



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

Rapport de Gestion Société et Groupe 2019

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 du groupe, ainsi que des résultats de notre gestion durant l'exercice clos le 30 septembre 2019.

Nous vous présentons ci-après notre rapport de gestion et soumettons à votre approbation les comptes annuels et consolidés dudit exercice.

SOMMAIRE

1	RAPPORT DE GESTION	P.4
----------	---------------------------------	------------

2	TABLEAU DES RESULTATS FINANCIERS	P.41
----------	---	-------------

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 2019

1 - ACTIVITÉS ET RÉSULTATS DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

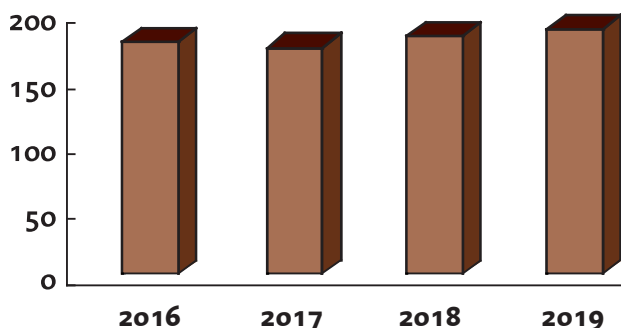
1.1 : ACTIVITÉS ET RÉSULTATS 2019

Le chiffre d'affaires consolidé hors taxes de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS pour l'exercice 2019 s'établit à 193,2 M€, en progression de 3 % par rapport à l'exercice précédent.

En France, cette performance a été réalisée pour l'essentiel sur le marché de la distribution de fournitures et équipements de bureau, dans un contexte toujours baissier en particulier pour les familles de produits les plus exposées à la dématérialisation des documents. En Belgique et au Luxembourg, dans un environnement de marché comparable à la France, les résultats sont en amélioration avec une légère croissance de nos ventes.

Pour nos autres activités, leur contribution à l'activité d'ensemble s'améliore grâce à une meilleure maîtrise des coûts.

C.A. H.T en M€



C.A.H.T en M€	183,4	180,6	187,5	193,2
---------------	-------	-------	-------	-------

Autres faits marquants de cet exercice :

- Nous enregistrons sur cet exercice une augmentation du volume de marge brute provenant d'une part du développement de nos ventes de fournitures et de mobilier de bureau et d'autre part d'une amélioration du taux de marge brute. Une certaine stabilité des prix d'achat sur l'exercice, l'augmentation importante du nombre de produits présents dans nos offres et des profondeurs de gammes mieux adaptées aux besoins de nos clients ont permis ce redressement.

■ En dehors des coûts logistiques directement impactés par l'augmentation de l'activité et en particulier le transport, les autres frais de fonctionnement ont été maintenus à un niveau comparable à l'exercice précédent.

■ Cela se traduit par une amélioration de notre rentabilité opérationnelle sur l'exercice.

Dans ce contexte, notre actionnaire de référence a réduit son soutien financier.

Après prise en compte des différents éléments exposés ci-dessus, le résultat opérationnel s'établit à 1,7 M€ sur l'exercice.

En raison d'un résultat financier neutre, le résultat net consolidé part du groupe s'établit à 1,7M€.

Au 30 septembre 2019, l'endettement total s'établit à un niveau très modéré par rapport à nos capitaux propres.

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

(en Millions d'€uros)	2019	2018	2017
Chiffre d'affaires H.T.	193,2	187,5	180,6
Résultat opérationnel courant	1,7	2,3	2,3
Soit en % du CA	0,9%	1,2%	1,3%
dont participation des salariés (en M€)	-	-	-
Résultat opérationnel	1,7	1,5	2,2
Coût de l'endettement financier net	-	-0,1	-0,1
Autres produits et charges financiers	-	-	-
Charge d'impôt	-	-	-
Bénéfice consolidé part du Groupe	1,7	1,4	2,1
Nombre d'actions	2 169 232	2 169 232	2 169 232
Résultat net par action part du Groupe en €	0,78	0,65	0,97

(en Millions d'€uros)	2019	2018	2017
Total du bilan	128,7	126,2	124,4
Capital	22,0	22,0	22,0
Capitaux propres part du Groupe	73,0	74,8	76,4
Passifs financiers long terme	1,4	1,8	2,2
Actifs non courants nets	68,7	69,5	70,2

1.2 : CONTRIBUTION DE NOS MÉTIERS À L'ACTIVITÉ

	2019			2018			2017		
	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution
Distribution fournitures et mobilier de bureau	186,0	+3,4%	96,2%	179,8	+3,9%	95,9%	173,0	-1,2%	95,8%
Autres activités	7,3	-5,2%	3,8%	7,7	+1,3%	4,1%	7,6	-8,4%	4,2%
C.A. H.T. consolidé	193,3	+3,1%	100%	187,5	+3,8%	100%	180,6	-1,5%	100%

L'activité de distribution de fournitures et de mobilier de bureau est toujours prépondérante au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

Le chiffre d'affaires du Groupe est réalisé en France, en Belgique et au Luxembourg.

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

(en M€)	2019		2018		2017	
1 - France	178,8	92,5%	173,2	92,4%	166,0	91,9%
2 - Europe	14,5	7,5%	14,3	7,6%	14,6	8,1%
C.A. TOTAL	193,3	100%	187,5	100%	183,4	100%

2 - ACTIVITÉ ET RÉSULTATS DE LA SOCIÉTÉ MÈRE

Nous vous rappelons que notre société a une activité de holding financière.

Les charges de fonctionnement se sont élevées à 814 K€.

Le résultat financier (+ 4 569 K€) comprend les charges liées à l'endettement, les produits de placements de trésorerie, ainsi que les dividendes des filiales pour un montant de 4 500 K€.

Le résultat exceptionnel (- 475 K€) est constitué par des abandons de compte courant au bénéfice des filiales.

Le bénéfice de l'exercice ressort à 3 280 K€, hors charge d'impôt sur les sociétés.

