



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

**RAPPORT DE GESTION
SOCIÉTÉ ET GROUPE 2020**

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 2020 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.42

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 2020

1 - ACTIVITÉS ET RÉSULTATS DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

1.1 : ACTIVITÉS ET RÉSULTATS 2020

Le chiffre d'affaires consolidé hors taxes du groupe FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS pour l'exercice 2020 s'établit à 175 M€, en retrait de 9,4 % par rapport à l'exercice précédent et -6,7 % à périmètre constant.

La situation conjoncturelle exceptionnelle créée par la pandémie de la covid-19 explique en grande partie cette évolution.

A compter du 17 mars 2020, nos sociétés, sous diverses formes et avec plus ou moins d'ampleur, ont été impactées par les effets de la crise sanitaire liée à la covid-19 et par les mesures de confinement mises en place pour en limiter la diffusion.

Au cours de ces deux mois la baisse de nos ventes a été très importante suite au ralentissement de l'activité économique.

Fort heureusement, nous avons rapidement adapté notre organisation pour assurer, dans les meilleures conditions possibles, la continuité de nos activités et services pour nos clients, tout en assurant la sécurité de nos collaborateurs.

Pour faciliter le retour au travail de nos clients, nous avons très vite élaboré une nouvelle gamme de produits, autour de l'hygiène et des équipements de protection individuelle.

Au terme du confinement, nos ventes sont rapidement reparties à la hausse, pour atteindre des niveaux comparables et même supérieurs à l'exercice précédent sur les derniers mois de notre exercice.

Par ailleurs nous évoluons sur le marché de la distribution de fournitures et équipements de bureau qui est structurellement baissier depuis 2008, en particulier pour les familles de produits les plus exposées à la dématérialisation des documents.

Si on considère ces deux situations, notre activité principale a bien résisté en France.

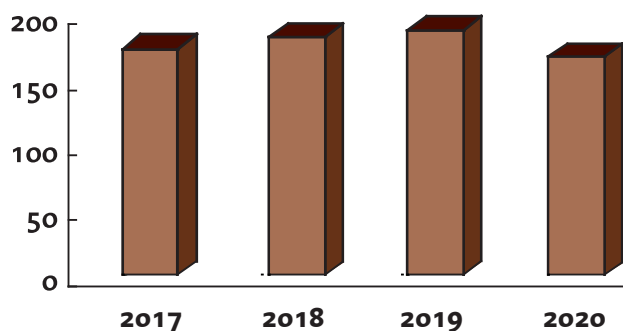
En Belgique et au Luxembourg, dans un environnement de marché comparable à la France, nos ventes se sont bien comportées, grâce à la réactivité de nos équipes locales qui ont su trouver les produits d'hygiène et de protection demandés par nos clients. Les masques et le gel hydroalcoolique ont pu librement circuler dans ces pays, dès le début de la crise, sans aucune mesure de réquisition de la part des pouvoirs publics, contrairement à la France.

Enfin les répercussions très négatives de la crise sanitaire sur le marché de l'événementiel, du marketing et de la communication, n'ont pas permis d'obtenir le redressement souhaité de VEOPRINT, malgré les synergies déployées auprès des clients de notre maison mère. Nous avons donc décidé de recentrer les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sur son cœur de métier, la vente de fournitures de bureau et de mobilier de bureau et nous avons saisi l'opportunité de céder la société VEOPRINT à des conditions financières satisfaisantes.

Il s'en suit que le chiffre d'affaires de cette société ne fait plus partie de notre groupe avec effet au 01/10/2019.

Nous maintiendrons des relations commerciales avec VEOPRINT, puisque l'offre d'imprimerie et de produits personnalisés sera toujours distribuée par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

C.A. H.T en M€



C.A.H.T en M€	180,6	187,5	193,2	175,0
---------------	-------	-------	-------	-------

Autres faits marquants de cet exercice :

- Nous enregistrons sur cet exercice une diminution du volume de marge brute provenant de la baisse de nos ventes, pour les raisons exposées ci-dessus. Cet impact a été partiellement compensé par une amélioration du taux de marge brute due à une certaine stabilité des prix d'achat sur l'exercice et à la vente des nouveaux produits liés à la crise sanitaire.
- Nous nous sommes très rapidement adaptés à cette situation atypique en faisant évoluer nos méthodes de travail, notamment en favorisant le télétravail quand cela était possible et en ajustant nos charges variables au niveau d'activité. Dans le même temps nous avons pris des mesures d'activité partielle pour les collaborateurs les plus impactés par cette situation. Ces différentes mesures nous ont permis de réduire significativement nos charges de fonctionnement.
- Ces mesures se traduisent par une baisse modérée de notre rentabilité opérationnelle sur l'exercice.

Après prise en compte des différents éléments exposés ci-dessus, le résultat opérationnel s'établit à 1,3 M€ sur l'exercice.

En raison d'un résultat financier présentant une charge financière nette de -0,2 M€ et du résultat net de cession des titres VEOPRINT pour 0, 2 M€, le résultat net consolidé part du groupe s'établit à 1,3 M€.

Au 30 septembre 2020 l'endettement total s'établit à un niveau non significatif par rapport à nos capitaux propres.

