 1 an		+ 1 an et - 5 ans		+ 5 ans	
					Nominal	Intérêt	Nominal	Intérêt	Nominal	Intérêt
Emprunts auprès des établissements de crédit		fixe		127	127	1				
Autres dettes		fixe		400	200	-	200	-		
Location financement		fixe		956	425	10	531	5	-	-
Dettes IFRS 16		fixe		6 268	2 656	125	3 612	112	-	-
Concours bancaires et équivalents		variable		247	247	-	-	-	-	-
TOTAL				7 998	3 655	136	4 343	117	-	-

Il n'existe plus aucun engagement donné au titre de crédits bancaires au 30/09/2021.

• Risque de change :

Compte-tenu de son implantation géographique actuelle, l'exposition du Groupe au risque de change sur les opérations commerciales est très limitée et concerne essentiellement l'importation. Le risque sur les opérations d'importation payées en devises est faible compte tenu de notre exposition actuelle (de l'ordre de 0,3 M€ d'achats par mois). Néanmoins nos achats en provenance d'Asie, payés en dollars, sont couverts par des achats à terme de dollars contre euros.

• Risque sur actions :

A la date du présent rapport, le Groupe n'est pas exposé au risque actions.

Risques juridiques :

Les sociétés du Groupe sont engagées dans un certains nombre de procès ou litiges dans le cours normal de leur activité. Les charges susceptibles d'être estimées avec une fiabilité suffisante et jugées probables par les sociétés et leurs experts, ont fait l'objet de provisions pour risques et charges.

Aucun des contentieux en cours dans lesquels les sociétés du Groupe sont impliquées, de l'avis de leurs experts, n'est susceptible d'affecter de manière significative l'activité, les résultats ou la situation financière du Groupe.

Assurances – Couverture des risques susceptibles d’être encourus par le Groupe :

Des programmes d’assurance spécifiques ont été mis en place pour les besoins des sociétés du Groupe.

Les types de contrats concernés sont les suivants :

• Dommmages aux biens et pertes d’exploitation :

Cette assurance a pour objectif de protéger les actifs de l’entreprise qui sont inscrits au bilan.

La police en vigueur est une police sous forme ‘tous sauf’ délivrée sur la base des garanties existantes sur le marché de l’assurance. Elle couvre les risques d’incendie, vol, évènements naturels et pertes d’exploitation.

La durée d’application du volet pertes d’exploitation est de 24 mois.

Les exclusions en vigueur dans ce contrat sont conformes aux pratiques du marché. Le contrat se renouvelle le 1^{er} octobre de chaque année.

Les préconisations faites par la compagnie d’assurance, dans le cadre de sa dernière étude de risques du centre logistique d’Heyrieux ont été prises en compte dans notre programme pluriannuel de gros entretien du site, en particulier pour le stockage du gel hydroalcoolique.

• Responsabilité Civile :

Il s’agit de couvrir les risques encourus pour les préjudices corporels, matériels et immatériels (dans ce dernier cas sous-limité et selon la législation en vigueur) subis par des tiers dont le Groupe pourrait être à l’origine, tant en cours d’exploitation qu’après livraison.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est également couvert pour ses sites recevant du public (magasins de FIDUCIAL OFFICE STORES).

Enfin le Groupe est couvert pour les risques d’atteinte accidentelle à l’environnement.

• Régime de prévoyance et de santé complémentaire :

Conformément à la législation en vigueur, aux conventions collectives et aux accords d’entreprise, des programmes couvrant les risques liés aux accidents du travail, frais médicaux, prévoyance et retraite ont été mis en place.

• Autres assurances :

Le Groupe a également renouvelé plusieurs polices d’assurance pour garantir ses risques en matière de transport et de déplacement de son personnel.

16 - VÉRIFICATION DES MANDATS ARRIVANT À ÉCHÉANCE

16.1 : Mandats des administrateurs

Aucun mandat n'arrive à échéance à l'issue de l'Assemblée générale ordinaire annuelle appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos au 30.09.2021.

16.2 : Mandats des Co-Commissaires aux Comptes

Aucun mandat de Co-Commissaire aux Comptes n'arrive à échéance à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos au 30.09.2021.