Les comptes résumés de la société se présentent comme suit :

(en Millions d'euros)	2019	2018	2017
Chiffre d'affaires H.T.	-	-	-
Autres produits	-	-	-
Résultat d'exploitation	-0,8	-0,3	-0,2
Résultat financier	4,6	4,5	2,1
Résultat courant	3,8	4,2	1,9
Résultat exceptionnel	-0,5	-0,6	-1,1
Impôt sur les sociétés	-	-	-
RÉSULTAT NET	3,3	3,6	0,8

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 euros)	30/09/16	30/09/17	30/09/18
Eligibles (*)	-	61 703	66 586
Non éligibles (*)	-	2 953 529	3 187 262
TOTAL	-	3 015 232	3 253 848

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

Concernant les délais de paiement des fournisseurs et des clients (articles L 441-6-1 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	10					11
Montant total des factures concernées en TTC en €	38 640,21	330,55	20 400,00	-	-241,99	20 488,56
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice en TTC en €	4,33%	0,04%	2,28%	-	-0,03%	2,30%
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	1					2
Montant total des factures concernées en TTC en €	4 706,00	-	5 754,18	-	170,00	5 924,18
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice en TTC en €						
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice en TTC en €	3,21%	0,00%	3,93%	0,00%	0,12%	4,04%
(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					
(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

● **Activité distribution - FIDUCIAL BUREAUTIQUE**

En France, le marché des ventes de fournitures et équipements de bureaux a poursuivi sa tendance baissière sur les familles de produits les plus exposées à la dématérialisation des documents (classement, papier façonné, consommables informatiques, écriture, machines de bureau, ...). Les segments de diversification (produits pour les services généraux, le mobilier de bureau, ...) permettent de limiter partiellement ce mouvement.

Au 30/09/2019 et en moyenne mobile sur les 12 derniers mois, le marché adressé par les fournisseurs est en baisse de - 4,1 % (source UFIPA/GFK : Le baromètre papeterie office – données à fin septembre 2019).

Dans ce contexte, FIDUCIAL BUREAUTIQUE réalise une belle performance avec une croissance de 3 % sur l'exercice. Celle-ci s'explique principalement par la progression des ventes sur le Middle Market, par le gain de nouveaux clients et le développement de nos parts de marché auprès des centrales d'achats. On constate également un bon comportement de nos ventes sur les familles de produits traditionnelles : la papeterie, le papier à copier ainsi que le mobilier de bureau et les services généraux.

Les principaux faits significatifs de cet exercice sont les suivants :

- Elargissement de l'offre de produits de fournitures de bureau en partenariat avec nos fournisseurs. Désormais, nous sommes en mesure de proposer une offre complémentaire de produits non stockés. Les premiers résultats enregistrés depuis le mois de juin sont très encourageants et les clients sont très satisfaits de pouvoir accéder à cette offre additionnelle à partir de leur outil de commandes habituel. Cette gamme élargie sera également très utile pour l'accroissement des ventes sur internet.
- Le développement de notre nouvelle plateforme e-commerce a démarré comme prévu. L'avancement est conforme à notre planning qui prévoit une mise en service progressive sur le 1^{er} trimestre de l'année 2020. Ce projet ambitieux est celui de l'évolution de notre société vers une entreprise plus digitale et organisée autour du client.
- L'équipe Web a été renforcée et nous avons intégré de nouvelles compétences pour concevoir, designer et nourrir en contenus le nouveau site internet.
- Notre organisation doit s'adapter à ce nouvel environnement omnicanal. En particulier nous allons être amenés à gérer de nouveaux flux entrants en provenance de la plateforme e-commerce (leads, nouveaux clients web, ...). Avec son nouveau site, FIDUCIAL BUREAUTIQUE sera plus visible sur le web ce qui générera des sollicitations qui devront être traitées rapidement. Nous avons commencé à mettre en place une organisation appropriée afin de gérer ces nouveaux flux, pour que chaque client ou prospect soit connu et reconnu quel que soit le canal choisi. Une Direction du service clients a été créée en 2019 pour nous préparer à cette évolution.
- Un effort important de formation à la culture digitale de nos collaborateurs commerciaux et des fonctions supports a été engagé dès cet exercice. Il sera poursuivi l'an prochain. Il permet de maîtriser les sujets qui préoccupent nos clients : dématérialisation, prise en compte des nouvelles solutions informatiques et technologiques, relation commerciale à distance, ...
- Mise en œuvre de plusieurs actions fortes pour répondre aux attentes de nos clients en matière d'offre verte et de politique RSE, notamment au niveau de nos gammes de produits. Par ailleurs, nous nous sommes associés à Riposte Verte dans le cadre de leur démarche d'éco-responsabilité au bureau, en mettant en avant les solutions réduisant notre impact sur l'environnement.
- Poursuite du déploiement de notre offre de factures dématérialisées auprès des clients du secteur privé. Sur la base de notre facturation de fin septembre 2019 :
 - Environ 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 pour 2019, notre taux de satisfaction clients s'est amélioré.
- Poursuite d'une gestion rigoureuse de nos frais de fonctionnement, en adéquation avec les contraintes économiques actuelles.

Le chiffre d'affaires réalisé par FIDUCIAL BUREAUTIQUE au cours de l'exercice 2019 s'élève à 178 M€, contre 172,8 M€ pour l'exercice précédent. La contribution au chiffre d'affaires consolidé, après élimination des opérations internes, s'établit à 171,5 M€ sur cet exercice, pour 165,5 M€ sur l'exercice précédent.

Comme expliqué, le volume de marge de l'exercice a progressé sous l'effet cumulé de la hausse des ventes et de l'augmentation du taux de marge.

Dans le même temps les charges de fonctionnement ont progressé en raison de l'activité et des projets engagés sur cet exercice, dans les limites fixées au budget.

Il s'en suit que la contribution au résultat opérationnel courant s'établit à 3,6 M€.

Vu ce qui précède, notre actionnaire de référence, la société FIDUCIAL, a pu réduire 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 2020 nous envisageons les actions suivantes :

- Lancer notre plateforme e-commerce :
 - En engageant notre entreprise dans une transformation digitale.
- 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 ajoutant de nouveaux services et solutions dans les domaines de la reprise des déchets et de l'impression notamment.
- Augmenter notre pénétration dans chacun de nos principaux segments clients au travers d'un programme Marketing ambitieux.
- 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.
- Instaurer une nouvelle culture d'entreprise dans un contexte de transformation digitale, de projets transversaux et d'innovation, avec l'objectif d'être agile et rapide pour faire face aux nombreux changements auxquels nous sommes confrontés.

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Belgique

Dans un marché B2B en décroissance de plus de 6% en valeur, FIDUCIAL Office Solutions Belgique réussit à augmenter sa contribution au chiffre d'affaires consolidé de +1,5% pour le porter à 12,1 M€.