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

(en Millions d'€uros)	2020	2019	2018
Chiffre d'affaires H.T.	175	193,2	187,5
Résultat opérationnel courant	1,9	1,7	2,3
Soit en % du CA	1,1%	0,9%	1,2%
dont participation des salariés (en M€)	-	-	-
Résultat opérationnel	1,3	1,7	1,5
Coût de l'endettement financier net	- 0,2	-	-0,1
Charge d'impôt	-	-	-
Résultat net d'impôt sur les activités abandonnées	0,2	-	-
Bénéfice consolidé part du Groupe	1,3	1,7	1,4
Nombre d'actions	2 169 232	2 169 232	2 169 232
Résultat net par action part du Groupe en €	0,60	0,78	0,65

(en Millions d'€uros)	2020	2019	2018
Total du bilan	135,0	128,7	126,2
Capital	22,0	22,0	22,0
Capitaux propres part du Groupe	74,3	73,0	74,8
Passifs financiers long terme	2,5	1,4	1,8
Actifs non courants nets	64,7	68,7	69,5

1.2 : CONTRIBUTION DE NOS MÉTIERS À L'ACTIVITÉ

	2020			2019			2018		
	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution
Distribution fournitures et mobilier de bureau	173,6	-6,7%	99,2%	186,0	+3,4%	96,2%	179,8	+3,9%	95,9%
Autres activités	1,4	-80,8%	0,8%	7,3	-5,2%	3,8%	7,7	+1,3%	4,1%
C.A. H.T. consolidé	175,0	-9,4%	100%	193,3	+3,1%	100%	187,5	+3,8%	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€)	2020		2019		2018	
1 - France	160,9	91,9%	178,8	92,5%	173,2	92,4%
2 - Europe	14,1	8,1%	14,5	7,5%	14,3	7,6%
C.A. TOTAL	175,0	100%	193,3	100%	187,5	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 80 K€.

Les charges de fonctionnement se sont élevées à 738,6 K€.

Le résultat d'exploitation fait ressortir une perte de 659,4 K€.

Le résultat financier (47,2 K€) comprend les charges liées à l'endettement et les produits de placements de trésorerie.

Le résultat exceptionnel (650 K€) est constitué par la plus-value enregistrée lors de la vente des titres de participation VEOPRINT.

Le bénéfice de l'exercice ressort à 37,8 K€, hors charge d'impôt sur les sociétés.

Les comptes résumés de la société se présentent comme suit :

(en Millions d'€uros)	2020	2019	2018
Chiffre d'affaires H.T.	0,1	-	-
Autres produits	-	-	-
Résultat d'exploitation	-0,6	-0,8	-0,3
Résultat financier	-	+4,6	4,5
Résultat courant	-0,6	3,8	4,2
Résultat exceptionnel	0,7	-0,5	-0,6
Impôt sur les sociétés	-	-	-
RÉSULTAT NET	0,1	3,3	3,6

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)	30/09/19	30/09/18	30/09/17
Eligibles (*)	-	66 586	61 703
Non éligibles (*)	-	3 187 262	2 953 529
TOTAL	-	3 253 848	3 015 232

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

Dans le contexte naissant de la crise Covid de l'année 2020, la distribution de dividendes prévue au titre de l'exercice 2019 soit initialement 1,39€ par titre pour un montant de 3 015 232,48€ n'a pas été validée par l'Assemblée Générale des actionnaires le 31 mars 2020.

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	8					1
Montant total des factures concernées en TTC en €	34 566,02	152,65	0,00	0,00	0,00	152,65
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice en TTC en €	4,11%	0,02%	0,00	0,00	0,00	0,02%
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice en 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	Total (1 jour et plus)
(A) Tranche de retard de paiement						
Nombre de factures concernées	6					6
Montant total des factures concernées en TTC en €	90 154,50	-	10 117,85	-	7 558,11	17 675,96
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice en TTC en €						
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice en TTC en €	113,8%	-	12,78%	-	9,54%	22,32%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre de factures exclues	Non déterminable					
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					

3 - ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'EXERCICE PAR ENTITÉ

● **Activité distribution - FIDUCIAL BUREAUTIQUE**

La crise économique liée à la pandémie de corona virus constitue le fait majeur de l'exercice.

La baisse des ventes a été très importante pendant la période de confinement (-37,6%), suite à l'arrêt partiel de l'activité économique. Néanmoins nous avons bien résisté durant cette période compliquée et les clients en activité ont été livrés avec un bon niveau de service. Un travail très important de sélection de nouveaux produits de prévention contre ce virus et de sourcing de nouveaux fournisseurs a été réalisé pour trouver rapidement les produits demandés par nos clients (masques, gel hydroalcoolique, tenues de protection, parois en plexiglas, ...). Cette nouvelle famille compte désormais plus de 250 produits. Les ventes réalisées sur cette nouvelle gamme hygiène/EPI ont permis d'atténuer la baisse enregistrée sur les autres familles de produits qui se sont moins bien vendues pendant cette période (mobilier et papeterie traditionnelle). Nous avons également livré à domicile les collaborateurs de nos clients installés en télétravail et nous leur avons fourni les équipements et fournitures dont ils avaient besoin pour travailler à distance.

Fort heureusement les ventes ont très vite repris leur niveau d'avant la crise et ceci dès le mois de juin.

En France, le marché des ventes de fournitures et équipements de bureau qui est structurellement baissier depuis de nombreuses années a été durement impacté par cette crise économique sans précédent.

Selon l'étude sectorielle I+C / GFK, sur les 7 premiers mois de l'année 2020, le recul du marché sur les circuits fournisseuristes et VAD s'élève à 16% par rapport à la même période de 2019.

Au 30/09/2020 et en moyenne mobile sur les 12 derniers mois, le marché adressé par les fournisseuristes est en baisse de 13% (source UFIPA/GFK : Le baromètre papeterie office – données à fin septembre 2020).

Dans ce contexte, FIDUCIAL BUREAUTIQUE réalise une performance fort honorable avec une baisse limitée à 7% sur l'exercice.

