



**FIDUCIAL**  
OFFICE SOLUTIONS

**RAPPORT DE GESTION DU GROUPE ET DE LA SOCIETE  
EXERCICE CLOS LE 30 SEPTEMBRE 2018**

**FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS**

Société Anonyme au capital de 22 000 000 €  
Siège Social : 41 rue du Capitaine Guynemer - 92400 COURBEVOIE  
[www.fiducial-office-solutions.fr](http://www.fiducial-office-solutions.fr)  
969 504 133 RCS NANTERRE

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en Assemblée Générale Mixte pour :

- D'une part, vous rendre compte de l'activité de notre société et des résultats de notre gestion durant l'exercice clos le 30 septembre 2018 et pour soumettre à votre approbation les comptes annuels et consolidés dudit exercice ;
- D'autre part, soumettre à votre approbation l'actualisation des statuts de notre Société.

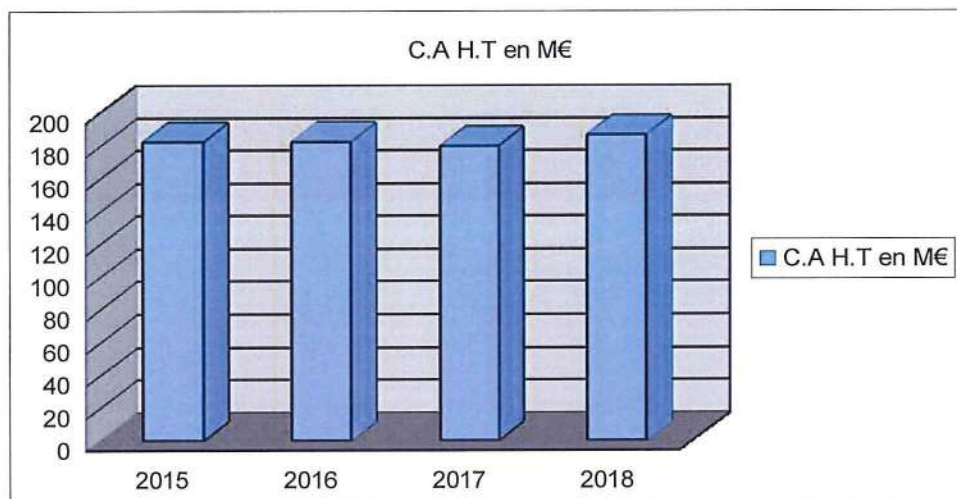
## ***1- ACTIVITES ET RESULTATS DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS***

### ***1-1 : Activités et résultats 2018***

Le chiffre d'affaires consolidé hors taxes de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS pour l'exercice 2018 s'établit à 187,5 M€, en progression de 3,8 % par rapport à l'exercice précédent.

Cette performance a été réalisée pour l'essentiel sur le marché français 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. Au niveau du Benelux, et dans un environnement de marché comparable à la France, les résultats sont contrastés avec un début de reprise en Belgique et des difficultés toujours présentes au Luxembourg pour inverser la tendance de nos ventes.

Pour nos autres activités, leur contribution à l'activité d'ensemble n'est pas encore satisfaisante, avec toutefois des signes avant coureur d'une reprise significative qui devrait voir le jour dès notre prochain exercice.



Face à la profonde mutation du marché français de la fourniture de bureau et afin de mettre en œuvre une stratégie novatrice et ambitieuse de développement, il a été décidé, début juin 2018, de nommer Jean-Yves SEBAOUN au poste de Directeur Général opérationnel. Il apportera à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS son expérience et sa connaissance du marché pour déployer un plan d'actions qui permettra à l'entreprise de réaliser ses objectifs de croissance et de rentabilité.

Autres faits marquants de cet exercice :

- Nous enregistrons une légère augmentation de notre volume de marge brute provenant du développement de nos ventes de fournitures et de mobilier de bureau. Néanmoins, nous avons connu des tensions inflationnistes sur certaines familles de produits (papier et produits dérivés du papier notamment) avec des hausses de prix d'achat significatives. Cette situation et la modification de notre mix clients avec une part plus importante des clients ETI, a affecté notre taux de marge global qui a légèrement régressé.
- La croissance de nos ventes a donné lieu à une augmentation du volume de commandes. Par ailleurs nous avons dû faire face à une pénurie de papier sur plusieurs mois qui nous a conduits à réaliser des achats de précaution, pour ne pas tomber en rupture de stocks. Ces deux éléments ont eu des répercussions sur nos coûts logistiques (stockage, préparation et distribution) en augmentation sur l'exercice.
- Les autres frais de fonctionnement ont été maintenus à un niveau comparable à l'exercice précédent

Notre actionnaire de référence a maintenu son soutien financier.

Après prise en compte des différents éléments exposés ci-dessus, le résultat opérationnel s'établit à 1,5 M€ sur l'exercice.

En raison d'un résultat financier de -0,1 M€, le résultat net consolidé part du groupe s'établit à 1,4 M€.

Au 30 septembre 2018, l'endettement total s'établit à un niveau très modéré par rapport à nos capitaux propres.