C'est dans le segment des grandes entreprises et des administrations que la croissance a été la plus forte. Les gains dans le marché des groupements hospitaliers ont également participé à accroître la présence de FIDUCIAL Office Solutions dans ce segment local important.

FIDUCIAL Office Solutions Belgique a mis en place des actions éco responsables avec la reprise de tous les vieux catalogues de ses clients : plus de 500 kg de papier ont ainsi pu être récupéré et recyclé.

Dans le domaine du bien-être au travail, FIDUCIAL Office Solutions offre la possibilité à ses clients de se faire livrer chaque semaine un panier de fruits frais.

Ces nouveaux services nous permettent de contribuer à l'évolution des besoins du monde du travail.

La marge brute a augmenté en volume (+0,3 M€) et en taux (+1,6 point) par rapport à l'exercice précédent, grâce à l'amélioration des conditions d'achats.

La contribution au résultat opérationnel courant (+0,1 M€) s'améliore vs N-1.

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Luxembourg a réalisé un chiffre d'affaires de 2,4 M€.

FIDUCIAL Office Solutions a maintenu cette année son chiffre d'affaires en augmentant sa marge brute.

La nomination d'un Directeur d'agence ayant une expérience de plusieurs années au Luxembourg doit permettre à la société de mieux s'intégrer dans le tissu local.

Le marché luxembourgeois connaît une vague « verte » d'une grande ampleur portée sur une sélection sévère des produits mais aussi sur la limitation des suremballages, voire le « zéro plastique ». FIDUCIAL Office Solutions Luxembourg est la première société à s'être inscrite à l'IMS, l'acteur principal en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au Luxembourg.

La volonté affichée de FIDUCIAL Office Solutions de jouer un rôle actif en conseillant et en accompagnant ses clients dans cette démarche lui offre de nombreuses opportunités de développement.

Les charges de fonctionnement restent élevées pour satisfaire le niveau de services demandé par les clients : stockage de produits confiés, livraisons personnalisées, gestion des réapprovisionnements, livraison à l'armoire, gestion des abonnements des revues périodiques, etc....

La contribution au résultat opérationnel courant est de - 0,8 M€.

Par ailleurs FIDUCIAL BUREAUTIQUE a soutenu financièrement sa filiale en acceptant une réduction de capital pour absorber les pertes de l'exercice 2018 et en souscrivant une augmentation de capital de 850 K€ pour renforcer ses capitaux propres.

Avec les nouveaux contrats clients signés en septembre 2019, nous devrions retrouver une croissance significative sur l'exercice 2020.

• **Autres activités - FIDUCIAL OFFICE STORES**

Le chiffre d'affaires des deux magasins de Lyon s'établit à 1,6 M€ et la contribution au résultat opérationnel courant s'élève à -0,1 M€, en amélioration par rapport à l'année précédente.

C'est l'activité « ventes comptoir » des 2 magasins qui a progressé sur l'exercice (+2%) alors que le chiffre d'affaires des clients grands comptes a légèrement régressé suite à la perte d'une école dans le secteur des beaux-arts. La vitrine internet, désormais disponible, a permis de conquérir de nouveaux clients notamment au niveau de l'activité papeterie/cadeaux.

Pour le nouvel exercice, nous envisageons de :

- développer significativement l'activité cadeaux au niveau du magasin papeterie
- recourir de manière régulière à des opérations commerciales pour faire venir les clients dans nos magasins
- nous rapprocher des écoles dispensant des cours de beaux-arts pour nouer de nouveaux partenariats

Nous espérons que l'exercice 2020 sera moins perturbé par les manifestations de toute nature que ne l'aura été l'exercice qui vient de se terminer.

• **Autres activités - VEOPRINT**

L'exercice écoulé a été consacré à la poursuite des mises en place opérationnelles de nos optimisations ROI.

Ceci nous a permis, dans un volume d'affaires annuel en contraction, d'améliorer notre volume de marge et notre rentabilité.

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2019 s'élève à 7 M€, en léger retrait par rapport à l'exercice précédent et sa contribution au chiffre d'affaires consolidé est de 5,7 M€.

Grâce à un taux de marge en amélioration (+2,5 points), le volume de marge brute est comparable à N-1.

Comme dans le même temps les dépenses de fonctionnement sont en diminution, la contribution de VEOPRINT au résultat opérationnel courant, -0,3 M€, s'améliore sur cet exercice.

Sur un marché très concurrentiel, où nous sommes confrontés à des acteurs mondiaux, avec des stratégies de discount et de promotions très agressives, notre plateforme technologique WebToPrint nous permet de lutter avec une capacité de production sans limite, permettant de répondre à tous types de demandes, tout en restant attractif.

Nous continuons de revendiquer une place de leader national, par notre positionnement clair d'acteur B2B, soucieux de répondre avec une offre professionnelle, de qualité, au meilleur prix.

Cette fin d'année comptable a été marquée par notre entrée sur le marché de l'objet publicitaire, en nous appuyant sur nos savoir-faire dans le WebToPrint, pour développer l'interopérabilité de notre plateforme avec cette nouvelle typologie de produits.

Nous espérons devenir rapidement un challenger compétitif sur ce marché constellé de petits acteurs très spécialisés sur certains produits, ne leur permettant pas d'offrir une plateforme e-commerce globale, comme celle proposée par VEOPRINT.

L'année qui arrive s'annonce passionnante avec de nouveaux défis :

- Début 2020, l'ouverture de veoprint.ch, plateforme dédiée au marché Suisse.
- S'imposer comme un acteur de Print Management afin que, sous leurs propres marques (marque blanche), des clients Grands Comptes puissent s'approprier notre technologie, pilotant notre chaîne de production PRINT, du catalogue personnalisé jusqu'à l'ordre de mise en production et la livraison.
- Décliner notre offre Print et Goodies auprès des Clients des métiers de FIDUCIAL.
- Fidéliser les quelques 30.000 clients qui nous ont déjà fait confiance.
- Continuer notre conquête de nouveaux clients.

4 - ÉVÈNEMENTS SURVENUS APRÈS LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

Aucun événement significatif n'est intervenu après la clôture de l'exercice.

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 30/09/2019, les provisions pour litiges s'élèvent à 1 M€ dans les comptes consolidés.

6 - PERSPECTIVES D'AVENIR

Les projets que nous avons engagés l'an dernier, nouvelle plateforme e-commerce et élargissement de l'offre de produits et solutions, vont profondément transformer notre société. Les impacts sont multiples, parfois complexes, mais nécessaires pour devenir une entreprise digitale et multicanal organisée autour du client.