Les autres faits significatifs de cet exercice sont les suivants :

- La crise sanitaire liée à la covid-19 a accéléré le changement des modes de fonctionnement dans les entreprises. La dématérialisation des échanges d'informations, le télétravail, les nouveaux modes de communication (visioconférences notamment) et le développement du commerce en ligne seront de plus en plus présents dans notre économie. Cette évolution s'applique également au marché de la distribution des fournitures de bureau dans la relation B2B.
- La baisse structurelle de notre marché depuis plus de 10 ans va se poursuivre compte tenu de la récession économique provoquée par la situation sanitaire, de la guerre des prix entre les acteurs pour conserver leur part de marché et de la transformation digitale des entreprises.
- Nous devons désormais intégrer ces nouveaux paramètres dans l'évolution de notre métier de fournisseuriste et adapter notre stratégie pour être en phase avec ce nouvel environnement.
- Notre nouvelle plateforme e-commerce, qui a démarré le 18 juin 2020, est une première réponse à cet impératif de changement. Elle bénéficie des dernières technologies en matière de performance, d'ergonomie et de richesse d'informations pour faciliter le parcours du client. La bascule de nos clients sera progressive jusqu'au début de l'année 2021. L'ouverture de l'accès pour les clients privilégiant une relation uniquement internet est programmée pour le 1^{er} octobre. A cette date, tous nos clients utiliseront le site <https://www.fiducial-office-solutions.fr> qu'ils soient suivis par un commercial dédié ou qu'ils souhaitent rester autonomes pour passer leurs commandes.
- Contrairement à la situation antérieure, un nouveau client peut désormais ouvrir un compte en ligne si cela correspond à son mode de fonctionnement. Il bénéficiera dans ce contexte, d'offres promotionnelles et s'il le souhaite d'un programme de fidélité. Les avis

clients, certifiés, sont affichés sur le site et le client peut obtenir des informations complémentaires sur les produits et les services FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS via le tchat. Selon son profil, le client pourra être contacté par un commercial afin de découvrir avec lui l'intégralité de notre offre.

- Nous avons commencé à faire évoluer le métier du commercial et notre organisation afin de les adapter au nouveau comportement et aux nouvelles attentes des clients. Nos équipes ont été formées à cet environnement plus digital, dans un contexte où le contact physique et les visites clients sont réduits. Depuis mars 2020, les forces commerciales FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS disposent d'outils pour organiser des rendez-vous à distance et elles utilisent les réseaux sociaux professionnels pour mettre en avant nos offres et solutions auprès des clients et des prospects.
- Notre organisation s'est adaptée à ce nouvel environnement omnicanal. En particulier nous sommes amenés à gérer de nouveaux flux entrants en provenance de la plateforme e-commerce (leads, nouveaux clients web, ...). Avec son nouveau site, FIDUCIAL BUREAUTIQUE est devenu plus visible sur le web ce qui génère des sollicitations qui doivent être traitées rapidement via un service clients performant et disponible sur une plage horaire élargie.
- Nous accompagnons nos clients dans leur démarche d'achats responsables en présentant nos produits de manière claire, précise et complète et en distinguant :
 - Les produits labellisés.
 - Les produits responsables ou respectueux de l'environnement, selon les critères environnementaux proposés par la norme ISO 14021.Nous proposons aussi la collecte des déchets, avec des partenaires spécialisés dans le recyclage.
- Le déploiement de notre offre de factures dématérialisées s'est poursuivie auprès des clients du secteur privé. Sur la base de notre facturation de fin septembre 2020 :
 - Plus de 50 % de nos comptes clients ont adopté la facture électronique.
 - Près de 60 % de nos factures clients ont été envoyées de manière numérique.
- L'amélioration de la qualité reste au centre de nos priorités. Ainsi sur 2020, notre taux de satisfaction clients s'est amélioré et ceci malgré les perturbations liées à la crise sanitaire.
- En adéquation avec les contraintes économiques actuelles, nous avons poursuivi une gestion rigoureuse de nos frais de fonctionnement.

Le chiffre d'affaires réalisé par FIDUCIAL BUREAUTIQUE au cours de l'exercice 2020 s'élève à 165,1 M€, contre 178 M€ pour l'exercice précédent. La contribution au chiffre d'affaires consolidé, après élimination des opérations internes, s'établit à 159,4 M€ sur cet exercice, pour 171,5 M€ sur l'exercice précédent.

Comme expliqué, le volume de marge de l'exercice a diminué sous l'effet de la baisse des ventes, mais son évolution a néanmoins été atténuée grâce à l'amélioration de notre taux de marge.

Dans le même temps les charges de fonctionnement ont fortement diminué en raison :

- Des aides gouvernementales d'indemnisation du chômage partiel.
- Des mesures prises pour réduire les déplacements, les animations clients, l'intérim et la sous-traitance.

Il s'en suit que la contribution au résultat opérationnel courant s'établit à 2 M€.

Vu ce qui précède, notre actionnaire de référence, la société FIDUCIAL, n'a pas eu besoin d'augmenter son soutien financier.

La société n'a plus d'endettement. Cela va nous permettre d'engager rapidement des investissements de modernisation, notamment au niveau de notre chaîne logistique et de saisir toute opportunité de croissance externe sur le marché de la fourniture de bureau en France et en Europe.

Pour 2021 nous envisageons les actions suivantes :

- Poursuivre la transformation de FIDUCIAL BUREAUTIQUE vers un modèle de fournisseur augmenté, évoluant dans un environnement de plus en plus digital.

- Développer la cohabitation entre le réseau commercial chargé des clients en compte souhaitant un accompagnement personnalisé et le canal web dématérialisé. Valoriser au plan commercial notre site web unique accessible par tous nos clients et prospects :
- Elargir 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.
 - En consolidant notre gamme de produits hygiène/EPI.
 - En développant les solutions de collecte des déchets.
- Renforcer notre programme d'animation marketing en proposant des approches adaptées aux différents profils de nos clients et prospects et mieux utiliser les data pour développer les ventes.
- Renforcer nos fondamentaux :
 - En respectant nos engagements qualité (certifications ISO 9001 et 14001, PEFC/FSC, produits verts labellisés, ...)
 - En matière de RSE.
 - En étant proche et à l'écoute de nos clients.
- Poursuivre notre maîtrise de nos coûts dans un environnement économique incertain.