17 - EXPOSÉ SOMMAIRE ET RÉOLUTIONS PROPOSÉES A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE

Résolutions 1 et 2 : Approbation des comptes de l'exercice clos le 30 septembre 2021

Présentation : Dans le cadre des 1^{re} et 2^e résolutions, les actionnaires sont appelés à approuver les comptes sociaux puis les comptes consolidés de la Société au 30 septembre 2021 ainsi que les opérations traduites dans ces comptes, faisant ressortir respectivement un bénéfice de 54 509,50 euros et un résultat net de l'ensemble consolidé de 191,6 millions d'euros.

Au niveau du Groupe, le montant des dépenses et charges visées par les articles 223 quater et 39-4 du Code général des impôts, soit la somme de 73 013 euros, ainsi que l'impôt correspondant.

Ces comptes ont été certifiés sans réserve par les Commissaires aux comptes.

L'activité et les résultats de cet exercice sont présentés au sein du Rapport Financier Annuel de la Société ainsi que dans le Rapport Annuel disponible sur le site de la Société : www.fiducial-office-solutions.fr.

Première résolution :

Approbation des comptes annuels de l'exercice clos le 30 septembre 2021 – Rapport de gestion – Déclaration de Performance Extra-Financière – Rapport sur le gouvernement d'entreprise – Rapports des Commissaires aux Comptes – Rapport de l'organisme de vérification – Quitus aux administrateurs.

L'Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance :

- des comptes annuels de la société arrêtés au 30 septembre 2021 comprenant le bilan, le compte de résultat et l'annexe,
- des rapports du Conseil d'administration, des Commissaires aux comptes et de l'organisme de vérification,

approuve les comptes de l'exercice clos le 30 septembre 2021 tels qu'ils lui ont été présentés faisant apparaître un bénéfice de **54 509,50 euros**, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

L'Assemblée Générale constate qu'aucune dépense et charge visée par les articles 223 quater et 39-4 du Code général des impôts n'a été engagée au titre de l'exercice écoulé.

Deuxième résolution :

Approbation des comptes consolidés de l'exercice clos le 30 septembre 2021 – Rapport de gestion – Déclaration de Performance Extra-Financière - Rapport sur le gouvernement d'entreprise – Rapports des Commissaires aux Comptes – Rapport de l'organisme de vérification – Quitus aux administrateurs.

L'Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance :

- des comptes consolidés de la société arrêtés au 30 septembre 2021 comprenant le bilan, le compte de résultat et l'annexe,
- des rapports du Conseil d'administration, des Commissaires aux comptes et de l'organisme de vérification,

approuve dans toutes leurs parties et leurs conséquences, les comptes consolidés arrêtés au 30 septembre 2021 tels qu'ils lui ont été présentés faisant ressortir un résultat net de **191,6 millions d'euros**, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

L'Assemblée Générale approuve le montant des dépenses et charges visées par les articles 223 quater et 39-4 du Code général des impôts, soit la somme de 73 013 euros au niveau du Groupe, ainsi que l'impôt correspondant.

Résolutions 3 : Affectation du résultat

Présentation : Le Conseil d'administration vous propose d'affecter le bénéfice de l'exercice d'un montant de 54 509,50 euros en totalité au compte report à nouveau.

Troisième résolution - Affectation du résultat de l'exercice

L'Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance :

- des rapports du Conseil d'administration et des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels,

décide d'affecter le résultat de l'exercice, soit un bénéfice de **54 509,50 €**, de la manière suivante :

Bénéfice de l'exercice :	54 509,50 €
- 5% à la réserve légale	2 725,48 €
<i>qui s'élèvera ainsi, après affectation, à 1 638 851,32 €</i>	
Le Solde	51 784,02 €
Auquel s'ajoute le compte «report à nouveau créditeur»	17 169 263,92 €
Formant un bénéfice distribuable de	17 221 047,94 €

Affectation :

- Au compte «report à nouveau créditeur» 17 221 047,94 €

Conformément aux dispositions de l'article 243 bis du Code général des impôts, l'Assemblée Générale constate, en outre, qu'au titre des trois derniers exercices, des dividendes ont été distribués par la société dans les conditions suivantes :

Exercices en euros	30/09/18	30/09/19	30/09/20
Éligibles (*)	66.586,50	-	-
Non éligibles (*)	3.187.261,50	-	-
Total	3.253.848,00	-	-

(*) à l'abattement mentionné au 2° du 3 de l'article 158 du CGI.