Les enjeux sont importants en matière d'organisation, de transparence et de modèle de commercialisation. Par contre les retombées économiques devraient être importantes en termes de nouveaux clients, de notoriété et de partenariats avec nos fournisseurs.

Pour l'exercice 2019/2020 FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS devrait atteindre un chiffre d'affaires consolidé de l'ordre de 200 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 70,8 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- ACTIVITE EN MATIERE DE RECHERCHE ET DE DEVELOPPEMENT

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

9- PRESENTATION DES COMPTES ET METHODES D'EVALUATION

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 2019.

10- AFFECTATION DU RESULTAT

L'exercice écoulé se traduit par un bénéfice de 3.279.998,57 € que nous vous proposons d'affecter de la façon suivante :

Bénéfice de l'exercice	3.279.998,57 €
- 5 % à la réserve légale	163.999,93 €
qui s'élèverait ainsi, après affectation, à 1.634.236,84 €	
Le Solde	3.115.998,64 €
Auquel s'ajoute :	
• le compte « report à nouveau créditeur »	14.017.374,34 €
Formant un bénéfice distribuable de	17.133.372,98 €
<u>Affectation :</u>	
- A titre de dividendes aux actionnaires	3.015.232,48 €
Soit un dividende de 1,39 € par action	
Le Solde	14.118.140,50 €
- Au compte « report à nouveau créditeur »	14.118.140,50 €

Compte tenu de cette affectation, les capitaux propres de la Société s'élèveraient à **37.752.377,34 €**.

11- CAPITAL SOCIAL

Au 30 septembre 2019, 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- OPERATIONS AFFERENTES AUX ACTIONS DE LA SOCIETE

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 CARACTERISTIQUES DES PROCEDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES RELATIVES A L'ELABORATION ET AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMPTABLE ET FINANCIERE (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 de suivre et de contrôler le processus d'élaboration des comptes et de l'information financière.

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 par les Commissaires aux Comptes de leur mission,
5. Vérification du respect par les Commissaires aux Comptes des conditions d'indépendance définies par les dispositions applicables en la matière,
6. Approbation de la fourniture des services mentionnés à l'article L.822-11-2 du Code de commerce,
7. Compte-rendu régulier 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 pour la Belgique et pour la France depuis 2018.

Les certifications ont été renouvelées en juillet 2018, pour une période de trois ans en version ISO 2015.

L'audit externe annuel de suivi de juillet 2019 a validé la conformité et l'efficacité du dispositif qualité.

Concernant le dispositif ISO, la Direction de l'Audit interne a pris en compte la nouvelle version ISO 2015 et le système de management a implémenté cette version dont la principale évolution consiste en une analyse de risques.

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

- l'audit de suivi de la certification ISO 9001 et 14001 en France et en Belgique
- la certification FSC-PEFC, qui a été obtenue en novembre 2018, et qui a nécessité la mise en place d'une piste d'audit spécifique et formalisée sur le parcours des produits certifiés
- le suivi et le pilotage du programme des « requêtes clients » et du coût de non qualité. Il s'agit d'analyser chaque action et sur la base d'une synthèse à chaque comité de direction, visant à réduire les coûts, de modifier le cas échéant la politique sur ce domaine afin d'améliorer la performance financière en maintenant un niveau de service client concurrentiel
- la participation au groupe de travail de MiddleNext permettant de définir un texte commun aux valeurs moyennes pour répondre à la nouvelle réglementation anticorruption dite Sapin II déployée et mise en œuvre. La publication du code anti-corruption au sein de FOS a été complétée de procédures spécifiques en matière de conflits d'intérêts et de cadeaux
- 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 déploiement du dispositif de signature électronique des flux financiers, visant à sécuriser nos échanges avec les banques et à aligner nos pratiques avec les standards du monde interbancaire
- l'obtention d'une notation "Silver" dans le référentiel Ecovadis, qui permet à FOS de démontrer son bon comportement en matière de RSE afin de répondre aux appels d'offres des principaux donneurs d'ordres

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

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



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

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.
- réclamation 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) « Générax- 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 9/8/17)

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a toujours privilégié une approche durable et responsable de ses activités. Dès 2007, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a fait réaliser un diagnostic par un cabinet d'experts indépendants sur la base du guide AFNOR SD 21000 qui a débouché sur un chantier d'excellence opérationnelle dans les domaines majeurs de la responsabilité sociale et environnementale. Fort de cette démarche, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS adhère depuis 2008 au Pacte Mondial des Nations Unies, plus connu sous le nom de Global Compact et s'engage sur les dix principes universellement acceptés relatifs à la Déclaration universelle des droits de l'homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

LE MODELE D'AFFAIRES

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, spécialiste en fournitures de bureau, bureautique, mobilier et imprimerie, accompagne ses clients dans la transformation de leur environnement de travail.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS couvre l'ensemble du territoire national ainsi que la Belgique et le Luxembourg, avec un réseau d'une trentaine d'agences commerciales ainsi qu'une trentaine de plateformes de distribution régionales.

L'organisation commerciale est structurée pour répondre aux besoins de chacun des clients :

- Une direction Grands Comptes avec des équipes en région qui répondent aux exigences accrues de cette typologie de clients ;
- Deux directions régionales réseaux, relayées par les agences commerciales et des équipes des commerciaux terrains qui conseillent les clients PME sur les produits et les accompagnent vers la digitalisation ;
- Une force de vente sédentaire pour les TPE, soutenue par le site e-commerce Pour Mon Bureau ;
- Un service client performant localisé dans les agences en région qui accompagne les clients dans une démarche omnicanale de proximité.

L'extranet fos.com, relais de la force commerciale, permet aux clients d'être autonomes dans la gestion de leurs achats de fournitures, de la création de la commande au suivi de leur budget, en passant par les rapports statistiques.

Le site de commandes en ligne **www.fos.com** permet aux clients de passer leurs commandes en toute sécurité et de maîtriser leurs coûts (contrôle et suivi de commandes, statistiques de consommation, gestion de budget par service).

La force de vente est composée de près de 300 commerciaux et 100 assistantes commerciales.