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Belgique

Grâce à la signature de nouveaux contrats dans le segment des grandes entreprises, l'année 2019-2020 avait démarré avec une croissance du chiffre d'affaires de 7% par rapport à l'année précédente. Cette performance est d'autant plus marquante que le marché B2B a continué sa décroissance à hauteur de 7%. Par contre FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Belgique a continué à renforcer sa présence dans le secteur hospitalier et sur les marchés des administrations publiques.

La crise sanitaire de la covid-19 a freiné cette tendance malgré une réponse rapide apportée aux besoins du marché avec une offre de masques et de gels rapidement disponible.

L'activité d'aménagement des lieux de travail continue à se développer et offre de nouvelles perspectives de diversification et de croissance avec l'instauration du télétravail dans nombre de sociétés.

De nouvelles opportunités dans le secteur de l'imprimerie et des produits personnalisés ont permis une croissance significative dans ces services.

Les habitudes d'achat ont été structurellement modifiées et ont obligé nombre d'organisations à adapter leur approche du marché.

Cela a été le cas pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Belgique qui a accentué ses contacts à distance avec les clients en renforçant ses équipes de commerciaux sédentaires.

Toutes ces initiatives portent leurs fruits et permettent à FIDUCIAL Office Solutions Belgique de contrer la baisse structurelle de la demande en fournitures de bureau traditionnelles.

Dans un marché fortement perturbé, FIDUCIAL Office Solutions Belgique a réalisé un chiffre d'affaires de 12,1 M€, très proche de l'exercice précédent (12,4 M€).

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

La contribution au résultat opérationnel courant est désormais positive et s'élève à 0,2 M€.

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Luxembourg.

Cette année a été une année charnière pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Luxembourg : le secteur des PME a connu une évolution plus favorable que celle des grandes entreprises. Ce changement est dû à un renforcement de l'équipe des commerciaux avec une approche plus ciblée du marché.

Au niveau des grandes entreprises, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Luxembourg a renouvelé son contrat avec PWC. Cette réussite est essentiellement due aux nombreuses initiatives prises dans le domaine environnemental.

C'est notamment le cas pour la limitation des emballages voire le « Zéro plastique », domaine dans lequel FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Luxembourg fait image de précurseur dans les fournitures de bureau.

Une autre belle victoire est l'Université du Luxembourg qui a décidé de nous confier non seulement les fournitures de bureau mais aussi toutes les commandes d'objets personnalisés.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Luxembourg a réalisé cette année un chiffre d'affaires de 2,5 M€ en augmentation par rapport à l'exercice précédent. La marge brute de l'exercice a aussi augmenté en volume et en taux.

La contribution au résultat opérationnel courant est de -0,6 M€.

Par ailleurs FIDUCIAL BUREAUTIQUE a soutenu financièrement sa filiale en acceptant une réduction de capital pour absorber les pertes de l'exercice 2019 et en souscrivant une augmentation de capital de 700 K€ pour renforcer ses capitaux propres.

● **Autres activités - FIDUCIAL OFFICE STORES**

Le chiffre d'affaires des deux magasins de Lyon s'établit à 1,4 M€, en baisse suite à la fermeture administrative de 2 mois imposée par l'épidémie de corona virus. La contribution au résultat opérationnel courant s'élève à -0,2 M€.

Si nous faisons abstraction des effets de la crise sanitaire sur notre activité, nous pouvons au contraire nous réjouir :

- D'une rentrée des classes en progression en chiffre d'affaires et en marge par rapport à N-1 ;
- D'une augmentation du panier moyen et d'un indice de vente en progression ;
- Des habitudes de consommation qui évoluent, avec des ventes en augmentation sur les produits liés au bien être à la maison et au bureau ;
- Des fournisseurs qui ont très vite repris leurs livraisons dès le déconfinement sans souci notable pour nos approvisionnements.

Pour le nouvel exercice, nous envisageons de :

- Développer le rayon cadeaux au niveau du magasin papeterie ;
- Mettre en avant notre image de spécialiste et notre originalité, notamment dans le domaine des beaux-arts ;
- Renforcer notre offre internet afin de mieux résister aux effets négatifs de la pandémie de corona virus ;
- Recruter de nouvelles écoles pour l'activité « clients en compte ».

4 - ÉVÈNEMENTS SURVENUS APRÈS LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

La nouvelle décision de confinement décidée par l'exécutif (décret n°2020-1310 du 29/10/2020), pour une période minimum du 30/10/2020 au 01/12/2020, risque à nouveau d'avoir des répercussions sur notre secteur d'activité qui est très dépendant de l'activité économique. Même si les secteurs d'activité autorisés à travailler pendant le confinement sont plus nombreux qu'au printemps, nous nous attendons à une répercussion sur nos ventes en raison de l'inquiétude sur la croissance avec l'érosion du climat des affaires, d'une utilisation plus large du télétravail pour les collaborateurs de nos clients et d'un risque de défaillances d'entreprises grandissant au cours des prochains mois.

Nous sommes mieux préparés à cette situation grâce à l'expérience acquise au cours du premier confinement.

Nous avons également vérifié que nos clients, de par leur taille et de par les secteurs d'activité où ils exercent, avaient majoritairement une capacité de résilience élevée face à cette crise sanitaire et économique. Leurs délais de paiement sont satisfaisants et les retards de paiement non justifiés sont rapidement analysés et traités. Notre trésorerie ne s'est pas dégradée à la date du présent rapport.

La continuité d'activité est assurée grâce :

- à un niveau d'activité qui ne faiblit pas trop,
- à notre capacité à nous adapter au nouveau contexte de relation commerciale avec nos clients,
- au soutien de notre actionnaire.