Cette situation nous permettra de participer à la consolidation de notre principal marché qui n'est pas terminée.

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

| (en Millions d'Euros)                             | 2018        | 2017        | 2016        |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Chiffre d'affaires H.T.                           | 187,5       | 180,6       | 183,4       |
| Résultat opérationnel courant                     | 2,3         | 2,3         | 2,3         |
| <i>Soit en % du CA</i>                            | <i>1,2%</i> | <i>1,3%</i> | <i>1,3%</i> |
| <i>dont participation des salariés (en M€)</i>    | -           | -           | -           |
| Résultat opérationnel                             | 1,5         | 2,2         | 1,2         |
| Coût de l'endettement financier net               | -0,1        | -0,1        | -0,2        |
| Autres produits et charges financiers             | -           | -           | 1,0         |
| Charge d'impôt                                    | -           | -           | -           |
| Bénéfice consolidé part du Groupe                 | 1,4         | 2,1         | 2,0         |
| Nombre d'actions                                  | 2 169 232   | 2 169 232   | 2 169 232   |
| Résultat net par action part du Groupe en euros : | 0,65        | 0,97        | 0,93        |

| (en Millions d'Euros)           | 2018  | 2017  | 2016  |
|---------------------------------|-------|-------|-------|
| Total du bilan                  | 126,2 | 124,4 | 120,9 |
| Capital                         | 22,0  | 22,0  | 22,0  |
| Capitaux propres part du Groupe | 74,8  | 76,4  | 74,1  |
| Passifs financiers long terme   | 1,8   | 2,2   | 0,6   |
| Actifs non courants nets        | 69,5  | 70,2  | 67,9  |

### 1-2 : Contribution de nos métiers à l'activité

|                                                | 2018         |              |              | 2017         |              |              | 2016         |              |              |
|------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                | M€           | Variation    | Contribution | M€           | Variation    | Contribution | M€           | Variation    | Contribution |
| Distribution fournitures et mobilier de bureau | 179,8        | +3,9%        | 95,9%        | 173,0        | -1,2%        | 95,8%        | 175,1        | +1%          | 95,5%        |
| Autres activités                               | 7,7          | +1,3%        | 4,1%         | 7,6          | -8,4%        | 4,2%         | 8,3          | -2,3%        | 4,5%         |
| <b>C.A. H.T. consolidé</b>                     | <b>187,5</b> | <b>+3,8%</b> | <b>100%</b>  | <b>180,6</b> | <b>-1,5%</b> | <b>100%</b>  | <b>183,4</b> | <b>+0,1%</b> | <b>100%</b>  |

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€)           | 2018         |             | 2017         |             | 2016         |             |
|-------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| France            | 173,2        | 92,4%       | 166,0        | 91,9%       | 167,0        | 91,2%       |
| Europe            | 14,3         | 7,6%        | 14,6         | 8,1%        | 16,4         | 8,8%        |
| <b>C.A. TOTAL</b> | <b>187,5</b> | <b>100%</b> | <b>183,4</b> | <b>100%</b> | <b>183,4</b> | <b>100%</b> |

### **2- ACTIVITE ET RESULTATS DE LA SOCIETE MERE**

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

Les charges de fonctionnement se sont élevées à 340,4 K€.

Le résultat financier (+ 4 586,6 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 (- 615 K€) est constitué par des abandons de compte courant au bénéfice des filiales.

Le bénéfice de l'exercice ressort à 3 631,2 K€, hors charge d'impôt sur les sociétés.

Les comptes résumés de la société se présentent comme suit :

| (en Millions d'Euros)   | 2018 | 2017 | 2016 |
|-------------------------|------|------|------|
| Chiffre d'affaires H.T. | -    | -    | -    |
| Autres produits         | -    | -    | -    |
| Résultat d'exploitation | -0,3 | -0,2 | -0,2 |
| Résultat financier      | 4,5  | 2,1  | 2,5  |
| Résultat courant        | 4,2  | 1,9  | 2,3  |
| Résultat exceptionnel   | -0,6 | -1,1 | -0,7 |
| Impôt sur les sociétés  | -    | -    | -    |
| Résultat net            | 3,6  | 0,8  | 1,6  |