En logistique, les livraisons sont effectuées par des chauffeurs-livreurs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, sur l'ensemble du territoire national ainsi que sur le Benelux. Toute commande passée avant 12h est livrée le lendemain, sauf pour Paris et Lyon, où l'horaire est décalé jusqu'à 17h.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose ainsi une relation totalement personnalisée. Chaque client a 3 interlocuteurs dédiés à sa disposition : un commercial, une assistante commerciale et un chauffeur-livreur, pour bâtir une relation de confiance durable.

Cette équipe FOS est au service de ses clients et des objectifs de l'entreprise.

Dans un environnement fortement concurrentiel, FOS se doit d'atteindre un très haut degré de qualité, tout en développant ses ventes et en défendant ses marges.

L'environnement économique incite FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS à élargir son offre, tout en proposant toujours plus de produits « verts » à ses clients.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose la collecte des déchets à ses clients sur de nombreux produits (DEEE, papier, cartouches d'impression, piles, gobelets, canettes et bouteilles plastique, petites fournitures, ampoules...).

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

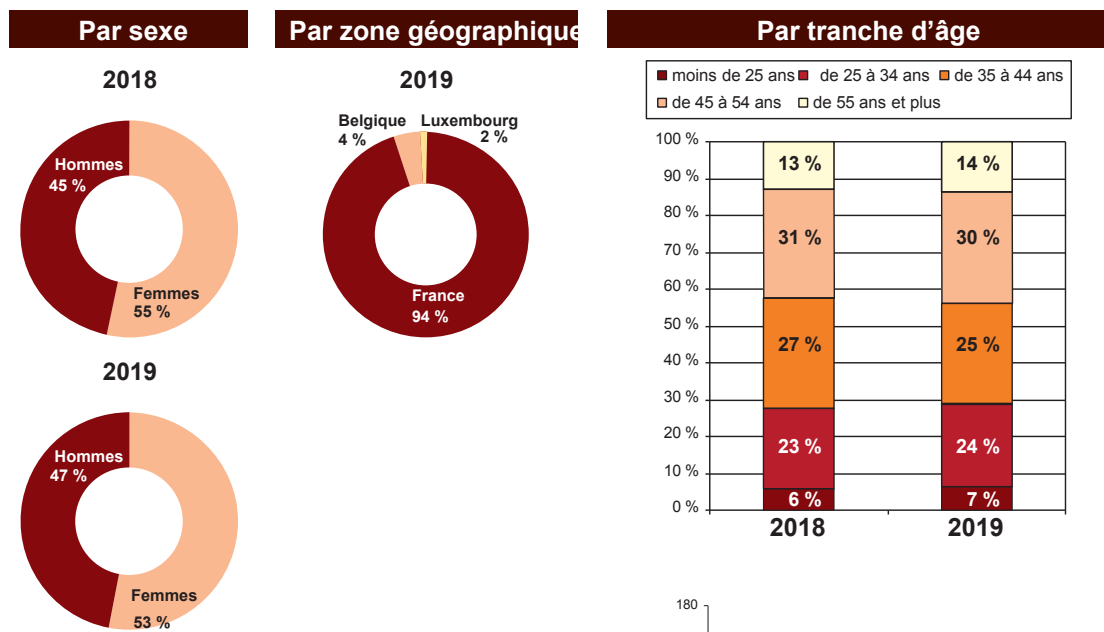
1 - Informations sociales

1.1 - Emploi

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

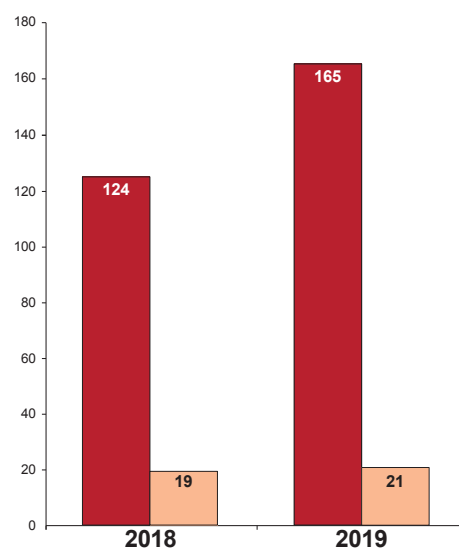
L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 713 collaborateurs au 30 septembre 2019, contre 711 au 30 septembre 2018.

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



1.1.2. Embauches et licenciements

■ Entrées ■ Sorties



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.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 20 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 26 salariés en 2018.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 60, contre 64 en 2018.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente 0,25 % du nombre annuel d'heures travaillées – 2902 heures en 2019, contre 0,17 % - 1980 heures - en 2018.

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'amélioration. 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 CHSCT.

Le taux d'absentéisme est de 5,79% en 2019, contre 5,68% en 2018. 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 d'Entreprise, des Délégués du personnel, des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT). Le nombre de collaborateurs élus ayant le statut d'IRP est de 20 élus.

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 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 de Centre Logistique de Préparation d'Heyrieux : le 23/05/19.

PV d'accord portant sur la NAO sur rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée : le 22/01/19.

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.

	2018	2019
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	25	40
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	3	7
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	1054,5	1690
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 (*)	24,12	34,69
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	0,91	1,47
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	1	0

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

Un partenariat s'est instauré avec les CHSCT concernés 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 et dont 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 en 2019 s'élève à 9580,75 heures, contre 8706,5 heures en 2018. Rapporté à l'effectif, cela représente 13,4 heures de formation par personne, contre 12,3 heures en 2018. En 2019, 72,3% des salariés sont formés.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 1299,5 en 2019, contre 890,5 heures en 2018.

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 en 2019, 20 collaborateurs en situation de handicap, contre 19 en 2018. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 101 680,01 € à plusieurs centres d'aide par le travail en 2019 (contre 105 964,65 € en 2018).

1.5.3. Politique de lutte contre les discriminations

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS agit pour la lutte contre les discriminations.

A ce titre, les seniors, correspondant aux collaborateurs âgés de plus de 50 ans, sont au nombre de 173 en 2019.

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

Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 50 salariés âgés de moins de 25 ans. FIDUCIAL offre régulièrement la possibilité aux étudiants vivant leur alternance au sein de la Firme, et qui ont un stage à l'étranger à accomplir, de s'intégrer à l'équipe DSI de FIDUCIAL basée à Columbia, Maryland U.S.A. pour une durée d'environ 3 mois.

Durant l'été 2019, du 24 juin au 10 septembre, Nicolas, Florian et Nathan ont ainsi pu bénéficier de cette expérience. Ils ont été accompagnés par FIDUCIAL à travers la mise à disposition d'un logement ainsi que d'un véhicule pendant toute la durée de leur stage.