Résolutions 4 : Approbation des conventions relevant de l'article L.225-38 du Code de Commerce

Présentation : Sous la 4^e résolution il vous est demandé d'approuver le rapport des Commissaires aux comptes visés à l'article L.225-38 du Code de commerce et de prendre acte qu'aucune convention entrant dans le champ d'application de l'article n'a été conclu au cours de l'exercice écoulé.

Quatrième résolution – Approbation des conventions relevant de l’article L.225-38 du Code de commerce – Rapport sur les conventions réglementées

L’Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance :

- du rapport des Commissaires aux Comptes sur les conventions visées à l’article L.225-38 du Code de commerce,

prend acte qu’aucune convention entrant dans le champ d’application dudit article n’a été conclue ou s’est poursuivie au titre de l’exercice écoulé.

Résolutions 5 : Pouvoirs en vue des formalités

Présentation : La 5^e résolution est une résolution usuelle qui permet l’accomplissement des publicités et des formalités légales

Cinquième résolution – Pouvoirs en vue des formalités

L’Assemblée générale ordinaire confère tous pouvoirs au porteur d’une copie ou d’un extrait du présent procès-verbal en vue de l’accomplissement des formalités requises.

18 - CONTRÔLES DES CO-COMMISSAIRES AUX COMPTES

Nous allons vous donner lecture :

- du rapport de vos Co-Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels,
- de leur rapport sur les comptes consolidés,
- de leur rapport sur les conventions visées à l’article L. 225-38 du Code de commerce,
- de leur rapport complémentaire relatif à leur mission d’audit.

19 - TABLEAU DES RÉSULTATS

Au présent rapport est annexé, conformément aux dispositions de l’article R.225-102 du Code de Commerce, le tableau faisant apparaître les résultats de la société au cours de chacun des cinq derniers exercices.

Nous vous demandons de donner acte aux membres du Conseil d’administration des informations contenues dans le présent rapport, d’approuver les comptes annuels et les comptes consolidés de l’exercice écoulé, tels qu’ils vous sont présentés et de ratifier les propositions de votre Conseil d’administration.

Le Conseil d’administration

Tableau

Des Résultats Financiers

2



Mobilier

TABLEAU DES RÉSULTATS DES 5 DERNIERS EXERCICES (en Milliers d'€uros)

Date d'arrêté Durée de l'exercice	30/09/2021 12 mois	30/09/2020 12 mois	30/09/2019 12 mois	30/09/2018 12 mois	30/09/2017 12 mois
CAPITAL EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	22 000 000	22 000 000	22 000 000	22 000 000	22 000 000
Nombre d'actions émises	2 169 232	2 169 232	2 169 232	2 169 232	2 169 232
Nombre d'obligations convertibles	-	-	-	-	-
OPÉRATIONS ET RÉSULTATS					
Chiffre d'affaires H.T.	640 000	79 200	0	0	0
Résultat avant impôts, participation, dotations amort. et provisions	54 510	37 780	3 279 999	3 631 238	816 931
Impôts sur les bénéfices	-	-	-	-	-
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	54 510	37 780	3 279 999	3 631 238	816 931
Montant des bénéfices distribué	0	0	3 253 848	3 015 232	-
RÉSULTATS PAR ACTION					
Résultat après impôts, participations avant dotations amort. et provisions	0,03	0,02	1,51	1,67	0,38
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	0,03	0,02	1,51	1,67	0,38
Dividende attribué	0,00	0,00	1,50	1,39	-
PERSONNEL					
Effectif moyen des salariés	0	0	0	0	0
Masse salariale	-	-	-	-	-
Sommes versées en avantages sociaux (sécurité soc., oeuvres sociales, ...)	-	-	-	-	-