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-II : Factures <u>reçues</u> ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice                                    |                                                                    |               |               |                  |                        |            | Article D. 441-II : Factures <u>émises</u> ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice |              |               |               |                  |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|------------------|------------------------|
| 0 jour (indicatif)                                                                                                                     | 1 à 30 jours                                                       | 31 à 60 jours | 61 à 90 jours | 91 jours et plus | Total (1 jour et plus) |            | 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                                                                                                          | 9                                                                  |               |               |                  |                        | 1          | 2                                                                                                   |              |               |               |                  |                        |
| Montant total des factures concernées (TTC)                                                                                            | 11 666,50 €                                                        | 2 072,00 €    | 0,00 €        | 0,00 €           | 0,00 €                 | 2 072,00 € | 4 512,15 €                                                                                          |              |               |               |                  | 0,00 €                 |
| Pourcentage du montant total des achats TTC de l'exercice                                                                              | 2,82%                                                              | 0,50%         | 0,00%         | 0,00%            | 0,00%                  | 0,50%      |                                                                                                     |              |               |               |                  |                        |
| Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice TTC                                                                                    |                                                                    |               |               |                  |                        |            | 3,76%                                                                                               | 0,00%        | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%            | 0,00%                  |
| (B) Factures exclues du(A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées                                        |                                                                    |               |               |                  |                        |            |                                                                                                     |              |               |               |                  |                        |
| Nombre de factures exclues                                                                                                             | 0                                                                  |               |               |                  |                        |            | 0                                                                                                   |              |               |               |                  |                        |
| Montant total des factures exclues (préciser HT ou TTC)                                                                                | 0,00 €                                                             |               |               |                  |                        |            | 0,00 €                                                                                              |              |               |               |                  |                        |
| (C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou d'usage légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du Code de commerce) |                                                                    |               |               |                  |                        |            |                                                                                                     |              |               |               |                  |                        |
| Délais de paiement utilisés pour le                                                                                                    | - Délais légaux : 30 jours date de facture ou 45 jours fin de mois |               |               |                  |                        |            | - Délais légaux : 30 jours date de facture ou 45 jours fin de mois                                  |              |               |               |                  |                        |

### 3- EVENEMENTS MARQUANTS DE L'EXERCICE

#### • *Activité distribution – FIDUCIAL BUREAUTIQUE*

Le marché des ventes de fournitures et équipements de bureau a poursuivi sa tendance baissière en France sur les familles de produits traditionnelles (classement, papier façonné, consommables informatiques, écriture, traçage, ...).

Sur ce panel, la taille du marché adressé par les fournisseuristes et les acteurs de la vente à distance s'établit à 1 556 Millions d'euros au 30/09/2018, en baisse de 7,7% en cumul annuel mobile (source GFK - baromètre Papeterie Office à fin septembre 2018).

Par contre, FIDUCIAL BUREAUTIQUE réalise une belle performance avec une croissance de 5 % obtenue sur son marché principal. Celle-ci s'explique par la progression des ventes sur le Middle Market (> à 10%), par le gain de nouveaux clients, le développement de nos parts de marché auprès des centrales d'achats et aussi par la croissance de certaines nouvelles familles de produits qui ont remporté un vif succès auprès de nos clients : le mobilier de bureau, les services généraux et les produits liés à l'ergonomie et au bien être au travail.

Les principaux faits significatifs de cet exercice sont les suivants :

- Poursuite de l'adaptation de notre force commerciale aux nouvelles règles de notre marché : l'environnement multicanal et le numérique. L'organisation commerciale doit évoluer en intégrant le digital dans son mode de fonctionnement et les nouveaux modes de relation qui s'établiront avec les clients dans le futur.

- Sensibilisation de nos collaborateurs commerciaux et des fonctions supports à la culture digitale pour maîtriser les sujets qui préoccupent nos clients : dématérialisation, prise en compte des nouvelles solutions informatiques et technologiques, relation commerciale à distance, ...
- Amélioration et développement de nos solutions de factures dématérialisées. Depuis décembre 2017, pour plus de 90% de nos clients du secteur public, nous déposons nos factures au format électronique sur le portail Chorus Pro. Nous offrons aussi une pluralité de solutions de factures dématérialisées pour nos clients du secteur privé. En septembre 2018, c'est plus de 26 % de nos factures clients qui ont été envoyées de manière électronique. Nous avons d'ailleurs obtenu le Trophée « Blaise Pascal » 2017 décerné par l'APECA (Acteur pour la Promotion des Echanges Commerciaux et Achats dématérialisés), dans la catégorie des fournisseurs de services et de fournitures courantes. Ce trophée récompense l'entreprise qui a le mieux accompagné ses clients dans la transition numérique.
- Enrichissement de notre catalogue 2018 avec de nombreux produits pour le confort, l'hygiène, les services généraux, l'aménagement de l'espace de travail et l'ergonomie. Une nouvelle gamme de mobilier de bureau que nous stockons et que nous livrons dans notre flux logistique, a été lancée début 2018, en partenariat avec un nouveau fabricant. Fort du succès rencontré en 2017, le nombre de produits à la marque FIDUCIAL Office Solutions, au design soigné et d'un excellent rapport qualité-prix, a aussi été développé. C'est ainsi que plus de 1 200 nouveaux produits sont venus compléter notre offre en 2018.
- Lancement d'un nouveau service de reprise des déchets papier, canettes métalliques, gobelets et bouteilles en plastique, suite au décret n° 2016-288 du 10 mars 2016, dit « décret 5 flux » qui impose aux entreprises de procéder au tri des déchets à la source. Ce service vient compléter la reprise des piles, des ampoules, des néons et des DEEE que nous assurons déjà dans le cadre de notre Responsabilité Elargie de Producteur (REP). Nous assurons la logistique retour et la collecte des déchets mentionnés ci-dessus en vue de les confier à des partenaires qui vont effectuer le traitement et la valorisation de ces derniers. Dans un souci de respect de l'environnement, les industriels retenus par FIDUCIAL Office Solutions se situent à moins de 50 Km de nos plateformes. Sur notre marché, nous sommes d'ailleurs le seul acteur à proposer ce service global.
- Démarrage de la refonte de notre site internet fos.com, avec la mise en place de l'équipe projet, la finalisation de notre cahier des charges et la sélection des éditeurs capables de prendre en compte nos spécifications fonctionnelles et techniques, pour un lancement courant 2019.
- Amélioration du service client avec une livraison en 24h pour les commandes des clients de Paris et Lyon reçues jusqu'à 17h.
- 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 2018 s'élève à 172,8 M€, contre 165,9 M€ pour l'exercice précédent. La contribution au chiffre d'affaires consolidé, après élimination des opérations internes, s'établit à 165,5 M€ sur cet exercice, pour 158,3 M€ sur l'exercice précédent.