Les équipes locales de la DSI les ont aidés dans leurs diverses démarches et les ont accueillis au sein des projets en cours. Ils ont également participé à l'événement annuel de l'entreprise, qui se déroule habituellement au mois de juin, et qui était cette année une croisière en bateau sur le fleuve Potomac à Washington, D.C.

C'est en partie grâce à cette opportunité, que FIDUCIAL perpétue depuis maintenant 3 ans, que la Firme peut se féliciter d'attirer des stagiaires de 4^{ème} et 5^{ème} année de très bonne valeur, dont certains choisissent d'ailleurs d'intégrer la DSI Fiducial en CDI à la fin de leurs études. En 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 le Groupe FIDUCIAL.

Le principe d'une P.O.E est de permettre à des demandeurs d'emplois inscrits au Pôle Emploi de suivre une formation au maximum de 400 heures pour développer leurs compétences et pourvoir 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, avec le soutien de l'organisme de formation professionnelle.

De son côté, FIDUCIAL présente au Pôle Emploi les postes en recrutement (en 2019, il s'agit de postes d'assistantes back et front office pour FOS), 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 seront formés mais aussi 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 devrait permettre le recrutement de 12 nouveaux collaborateurs en CDI à compter du 2 janvier 2020. FIDUCIAL a recruté en moyenne 8 personnes sur 12, à chacune des sessions, depuis 2018, 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.

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 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, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est déjà opérationnelle dans le fonctionnement d'un management des aspects environnementaux de ses activités. Cette feuille de route est constituée du Rapport Sociétal des Entreprises et de la COP (Communication On Progress) liée à la participation au Global Compact. Parallèlement, 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 qui est 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 a également obtenu **les certifications FSC et PEFC** pour la France, la Belgique et le Luxembourg.

Ces certifications « Chaîne de Contrôle », autorisent FOS à communiquer avec ses clients au sujet des certifications FSC et PEFC des produits. 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 ces 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 issu des sources responsables. Elles permettent aux clients de faire des choix éclairés sur les produits à base de bois qu'ils achètent (papiers et dérivés, mobilier...).

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS tend en permanence à améliorer son offre par 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 des 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, 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 au moins 2 à deux critères de la NORME ISO 14021 (Biodégradable et/ou compostable, contenu recyclable, contenu recyclé, réutilisable et/ou rechargeable, sans substance x/éco-toxicité réduite).

Des statistiques sont mise à disposition en interne et pour les clients chaque année.

Pour le catalogue 2020, 4 130 produits sont « verts », soit 40,5% du total des produits des catalogues imprimés :

- 2 096 produits ont 3 feuilles, soient 20,5% des produits,
- 406 produits ont 2 feuilles, soient 4% des produits,
- 1 628 produits ont 1 feuille, soient 16% des produits.

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 de la part des clients en particulier celles liées à notre offre : collecte des consommables informatiques, piles, DEEE et ampoules

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, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS 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, des formations à l'environnement sont réalisées par le Responsable Qualité Sécurité Environnement, au moins une fois par an, à l'ensemble du personnel concerné, dans le cadre de l'ISO 14001.

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.



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

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 de ce programme, qui permet d'une année sur l'autre de réduire sensiblement les impacts environnementaux du groupe. 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 visant à réduire ces impacts.

Ces A.E.S sont étudiés en revue 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, 3 500 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 papiers 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, 110 000 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL.

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 aux normes EURO V+ et EURO VI, par ailleurs plus sévères sur les émissions de gaz à effet de serre, a permis une disparition quasi-totale des rejets NO/NOx (oxydes d'azote).

Concernant la flotte de véhicules à disposition des collaborateurs, une étude pour des véhicules alternatifs au diesel est en cours, dans le but de proposer des véhicules électriques ou hybrides adaptés aux différents besoins.

Il est indispensable d'adapter la motorisation à l'utilisation du véhicule. 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.

Parallèlement, pour les véhicules personnels des collaborateurs, 4 bornes de chargement électrique ont été installées, en 2018, sur les sites de Lyon Vaise et de Paris (Immeuble Lotus).

En 2019, une démarche relative à la création d'une plate-forme de covoiturage a été lancée. L'étude est en cours, afin de trouver un produit qui soit durable. Cette plate-forme de co-voiturage sera disponible en 2020.

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

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

2.3 - Economie circulaire

2.3.1. Prévention et gestion des déchets

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

Les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques, liés aux activités logistiques, ainsi que des déchets de papier. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a créé un partenariat avec un 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.

Les données du prestataire ne sont pas disponibles à la date d'élaboration du rapport.

Le résultat de ces mesures se traduit par diverses actions :

- utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé et 100% recyclables FSC,
- utilisation d'enveloppes 100 % recyclables,
- utilisation de sachets recyclables pour emballer les petites commandes et les petits produits d'entretien (liquides),
- utilisation d'enveloppes pour les petits envois,
- utilisation de quatre formats d'emballages de taille différente 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 le Benelux),
- 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 2018, 27 068 tonnes ont été déclarées, soit 1 124 845 € de contribution, qui ont permis de financer la collecte de papier pour 629 800 habitants, ce qui a permis le recyclage de 10 610 tonnes de papiers. L'impact de cette contribution est multiple : elle fait progresser le recyclage en accompagnant financièrement les collectivités, elle favorise l'éco-conception, développe l'innovation et aide à la communication visant à sensibiliser les citoyens au geste de tri,
- adhésion au programme « new life attitude » de REVIALIS 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 le recyclage,
- adhésion à RECYLUM, 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 au siège de Lyon et au Centre Logistique d'Heyrieux d'instruments d'écriture usagés remis à TERRACYCLE, qui est engagée dans une démarche de recyclage en donnant à ces instruments une nouvelle vie,
- 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.

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

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

En 2019, FIDUCIAL a contractualisé, pour son site de Lyon, avec EcoMégot.

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

FIDUCIAL a donc décider de limiter la pollution due à ces mégots en contractualisant avec Eco-mégot, qui viendra chaque mois 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%.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'est pas exposée aux rejets d'exploitation des eaux usées et n'a donc pas nécessité à 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 1 928 m³, contre 1 739 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 1 241 651 kWh sur l'exercice, contre 1 203 090 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 de gaz du principal site industriel de Fiducial Office Solutions (CLP) s'élève à 2 368 857 kWh sur l'exercice, contre 2 118 186 kWh sur l'exercice précédent.