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, la situation financière du Groupe.

Au 30/09/2020, les provisions pour litiges s'élèvent à 1,1 M€ dans les comptes consolidés.

6 - PERSPECTIVES D'AVENIR

Il est difficile d'envisager sereinement l'avenir alors que l'épidémie de corona virus est actuellement très présente dans les pays où nous sommes implantés.

Les dommages collatéraux de cette crise sanitaire sont aujourd'hui insoupçonnés mais nous pouvons légitimement penser qu'ils impacteront négativement notre économie.

Notre secteur d'activité étant très sensible au PIB, nous devons nous adapter mois après mois à l'évolution de la situation.

Nous sommes désormais mieux armés pour affronter cette deuxième vague, car nous disposons des produits permettant de lutter contre ce virus pour nous-mêmes et nos clients. Par ailleurs nous avons testé et validé notre plan de continuité d'activité en période de crise sanitaire aigüe.

Nous nous efforcerons à mener à bien tous nos projets et en particulier la migration de tous nos clients sur notre nouvelle plateforme internet d'ici au 31/03/2021 et nous continuerons à leur proposer un service de qualité en respectant les protocoles sanitaires. Dans ce contexte d'incertitude nous serons vigilants à la maîtrise de nos coûts. Enfin notre solidité financière nous permettra de participer à la consolidation de notre marché, en saisissant les opportunités qui pourraient se présenter.

Pour l'exercice 2020/2021 FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS devrait atteindre un chiffre d'affaires consolidé de l'ordre de 187 M€ et présenter un résultat opérationnel consolidé en amélioration.

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 70,7 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 2020.

10 - AFFECTATION DU RÉSULTAT

L'exercice écoulé se traduit par un bénéfice de **37.779,94 €** que nous vous proposons d'affecter de la façon suivante :

Bénéfice de l'exercice :	37.779,94 €
- 5% à la réserve légale	1.889,00 €
<i>qui s'élèvera ainsi, après affectation, à 1.636.125,84 €</i>	
Le Solde	35.890,94 €
Auquel s'ajoute le compte «report à nouveau créditeur»	17.133.372,98 €
Formant un bénéfice distribuable de	17.169.263,92 €
 Affectation :	
- Au compte «report à nouveau créditeur»	17.169.263,92 €

Compte tenu de cette affectation, les capitaux propres de la Société s'élèveraient à **40.805.389,76 €**.

11 - CAPITAL SOCIAL

Au 30 septembre 2020, 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.225-100-1 5°)

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 n'est pas détachable 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'arrêté 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 et 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 des conditions d'indépendance des Commissaires aux Comptes 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 au Conseil d'administration de l'exercice de ses missions.

■ **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 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 – alimenté par des extractions des réalisations remontées automatiquement en provenance des données de 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 réunions du Conseil d'administration 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 2020 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'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'à une évolution fonctionnelle des demandes dématérialisées,
- l'audit de suivi de la certification ISO 9001 et 14001 en France et en Belgique,
- 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 et le métier afin de répondre aux nombreuses sollicitations en la matière. Le registre des traitements a été produit, et le projet poursuit sa trajectoire,
- le passage d'une notation « SILVER » à « GOLD » dans le référentiel ECOVADIS, 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 réunions des Comités d'Audit et aux réunions du Conseil portant sur l'arrêté des comptes semestriels et annuels.

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

- fonctionnement courant, décrivant les processus et 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 dits 'sensibles pour l'environnement' : sélection, contrôle qualité (y compris destructifs), stockage, livraison, récupération et recyclage,

- surveillance des stocks et règles des inventaires tournants : les 7 000 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 à la fois de faire 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.

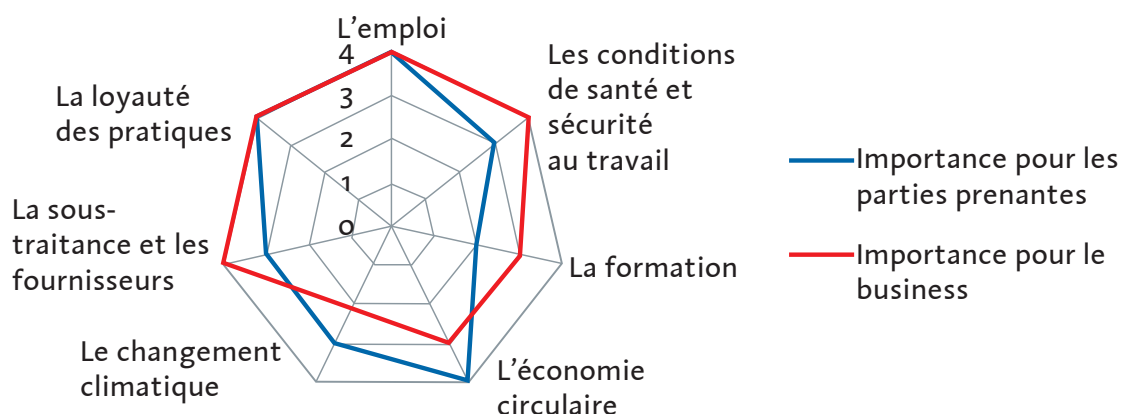
En complément, l'analyse des Aspects Environnementaux Significatifs (AES) réalisée dans le cadre de la certification ISO 14001 (version 2015) permet d'identifier très précisément les risques environnementaux.