Comme expliqué précédemment, l'augmentation modérée du volume de marge de l'exercice a été compensée par les surcoûts logistiques liés au surcroît des commandes à préparer et à livrer.

Il s'en suit que la contribution au résultat opérationnel courant a légèrement diminué par rapport à N-1 et s'établit à 4,1 M€.

Vu ce qui précède, notre actionnaire de référence, la société FIDUCIAL, a ajusté en conséquence son soutien financier.

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

Pour 2019, nous envisageons d' :

- Apporter des solutions de gestion à nos clients en leur proposant :
  - o La reprise des déchets sous la forme d'une collecte simple et élargie. Nous voulons être en capacité de collecter et de confier à des filières de traitement reconnues la plupart des produits que nous vendons.
  - o La logistique personnalisée par client, à partir de la gestion, du stockage et de la livraison de produits confiés. Nous souhaitons leur proposer soit le colis unique (produits confiés livrés en même temps que les produits commandés), soit la commande de diffusion (livraison de produits confiés à l'occasion d'opérations de communication/diffusion programmées par nos clients en utilisant notre organisation logistique)
  - o La dématérialisation de nos factures, en poursuivant le déploiement des solutions mises en place en 2018
- Elargir significativement notre offre de produits :
  - o en continuant le développement des gammes bien-être et ergonomie
  - o en proposant une sélection plus importante de mobilier, facile à livrer et à installer
  - o en augmentant le nombre de produits à notre marque Fiducial Office Solutions
  - o en développant une offre verte éco-responsable, avec en prolongement, la reprise des déchets
- Poursuivre notre développement auprès de la clientèle des grands comptes nationaux dans le cadre d'une relation gagnant-gagnant.
- Lancer un programme marketing relationnel, en nous appuyant sur l'exploitation des données clients et en mettant en place des actions de marketing personnalisées

- Transformer notre entreprise pour évoluer dans un environnement omnicanal. Son agilité sera encore développée, grâce à son organisation, son écoute des clients, ses systèmes informatiques dédiés et ses circuits de décision courts.

**La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Belgique** a réalisé un chiffre d'affaires de 11,9 M€ comparable à N-1.

Le volume et le taux de marge brute sont restés sensiblement les mêmes que l'exercice précédent.

La contribution au résultat opérationnel courant (-0,2 M€) est identique à N-1.

La société s'appuiera sur ses 20 ans de présence en Belgique pour organiser différentes actions de communication et de marketing à destination de ses clients.

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

La nouvelle équipe commerciale a été mise en place tardivement afin de trouver les bons profils capables de s'adapter au marché local et de créer une dynamique de croissance. Cette situation explique en partie notre contre-performance sur cet exercice.

Le taux de marge brute est en hausse.

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 -0,6 M€.

Par ailleurs FIDUCIAL BUREAUTIQUE a soutenu financièrement sa filiale en acceptant une réduction de capital pour absorber les pertes de l'exercice 2017 et en souscrivant une augmentation de capital de 600 K€ pour renforcer ses capitaux propres.

Nous espérons retrouver la croissance sur l'exercice 2019.

#### • *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 -0,2 M€.

Plusieurs décisions ont été prises pour retrouver une contribution souhaitée à l'équilibre pour le prochain exercice :

- arrêt des gammes de produits (maroquinerie et stylos de luxe en particulier) générant trop peu de chiffre d'affaires

- utilisation des surfaces de ventes ainsi libérées pour proposer des produits répondant aux attentes de la clientèle de professionnels et de particuliers : objets de décoration, cadeaux originaux, ...
- réalisation de plusieurs actions de marketing direct (distribution de flyers dans les boîtes aux lettres du quartier, affichages, journaux gratuits, ...), découlant d'une étude de marché réalisée en 2018,
- création d'un site internet servant de vitrine aux magasins pour présenter l'offre et les modalités d'accès (jours d'ouverture, horaires, coordonnées, ...).

#### • *Autres activités – VEOPRINT*

VEOPRINT est un des leaders français de l'impression en ligne « Business to Business ». La société s'adresse aussi bien aux entreprises et associations, qu'aux professionnels des arts graphiques (agences de communication, freelance, ...).