La consommation de carburant de l'ensemble de la flotte automobile (VP et VU) s'élève en 2019 à 864 043 litres, contre à 885 620 litres en 2018. Une réflexion est en cours pour tester de nouvelles motorisations. Ainsi, des véhicules aux GNV ont été testés en partenariat avec un fournisseur dédié. Les vignettes Crit'air sont dorénavant systématiquement demandés aux loueurs afin de pouvoir maintenir les livraisons dans les zones à circulation restreinte de plus en plus nombreuses. Il s'agit pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS d'anticiper sur la fin annoncée du diesel dans les villes et donc de repenser l'organisation de la logistique, en particulier celle du dernier kilomètre.

La consommation de carburant a été plus faible (-2,5%), alors que le nombre de commandes livrées est plus important (+3%).

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 2 733 tonnes éq. CO₂ en 2018, contre 2 934 tonnes en 2017.

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 QCS Services pour la réalisation de son bilan GES. Cette dernière a recalculé le bilan de 2017, en utilisant les mêmes facteurs d'émission (comme la méthodologie le précise) présents dans la V8 du tableur Bilan Carbone® élaboré avec 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 ont été 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. En 2018, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 3,26 kg éq CO2 par commande (contre 3,72 kg éq CO2 en 2017).

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

En plus des trois ruches urbaines installées sur les toits d'un bâtiment de Bordeaux, FIDUCIAL, en 2019 a installé 4 ruches sur les toits du siège administratif de Lyon.

FIDUCIAL a choisi de réaliser un partenariat avec un apiculteur pour la production de miel et la sensibilisation de ses équipes. Il s'agit de participer au développement de l'économie locale et à la préservation de la biodiversité.

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.

La ville est actuellement un endroit idéal pour les abeilles : il n'y a pas de pesticides, moins de frelons asiatiques et des températures plus douces.

La diversité florale y est également plus importante qu'à la campagne.

Installées sur le site de Lyon Vaise, les abeilles pourront polliniser plusieurs millions de fleurs en profitant, au printemps, des acacias et des tilleuls de la colline de Fourvière.

Quelques chiffres :

- 5 millions de fleurs visitées et pollinisées pour chaque kg de miel produit,
- Les abeilles butinent sur un rayon de 3km,
- 85% des espèces végétales dépendent de la pollinisation,
- 30% du poids de notre alimentation dépend de la pollinisation,
- 20% des colonies meurent chaque année en France,
- 60% du miel consommé en France est importé.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a installé un hôtel à insectes au Centre Logistique de Préparation d'Heyrieux. L'hôtel à insectes est un dispositif qui facilite la survie hivernale, d'insectes et d'arachnides qui sont souhaités dans des écosystèmes où la pollinisation et la biodiversité sont recherchées. L'été, il sert de support de ponte à des espèces comme les abeilles maçonnes. Les insectes sont à l'abri et participent au bon équilibre de la nature.

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

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

- 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) permettent 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 logistiques et cinq antennes logistiques en France.

De même au Benelux, où 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 du Centre Logistique de Préparation des colis (CLP) de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS contribue naturellement à l'essor économique et social de la ville.

En 2019, un plan de communication « recrutement de proximité » pour ce centre logistique a été structuré, afin de toucher 70 000 personnes rayonnant autour de 25 kms du site d'Heyrieux (Isère) :

- des annonces seront passées dans les magazines des communes avoisinantes,
- des flyers de promotion seront 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 la clé à l'issue du recrutement),
- des bannières géo localisées sur le périmètre Rhône-Isère seront présentes sur le site LeBonCoin pendant 4 semaines,
- des publicités sponsorisées géo localisées apparaîtront au niveau du fil d'actualités sur Facebook,
- des bâches seront installées à proximité du site, en façade routière.

Ainsi, fin 2019, FOS touchera l'ensemble des populations riveraines susceptibles d'être intéressées par un emploi au sein du centre logistique.

Cette proximité permettra aux futurs collaborateurs de gagner du temps sur leur temps de trajet et les émissions de CO2 quotidiennes seront 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

3.2.1. Actions de partenariat ou de mécénat

En 2019, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau diverses à l'association « Enfants du désert ». Ces fournitures ont été remises à cette association à l'occasion du 4L Trophy.

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 clubs sportifs et associations dont elle partage les valeurs.

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 est partenaire de l'association « Sport dans la ville » qui favorise l'insertion de jeunes issus de quartiers sensibles par le sport.

FIDUCIAL est partenaire de l'association « Bauges Ski Nordique » et « Comité du Ski du Massif Jurassien » dont le projet sportif est basé sur la compétition de haut niveau, pour offrir la possibilité aux jeunes de pratiquer les disciplines nordiques du ski de fond et du biathlon.

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

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

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

FIDUCIAL participe au raid humanitaire «EUROP'RAID » qui a pour but de distribuer des fournitures scolaires et sportives à travers l'Europe. Une action écologique est couplée par la plantation de 1000 arbres pour 10000 kms, afin de compenser les émissions carbone de ce raid.

FIDUCIAL soutient l'Association « les Canuts », qui dépend des Hospices Civils de Lyon et organise un tournoi national de badminton qui conjugue sport, santé et convivialité.

FIDUCIAL soutient l'association sportive Gazel's Caraïbes.

FIDUCIAL participe au HANDISHOW, qui est organisé par l'association "Rêvons ensemble".

Le but est de changer le regard envers les personnes en situation de handicap.

Pour cela, des manifestations hors du commun avec des sportifs handicapés et valides sont organisées.

FIDUCIAL soutient l'association « Premiers de Cordée » parrainée par Kilian M'bappe et Christian Jeanpierre. Premiers de Cordée propose des initiations sportives pour les enfants hospitalisés et des actions de sensibilisation au handicap.

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 de 2020 à Tokyo.

Dans le domaine de la santé :

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.

A Nancy, FIDUCIAL participe au Téléthon par l'intermédiaire de l'agence de Nancy.

FIDUCIAL soutient l'association A.P.P.E.L. (Association Philanthropique des Parents d'Enfants atteints de Leucémie ou autres cancers) en participant au Raid Amazones du Vietnam, raid multisports 100% féminin. Chaque équipe soutient une association, dont l'A.P.P.E.L. qui financera un robot de télé-surveillance permettant aux enfants hospitalisés de rester en contact avec leurs familles, amis ou professeurs.