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

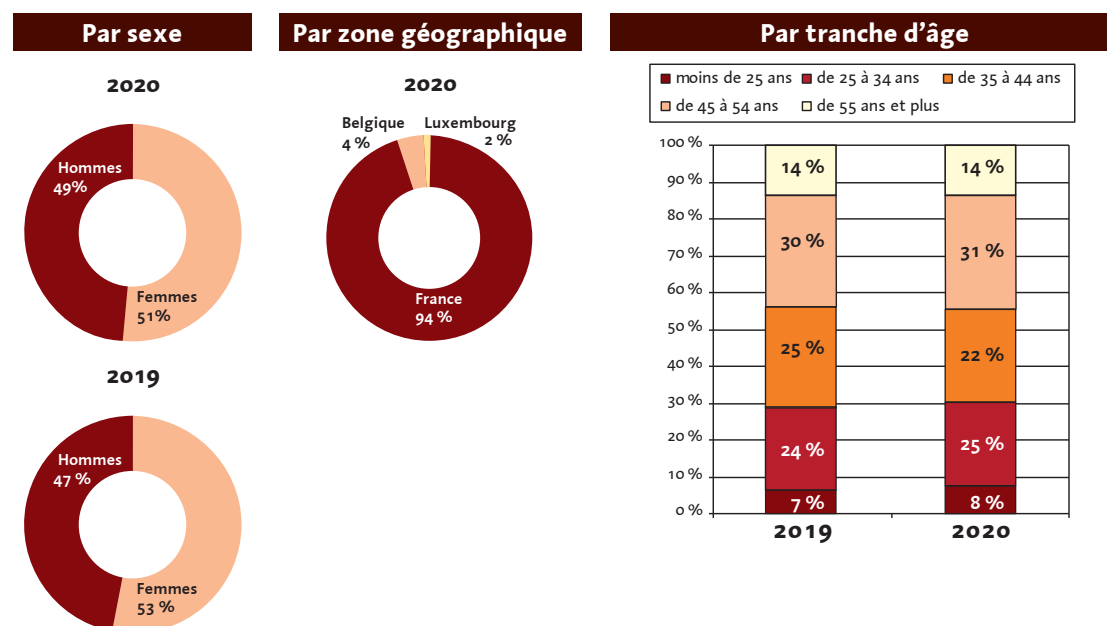
1 - Informations sociales

1.1 - Emploi

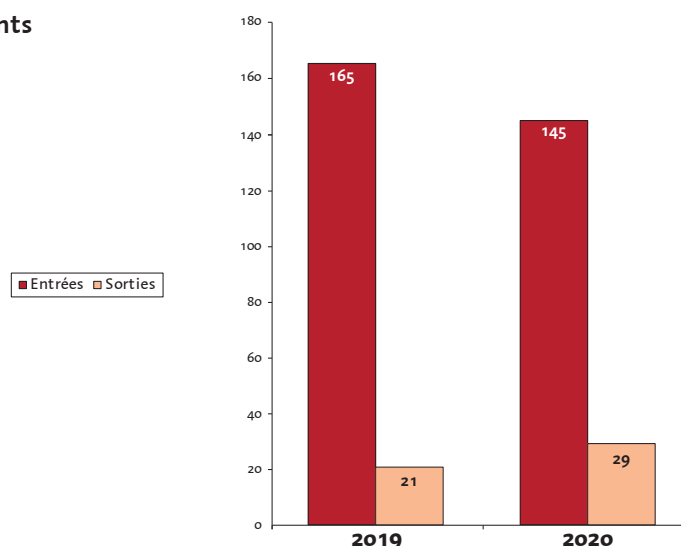
1.1.1. Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 688 collaborateurs au 30 septembre 2020, contre 713 au 30 septembre 2019.

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 2020, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 20 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), comme au 30 septembre 2019.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 48, contre 60 sur l'exercice précédent.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente 0,28 % du nombre annuel d'heures travaillées – 3269 heures sur l'exercice, contre 0,25 % - 2902 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 5,52%, contre 5,79% 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 27.

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

1.3.2. Bilan des accords collectifs

Accord Handicap, le 21/02/2020.

Accord Egalité Homme/Femme et Qualité de Vie au Travail : le 21/02/2020.

Procès-verbal d'accord portant sur la NAO sur rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée : le 20/02/20.

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.

	2019	2020
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	40	19
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	7	1
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	1690	1183
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 (*)	34,69	17,40
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	1,47
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 (intégration du Plan Sécurité et du Plan Canicule),
- 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 2019/2020 s'élève à 3 866 heures, contre 9 580,75 heures sur l'exercice précédent. Rapporté à l'effectif, cela représente 5,41 heures de formation par personne, contre 14,34 heures sur l'exercice précédent. Compte tenu du contexte sanitaire, nombre de formations ont été repoussées ou annulées.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 1 018, contre 1 299,5 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 2020, 20 collaborateurs en situation de handicap. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 55 293,66 € à plusieurs centres d'aide par le travail sur l'exercice 2019/2020 (contre 101 680,01 € sur l'exercice précédent).

Afin de répondre aux valeurs de l'entreprise ainsi qu'à un besoin social et sociétal, FIDUCIAL lance 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.

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 177 au 30 septembre 2020, contre 173 au 30 septembre 2019.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a accueilli des alternants en contrats professionnels (8 alternants au 30 septembre 2020, contre 11 au 30 septembre 2019) et 2 stagiaires.

Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 56 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 50 au 30 septembre 2019.

Au dernier 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).

Depuis 2018, FIDUCIAL a recruté en moyenne 8 personnes sur 12, à chacune des sessions, ce qui prouve l'efficacité de ce dispositif.

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.

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

Ces certifications « Chaine 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 la qualification, en 2019, de la base produits du catalogue 2020 :

-  : 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, 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 2021, **4460 produits** sont « verts », soit 42.1% du total des produits des catalogues imprimés (contre 4 130 produits, soit 40,5% du total des produits des catalogues imprimés en 2020) :

- 2390 produits ont 3 feuilles, soit 22,5% (contre 2 096 soit 20,5% des produits du catalogue 2020),
- 414 produits ont 2 feuilles, soit 3,9% (contre 406 produits, soit 4% des produits du catalogue 2020),
- 1656 produits ont 1 feuille, soit 15,6% (contre 1628 produits, soit 16% des produits du catalogue 2020).