Depuis plus de 10 ans, fort d'une expertise industrielle approfondie, VEOPRINT accompagne plusieurs milliers d'entreprises dans leurs travaux d'impression : de la papeterie au catalogue produit, du flyer à la brochure, de l'adhésif vitrine à la PLV comptoir...

Cette offre d'impression en ligne est désormais disponible pour l'ensemble de nos clients.

Les faits marquants de cet exercice sont les suivants :

- En janvier 2018, renforcement de notre équipe de direction à la tête de VEOPRINT
- Amélioration du site internet (ergonomie, parcours clients, ...)
- Elaboration d'une offre de produits logotés, sur tout type de support, qui sera opérationnelle dès le prochain exercice
- Diversification du sourcing fournisseurs à l'étranger, avec un désengagement progressif vis-à-vis des industriels qui développent des offres concurrentes sur internet
- Meilleure gestion des dépenses marketing avec l'amélioration du taux de rebond
- Mise en place d'une vraie démarche de développement durable au niveau de notre offre : la traçabilité des papiers utilisés (labels PEFC et FSC) et la certification de nos partenaires industriels (label Imprim'Vert).

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2018 se situe à 7,5 M€, en progression de 3% par rapport à l'exercice précédent.

Grâce à un niveau de marge brute comparable à N-1 et à des dépenses de marketing en diminution, la contribution de VEOPRINT au résultat opérationnel courant, -0,4 M€, s'améliore sur cet exercice.

Des actions menées cette année devraient porter leurs fruits pour 2019 :

- offre élargie avec de nouvelles solutions d'impression ou de personnalisation de produits.
- mise en place d'« extranet » client simplifiée
- mise en concurrence de nos partenaires industriels sur les aspects tarifaires et logistiques, ce qui devrait nous donner des leviers pour mieux nous positionner vis-à-vis de nos clients et prospects.

Dans ce contexte un retour de la croissance est envisagé pour le prochain exercice.

#### ***4- EVENEMENTS SURVENUS APRES LA CLOTURE DE L'EXERCICE***

Aucun évènement 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 couvrir les risques estimés. 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 30/09/2018, les provisions pour litiges s'élèvent à 1,3 M€ dans les comptes consolidés.

#### ***6- PERSPECTIVES D'AVENIR***

Notre objectif est de transformer notre entreprise pour qu'elle soit en capacité de répondre aux attentes de nos clients qui évoluent régulièrement.

Notre organisation devra s'adapter dans un environnement multicanal, et cela concerne :

- l'approche commerciale à mettre en œuvre pour toucher une clientèle aux besoins très différents qu'il s'agisse d'une TPE, d'une ETI ou encore d'une très grande entreprise. Pour les uns la relation avec un commercial est indispensable et pour les autres un contact numérique suffit.
- La modernisation des outils informatiques pour gérer la nouvelle relation commerciale
- l'élargissement de l'offre qui sera beaucoup plus large et profonde et qui intégrera de nouvelles prestations de service et des conseils pour « consommer autrement ».

Pour réussir ce challenge, l'écoute des clients est primordiale et nous aurons besoin également de nous appuyer sur un partenariat fort avec nos fournisseurs.

Nous pouvons compter sur la mobilisation de nos équipes pour y parvenir.

Pour l'exercice 2018/2019 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- DEPENSES NON DEDUCTIBLES 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 94,4 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- UTILISATION DU CICE**

Les sociétés bénéficiaires du CICE – Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (902 K€ sur l'exercice) l'ont utilisé principalement comme source de reconstitution du fonds de roulement en cette période de crise économique sur notre marché, avec ses conséquences négatives sur l'activité et les marges.

## **9- ACTIVITE EN MATIERE DE RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT**

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

## **10- 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 2018.

## **11- AFFECTATION DU RESULTAT**

L'exercice écoulé se traduit par un bénéfice de **3.631.237,81 €** que nous vous proposons d'affecter de la façon suivante :

|                                                                   |                        |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Bénéfice de l'exercice</b> .....                               | <b>3.631.237,81 €</b>  |
| - 5 % à la réserve légale .....                                   | 181.561,89 €           |
| <i>qui s'élèverait ainsi, après affectation, à 1.470.236,91 €</i> |                        |
| .....                                                             | -----                  |
| <b>Le Solde</b> .....                                             | <b>3.449.675,92 €</b>  |
| <br><b>Auquel s'ajoute :</b>                                      |                        |
| • <b>le compte « report à nouveau créditeur »</b> .....           | <b>13.821.546,42 €</b> |
| <br>Formant un bénéfice distribuable de .....                     | <b>17.271.222,34 €</b> |

Affectation :

|                                                     |                        |
|-----------------------------------------------------|------------------------|
| - A titre de dividendes aux actionnaires .....      | 3.253.848,00 €         |
| Soit un dividende de 1,50 € par action              |                        |
| .....                                               | -----                  |
| <b>Le Solde .....</b>                               | <b>14.017.374,34 €</b> |
| <br>- Au compte « report à nouveau créditeur »..... | <br>14.017.374,34 €    |

Compte tenu de cette affectation, les capitaux propres de la Société s'élèveraient à **37 487 611,25 €**.