FIDUCIAL participe à une soirée privatisée pour des enfants malades ou handicapés au Zoo de Lyon : « Dreamnight at the zoo » au cœur du Parc de la Tête d'Or. Cette soirée offre à ces enfants une soirée privilégiée, un moment d'évasion pour oublier les soucis du quotidien.

Dans le domaine humanitaire :

FIDUCIAL développe des partenariats humanitaires avec FONREAL (Fondation pour le Renforcement de l'aide Alimentaire) et le foyer « Notre-Dame des Sans-Abri ». La fondation FONREAL soutient des structures qui fondent leur action sur la lutte contre le gaspillage, la gratuité, le don, le partage, le bénévolat et le mécénat, en particulier les Banques Alimentaires. Sa mission est de contribuer à augmenter la capacité d'intervention des opérateurs de collecte et de redistribution de denrées alimentaires au profit de populations en

difficulté.

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 une partie du dîner de Noël qui a été offert aux Sans Domicile Fixe.

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 le Secours Populaire Français, notamment pour l'organisation de la soirée de gala « Entrée de secours ».

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 est parrain de la promotion 2016/2019 de l'INSA Informatique (IF).

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, par l'intermédiaire de FIDES, MADASHARE. C'est un projet permettant à des entreprises de s'engager dans une aventure solidaire auprès du peuple malgache. A travers un partage de ressources, essentiellement financières, le but est d'œuvrer pour favoriser l'éducation.

FIDUCIAL soutient la fondation de l'Université de Lyon qui organise des colloques avec les différentes universités de Lyon.

Dans le domaine de la culture :

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

FIDUCIAL soutient le festival de musique de la Chartreuse de Sainte Croix en Jarez : « Les Musicales ».

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 pour les enfants non-voyants.

FIDUCIAL finance le concert (400 places) destiné aux familles de militaires, blessés en opération.

FIDUCIAL soutient « l'Art et l'Enfance », qui réalise le festival des Voix de l'Enfance.

FIDUCIAL a inscrit 3 équipes à la « Dictée du Rotary »

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.).

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 2019 :

95 % des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé un QIF (Questionnaire d'Identité Fournisseur) et 88% ont signé la charte déontologie des fournisseurs et de leurs sous traitants :

- 47% des fournisseurs sont certifiés ISO 9001,
- 41% sont certifiés ISO 14001.

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 des frais de 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.

Cette année, 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 :

Le Comité d'Audit, la Direction Générale, la Direction Administrative et Comptable, la Direction Qualité et la 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 (54,2 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 au paragraphe 5. Notes complémentaires aux comptes consolidés.

Au 30/09/2019, le goodwill à l'actif du Groupe s'élevait à 62,1 M€ après prise en compte d'une dépréciation de 0,2 M€ constatée dans le résultat consolidé de l'exercice 2019.

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 51 et 61 jours selon les mois.

Le client le plus important représente 2,7 % du chiffre d'affaires 2018/2019.

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.

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

(en Milliers d'euros)	30/09/2018	Dotations	Reprises	30/09/2019
Dépréciations sur clients et comptes rattachés	685	301	91	895

Par ailleurs, les encours échus à plus de 2 mois représentent environ 1,8 % de l'encours clients brut au 30 septembre 2019.

● 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.

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
FIDUCIAL BUREAUTIQUE										
Location financement		fixe		1 788,3	413,3	21,1	1 375,0	29,5	-	-
Concours bancaires et équivalents		variable		1 154,0	1 154,0	-	-	-	-	-
Sous-total				2 942,3	1 567,3	21,1	1 375,0	29,5	-	-
Intérêts courus au 30/09				9,4	-	9,4	-	-	-	-
TOTAL				2 951,7	1 567,3	30,5	1 375,0	29,5	-	-

Il n'existe plus aucun engagement donné au titre de crédits bancaires au 30/09/2019.

● 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.

Ces risques font l'objet d'une présentation dans l'annexe – note 9.

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 :

• **Dommages 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 1^{er} octobre de chaque année.

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

• **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- VERIFICATION DES MANDATS ARRIVANT A ECHEANCE

16.1 - Mandats des administrateurs

Nous vous informons que le mandat d'administrateur de la société civile FIDUCIAL [328 084 074 R.C.S. NANTERRE] arrive à expiration au terme de la tenue de votre Assemblée.

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

16.2 - Mandats des Commissaires aux Comptes

Aucun mandat de Commissaires 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 30.09.2019.

17 - RESOLUTIONS PROPOSEES A L'ASSEMBLEE GENERALE 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 d'un administrateur,
- Les pouvoirs en vue des formalités.

18 - CONTROLES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Nous allons vous donner lecture :

- du rapport de vos 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 RESULTATS

Au présent rapport est annexé, conformément aux dispositions de l'article R.225-102 al.2 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

<u>DATE D'ARRETE</u>	<u>30/09/2019</u>	<u>30/09/2018</u>	<u>30/09/2017</u>	<u>30/09/2016</u>	<u>30/09/2015</u>
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
CAPITAL EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	22 000 000,00	22 000 000,00	22 000 000,00	22 000 000,00	22 000 000,00
Nombre d'actions émises	2 169 232,00	2 169 232,00	2 169 232,00	2 169 232,00	2 169 232,00
Nombre d'obligations convertibles					
<u>OPERATIONS et RESULTATS</u>					
Chiffre d'affaires H.T.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Résultat avant impôts, participation,	3 279 994,00	3 631 238,00	816 931,00	1 561 501,00	-14 690 078,00
dotations <u>amort.</u> et provisions					
Impôts sur les bénéfices					
Résultat après impôts, participation,	3 279 999,00	3 631 238,00	816 931,00	1 561 501,00	870 326,00
dotations <u>amort.</u> et provisions					
Montant des bénéfices distribués	3 015 232,48	3 253 848,00	3 015 232,48	0,00	0,00
<u>RESULTAT PAR ACTION</u>					
Résultat après impôts, participation,	1,51	1,67	0,38	0,72	-6,77
avant dotations <u>amort.</u> et provisions					
Résultat après impôts, participation,	1,51	1,67	0,38	0,72	0,40
dotations <u>amort.</u> et provisions					
Dividende attribué	1,39	1,50	1,39	0,00	0,00
<u>PERSONNEL</u>					
Effectif moyen des salariés	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Masse salariale					
Sommes versées en avantages sociaux					
(sécurité soc., œuvres sociales, ..)					