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 d'éviter des déplacements (notamment pour le recrutement). En 18 mois, 3500 rendez-vous ont été réalisés en visioconférence via FIDUCOM, en évitant tout déplacement.

FIDUCOM salle permet également, en France, en Belgique, en Suisse, au Luxembourg et aux Etats-Unis d'éviter des déplacements en permettant à divers collaborateurs éloignés de réaliser des réunions en visioconférence. Il existe à ce jour 20 salles équipées de FIDUCOM, une cinquantaine au total seront équipées d'ici fin 2020.

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

Très utilisé au niveau de la formation, FIDUCONF permet également d'éviter de nombreux déplacements.

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, 116 000 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL, contre 110 000 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, à fin octobre 2020 plus de 506 000 pages d'impression.

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 disparition quasi-totale des rejets NO/NOx (oxydes d'azote).

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. Pour les véhicules personnels des collaborateurs, 4 **bornes de chargement électrique** ont été installées, dès 2018, sur les sites de Lyon Vaise et de Paris (Immeuble Lotus). Fin 2019, une démarche relative à la création d'une **plate-forme de covoiturage** a été lancée.

L'étude est en stand-by, car le contexte de crise sanitaire actuel n'est pas propice à cette démarche.

Le 22 septembre 2020, FIDUCIAL s'est mobilisé pour la 10^{ème} 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 août 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),
- 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),
- utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement pour l'édition des supports de communication,
- 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 2019, 26 122 tonnes ont été déclarées, contre 27 068 tonnes en 2018, soit 1 076 809€ de contribution (contre 1 124 845€ en 2018), qui ont permis de financer la collecte de papier pour 583 700 habitants, ce qui a permis la fabrication de 9 830 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** 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 EcoMégot, 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%.

À Lyon, 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 19 septembre 2020. Les collaborateurs ce sont mobilisés afin de dépolluer la zone du quai Rambaud, dans le 2ème arrondissement lyonnais.

Ensemble, ils ont récolté près de 12 kg de déchets de tous types, qui ont été triés, et près de 8 000 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.

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 1 814 m³, contre 1 928 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 1 150 726 kWh sur l'exercice, contre 1 241 651 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 2 060 275 kWh sur l'exercice, contre 2 368 857 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 2019/2020 à 806 755 litres, contre 864 043 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 2543 tonnes éq. CO₂ sur l'exercice 2019/2020, contre 2733 tonnes sur l'exercice précédent.

Le périmètre de calcul correspond aux sites où FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est locataire d'une SCI de FIDUCIAL REAL ESTATE.

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 V+ ou EURO VI, équipée du système Start & Stop et équipement complet de la flotte de véhicules du pack blue EFFICIENCY (baisse des émissions des 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 3.21 kg éq CO₂ par commande (contre 3.26 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 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. Ces ruches s'ajoutent aux 3 ruches urbaines installées sur les toits d'un bâtiment de Bordeaux. C'est donc 7 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 2020, les abeilles lyonnaises ont produit 80kg 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.

De plus, dès que le contexte « Covid-19 » le permettra, FIDUCIAL proposera une dégustation de ce miel aux collaborateurs lyonnais. Ceci dans le respect des réglementations et mesures applicables dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. 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.

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 le 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, sera reprogrammé dès que la situation sanitaire le permettra.

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

FIDUCIAL soutient l'association sportive des **Senegazelles** qui participera à une course humanitaire, le trail de l'Hyrôme, dès que celle-ci aura pu être reprogrammée.

FIDUCIAL soutient également l'association **DézElles** qui participe au rallye Aïcha des gazelles du Maroc.

FIDUCIAL est partenaire du **Centre Omnisports de Lozère**, à Mende.

FIDUCIAL aide également une sportive de haut niveau : **Annouck Cuzillat**, non voyante de naissance et kinésithérapeute, pratique le triathlon (course, nage et vélo). FIDUCIAL a décidé de l'aider dans les années qui précèdent les JO handisports à Tokyo.

Dans le domaine de la santé :

FIDUCIAL a participé aux travaux de recherche du **laboratoire VirPath** contre le COVID 19 en permettant l'achat d'un congélateur à -80°, nécessaire à ces recherches.

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 participe à un tournoi de foot dont les bénéfices vont à la recherche médicale pour le **syndrome Prader-Willi**

FIDUCIAL soutient l'association **Défi Sports Solidaires**, qui a pour but de promouvoir le sport pour développer l'esprit solidaire au service des maladies auto immunes. Elle encourage toute personne à s'engager au quotidien au profit de la recherche médicale et au service des personnes atteintes de scléroses en plaques ou autres pathologies chroniques.

FIDUCIAL est également partenaire des **Rozettes de Lyon** : cette association de Dragon Boat Ladies regroupe des femmes atteintes du cancer du sein qui participent notamment à la Vogalonga de Venise et représentent la France lors de cette randonnée qui se déroule sans esprit de compétition, avec le seul objectif d'effectuer tout le parcours (d'environ 30 km sur la lagune) dans un temps raisonnable.

FIDUCIAL soutient le **Rotary** en aidant au financement de séjours d'une semaine pour des enfants ayant été victimes de cancers, dans un chalet à Chamonix, pour les aider à reprendre goût à la vie.

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 des repas pour des personnes en difficulté.

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.

FIDUCIAL soutient la **Fondation Saint-Irénée** qui apporte une aide d'urgence aux Sans Domicile Fixe, plus particulièrement dans le contexte de crise sanitaire.