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

| <b>Exercices</b>  | <b>30/09/15</b> | <b>30/09/16</b> | <b>30/09/17</b>     |
|-------------------|-----------------|-----------------|---------------------|
|                   | €uros           | €uros           | €uros               |
| Eligibles (*)     | -               | -               | 61 703,49           |
| Non éligibles (*) | -               | -               | 2 953 528,99        |
| <b>Total</b>      | -               | -               | <b>3 015 232,48</b> |

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

## **12- TABLEAU DES RESULTATS**

Au présent rapport est annexé (*annexe 1*), 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.

## **13- CAPITAL SOCIAL**

Au 30 septembre 2018, 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%, de 10%, de 15%, de 20%, de 25%, de 33,33%, de 50%, de 66,66% ou de 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.

#### ***14- 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.

#### ***15- 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 16 « 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 :

- **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 efficacité, au référentiel ISO 9001 et ISO 14001 pour la Belgique et pour la France depuis 2018.

Les certifications ont été renouvelées en juillet 2015, pour une période de trois ans en version ISO 2008.

L'audit externe annuel de suivi de juillet 2018 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. L'audit externe du prochain exercice sera basé sur cette nouvelle version. Les auditeurs internes et le responsable QSE ont été formés sur le nouveau référentiel au cours de l'exercice, y compris concernant l'ISO 14001.

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

- la certification ISO 14001 du siège, par la responsable qualité et induisant une forte implication et appropriation par les managers et les collaborateurs de l'élargissement du système documentaire afin de la mettre à jour et visant à accroître la pertinence du dispositif et afin de mieux répondre aux attentes ces clients en particulier grands comptes
- l'élaboration et la préparation d'une mise en conformité sur une certification FSC-PEFC, qui sera proposée sur le prochain exercice
- 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 en charge de définir un texte commun aux valeurs moyennes pour répondre à la nouvelle réglementation anticorruption dite Sapin II déployée et mise en œuvre.
- la supervision de la réglementation RGPD en collaboration avec le service juridique et le métier afin de répondre aux nombreuses sollicitations en la matière.
- la préparation du futur 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.

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. La procédure dédiée a été optimisée pour organiser la réalisation annuelle de cette obligation.

- **Les Commissaires aux comptes**, dans le cadre de leurs diligences de certification des comptes annuels, sont amenés à prendre connaissance de l'organisation et du fonctionnement des procédures de contrôle interne en application et, s'il y a lieu, à émettre des recommandations visant à améliorer ces procédures.

Les Co-Commissaires aux Comptes ont participé aux deux réunions du Conseil portant sur l'arrêté des comptes semestriels et annuels.

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

- fonctionnement courant, décrivant les processus et qui fixent les modes de travail de l'entreprise.
- engagement de dépenses (projets, frais généraux, investissements) qui obéissent à des règles précises. Chaque dépense doit faire l'objet d'une autorisation avant d'être engagée, selon un processus hiérarchique défini.
- contrôle budgétaire permettant d'assurer un suivi analytique de la performance de chaque centre budgétaire, une analyse des charges et la maîtrise de leur évolution
- gestion des ressources humaines (mise en œuvre des recrutements, évolution de la masse salariale, contrôles des frais de déplacement, des commissionnements).
- facturation qui couvre la prise de commande (manuelle ou électronique), la centralisation des ordres de préparation, l'expédition des marchandises, la génération du fichier de facturation et l'édition des factures intermédiaires ou en fin de mois.
- fixation de limites d'engagement en fonction de la nature des opérations commerciales. Selon la situation concernée (appel d'offres, remise, avoir, nouveau client, niveau de marge, client stratégique), l'accord est soit laissé dans le périmètre du chef des ventes, soit validé par sa hiérarchie, directeur régional, directeur commercial ou Directeur Général opérationnel.
- définition de la politique produits : les produits distribués font l'objet d'une sélection très rigoureuse auprès des fournisseurs pour qu'ils répondent aux critères de sécurité, de protection de l'environnement, aux règles d'éthique en matière de fabrication et pour qu'ils s'inscrivent dans la démarche de développement durable de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Des contrôles appropriés sont mis en place aux différents stades de la vie des produits dits 'sensibles pour l'environnement' : sélection, contrôle qualité (y compris destructifs), stockage, livraison, récupération et recyclage.
- Surveillance des stocks et règles des inventaires tournants : les 7 000 références sont classées en trois (3) groupes en fonction de leur valeur et de leur taux de rotation. Sur ces critères, les inventaires des produits ont lieu entre une (1) et trois (3) fois par an. Cette méthode de comptage permet à la fois de faire un inventaire exhaustif annuel, mais aussi de mettre l'accent sur les classes de produits qui présentent un impact fort sur la valorisation des stocks.
- réclamations clients tracées dans le système d'information et rapprochées des avoirs clients

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

- la fonction comptable, placée sous l'autorité du Directeur administratif et comptable, est centralisée afin de permettre une meilleure maîtrise et une rationalisation de l'information financière et comptable des différentes entités opérationnelles.
- chaque collaborateur comptable a un rôle et des responsabilités clairement définis. Au-delà des enregistrements comptables, ils effectuent un suivi permanent des comptes qui sont sous leur responsabilité.
- la comptabilité et la gestion commerciale de la société sont tenues sur un logiciel intégré (ERP) « Générrix- 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.

**16- DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE - DISPOSITIONS EN MATIERE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE (Ordonnance N° 2017-1180 du 19/07/17 et son décret d'application N° 2017-1265 du 09/8/17)**

*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 DECLARATION 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 le Belgique et le Luxembourg, avec un réseau d'une trentaine d'agences et de bureaux commerciaux ainsi qu'une trentaine de plate-formes ou antennes de distribution régionales.

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

- Une direction Grands Comptes avec des équipes en région qui répondent aux exigences accrues des grands clients ;
- Deux directions régionales réseaux, relayées par les agences commerciales, s'appuyant sur les 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](http://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 FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, sur l'ensemble du territoire national ainsi que sur le Benelux (toute commande étant passée avant 12h étant livrée le lendemain, sauf pour Paris et Lyon, 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...) et envisage de l'étendre à tous les autres produits éligibles.

## **IDENTIFIER LES RISQUES POUR MIEUX LES MAITRISER**

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

### **1. Informations sociales**

#### **1.1. Emploi**

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

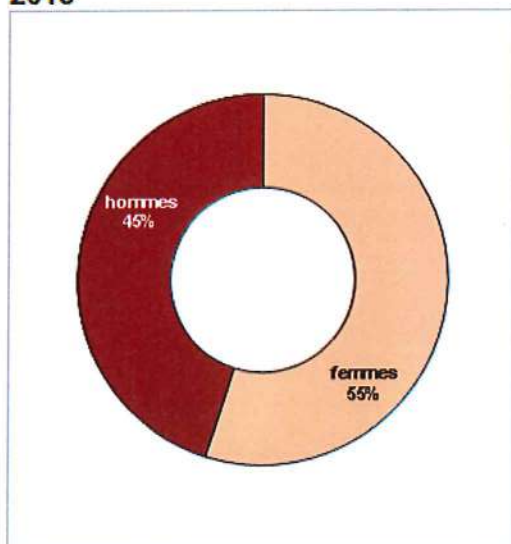
**L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 711 collaborateurs**

**au 30 septembre 2018, contre 728 au 30 septembre 2017.**

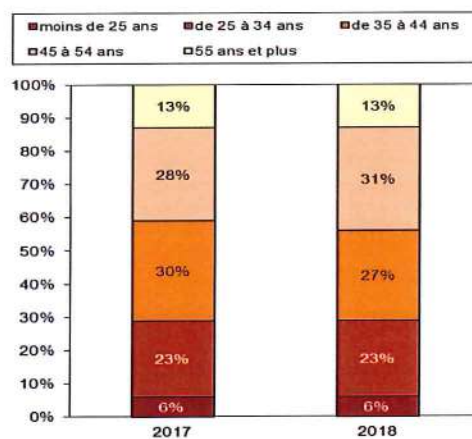
La répartition de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage est la suivante :