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'école « Le 101 »**, hébergée sur le campus numérique de la région Auvergne-Rhône-Alpes, à Lyon-Confluence. Le 101 reprend le modèle de l'école 42 créée par Xavier Niel qui privilégie créativité, autonomie et esprit d'équipe pour former les développeurs de demain. FIDUCIAL matérialise son engagement sur les enjeux d'éducation en général, et dans le domaine du numérique et du codage en particulier.

FIDUCIAL soutient l'école **GEFCA** en finançant des cours sur la sclérose en plaques.

FIDUCIAL soutient **l'association « l'outil en main »** qui initie des jeunes aux métiers manuels, en participant à la création d'un atelier.

FIDUCIAL contribue à l'organisation des journées nationales de formation du **Groupe des Organisations de Réservistes du Service de Santé des Armées** à l'école militaire de Lyon-Bron. Ces 2 journées initialement prévues les 12 et 13 juin 2020 seront reprogrammées dès que possible.

Dans le domaine de la culture :

Même si la plupart des spectacles programmés en 2020 n'ont pas eu lieu en raison de la crise sanitaire liée à la covid-19, Fiducial est présent dans le domaine de la culture.

FIDUCIAL soutient 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 Bande Dessinée BD** à la Plage (Arts Média) à Sète.

FIDUCIAL participe au **concert de l'Hôtel Dieu** de Lyon par le biais d'une chorale pour aider les femmes en situation de réinsertion.

FIDUCIAL soutient le **festival littéraire TANDEM** à Nevers.

FIDUCIAL finance le **concert du Gouverneur Militaire** de Lyon 2020 (400 places) destiné aux familles de militaires blessés en opération.

FIDUCIAL est partenaire du **musée Jean COUTY** à Lyon.

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 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**), contre 95% l'an passé et 98% ont signé la charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants (contre 88% l'an passé) :

- 49 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001 (contre 47% l'an passé),
- 46% des fournisseurs sont certifiés ISO 14001 (contre 41% 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 (54,1 M€) est affecté à la branche distribution de fournitures et de mobilier de bureau. Sur son marché FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est le 3^{ème} acteur national, avec une organisation logistique totalement intégrée. Par ailleurs les décisions prises récemment et déjà évoquées ont pour objectif de dynamiser 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 30/09/2020, le goodwill à l'actif du Groupe s'élevait à 55,1 M€ après prise en compte d'une dépréciation de 0,2 M€ constatée dans le résultat consolidé de l'exercice 2020.

Risques financiers :

● Risque de taux :

Depuis le remboursement de la dernière échéance d'emprunt au cours de l'exercice 2018, le groupe n'est plus 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 59 jours selon les mois. Un pic exceptionnel à 73 jours a été atteint en mai 2020, en lien avec la chute de l'activité économique qui a résulté du premier confinement de l'année 2020. La situation est redevenue normale dès le mois de juin.

Le client le plus important représente 2,8 % du chiffre d'affaires 2019/2020.

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)	30/09/2019	Mouvements de périmètre	Dotations	Reprises	30/09/2020
Dépréciations sur clients et comptes rattachés	895	-70	102	148	778

Par ailleurs, les encours échus à plus de 2 mois représentent environ 1,4 % de l'encours clients brut au 30 septembre 2020.

• **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 30/09/2020. 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
Location financement		fixe		1 375	419	15	956	35	-	-
Dettes IFRS 16		fixe		4 178	2 596	71	1 582	29	-	-
Concours bancaires et équivalents		variable		265	265	-	-	-	-	-
TOTAL				5 818	3 280	86	2 538	64	-	-

Il n'existe plus aucun engagement donné au titre de crédits bancaires au 30/09/2020.

• **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 certain 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, événements 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 1er 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

Nous vous informons que les mandats d'administrateur de Monsieur Jean-Claude CARQUILLAT et de la société par actions simplifiée FIDUCIAL FINANCIAL SERVICES (339 498 941 R.C.S. NANTERRE) arrivent à expiration au terme de la tenue de votre Assemblée.

Nous vous proposons de les renouveler pour une nouvelle période de six (6) ans.

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 30/09/2020.

17 - RÉOLUTIONS PROPOSÉES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE

Les résolutions proposées par votre conseil portent sur :

- L'approbation des comptes annuels et consolidés de l'exercice ;
- Le quitus aux administrateurs ;
- L'affectation du résultat de l'exercice ;
- L'approbation des conventions réglementées ;
- Le renouvellement du mandat de deux administrateurs ;
- Les pouvoirs en vue des formalités.

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, de ratifier les propositions de votre Conseil d'administration et de donner quitus à chacun de ses membres pour l'exercice écoulé.

Le Conseil d'administration

Tableau

Des Résultats Financiers

2



Mobilier

RÉSULTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ AU COURS DES CINQ DERNIERS EXERCICES (en Milliers d'euros)

DATE D'ARRETE	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2017	30/09/2016
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	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	-	-	-	-	-
OPERATIONS et RESULTATS					
Chiffre d'affaires H.T.	79 200	0	0	0	0
Résultat avant impôts, participation, dotations amort. et provisions	37 780	3 279 999	3 631 238	816 931	1 561 501
Impôts sur les bénéfices	-	-	-	-	-
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	37 780	3 279 999	3 631 238	816 931	1 561 501
Montant des bénéfices distribués	0	0	3 253 848,00	3 015 232,48	0
RESULTAT PAR ACTION					
Résultat après impôts, participation, avant dotations amort. et provisions	0,02	1,51	1,67	0,38	0,72
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	0,02	1,51	1,67	0,38	0,72
Dividende attribué	0,00	0,00	1,50	1,39	0,00
PERSONNEL					
Effectif moyen des salariés	0	0	0	0	0
Masse salariale	-	-	-	-	-
Sommes versées en avantages sociaux (sécurité soc., œuvres sociales, ..)	-	-	-	-	-