- par sexe

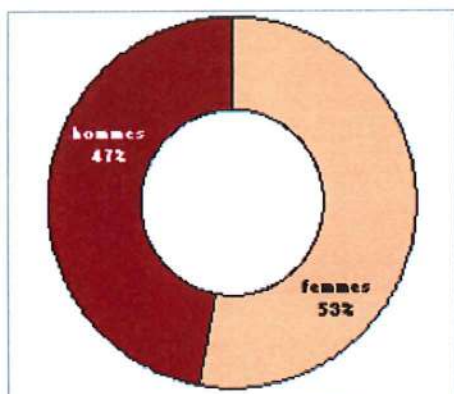
**2018**



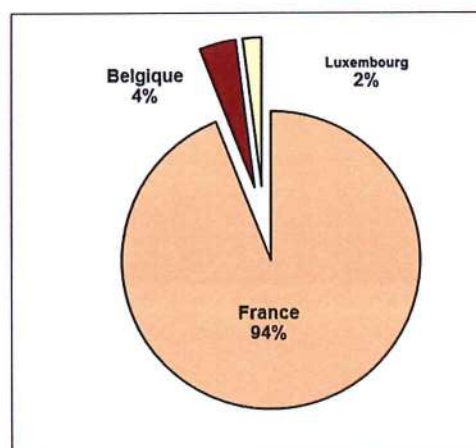
- Par tranche d'âge



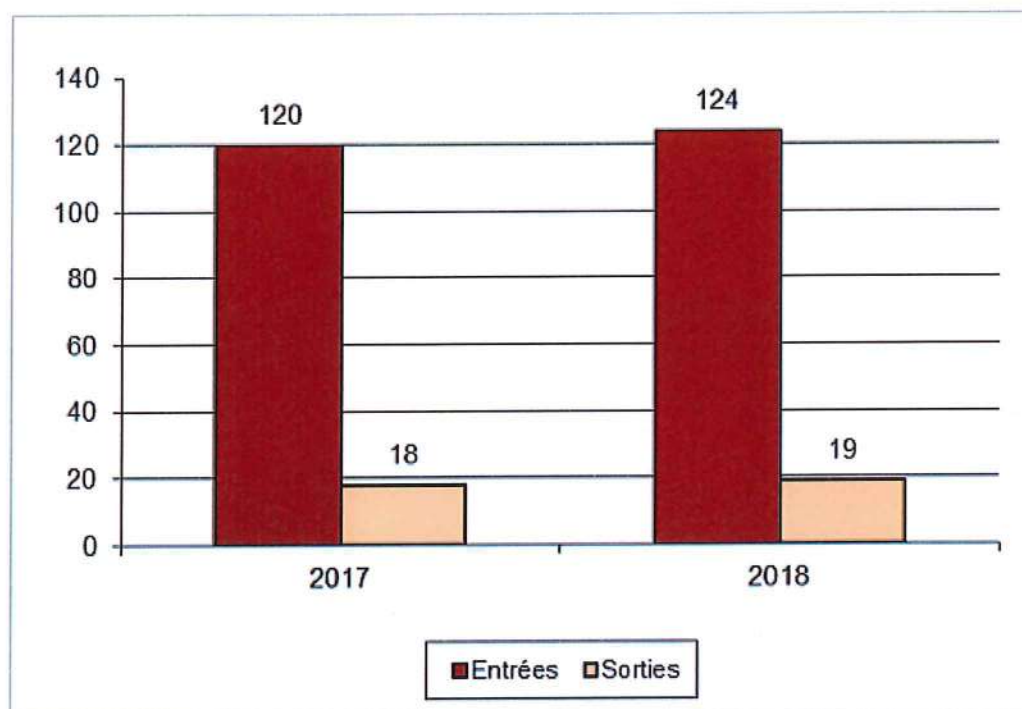
**2017**



- Par zone géographique



### 1.1.2. Embauches et licenciements



## 1.2. Organisation du travail

### 1.2.1 Organisation du temps de travail

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

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 26 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 25 salariés en 2017.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 64, contre 46 en 2017.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente 0,17 % du nombre annuel d'heures travaillées - 1980 heures - en 2018, contre 0,07 % - 819 heures - en 2017.

### 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 des ressources humaines sont basés à proximité des populations les plus exposées en raison de la pénibilité de leur travail et s'attachent à suivre ces collaborateurs et appréhender l'environnement de travail en vue d'amélioration. Différentes mesures ont été prises pour agir sur les causes de cet 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 5.68% en 2018, contre 6.24% en 2017. Le 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. Conditions de santé et de sécurité au travail**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS porte une attention particulière à la sécurité de ses collaborateurs et à la maintenance de ses biens dans tous les pays et pour tous les métiers.

#### **1.3.2. Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail**

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

#### **1.3.3 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.

|                                                                                                                                                                                                                                            | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail                                                                                                                                                                  | 18          | 25          |
| Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail                                                                                                                                                                        | 6           | 3           |
| Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet                                                                                                                                                                      | 832         | 1054.5      |
| 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 | 20.70       | 24.12       |
| Le taux de gravité ((nombre de jrs d'AT avec arrêt x 1 000) / nombre d'heures travaillées) représente le nombre de journées perdues pour 1 000 heures travaillées                                                                          | 0.72        | 0.91        |
| Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée                                                                                                                                                   | 0           | 1           |

## **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.

Au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, 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 : formations produits, techniques de vente, prospection, management commercial, digitalisation 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 informatiques et bureautiques.

Au-delà de ces formations cibles, 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 2018 s'élève à 8706.5 heures, contre 8162 heures en 2017. Rapporté à l'effectif, cela représente 12.3 heures de formation par personne, contre 11.2 heures en 2017.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 890.5 en 2018, contre 865 heures en 2017.

## **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**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie en France en 2018, 19 collaborateurs en situation de handicap, contre 17 en 2017. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 105 964.65 € à plusieurs centres d'aide par le travail en 2018 (contre 88 121.09 € en 2017).

## **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 DEONTOLOGIE 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 entré dans le fonctionnement opérationnel 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.

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 traitants des produits recyclés et/ou non polluants. Des statistiques sont mises à disposition en interne et aux clients chaque année.

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 usagées.

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, FOS est certifié ISO 14001 sur le périmètre de la France et de la Belgique.

#### **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 la démarche de développement durable par le biais de séminaires d'intégration et de stages internes, en les sensibilisant au système de management de la qualité, à la norme ISO 9001 et ses liens avec le développement durable.

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. Des formations à l'environnement sont réalisées dans le cadre de l'ISO 14001.

#### **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 de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

## **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 visé à réduire les émissions de polluants atmosphériques nocifs. Le renouvellement de la flotte de transport 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 de servir cette ambition, qui se traduit par une disparition quasi-totale des rejets NO/NO<sub>x</sub> (oxydes d'azote).

De plus, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé à augmenter constamment son offre de produits respectueux de l'environnement avec l'augmentation de la part des produits de marques et produits génériques certifiés ou sous des labels environnementaux reconnus.

Pour 2018, il s'agit de :

- 9165 produits « verts », soit 83,7% du total des produits des catalogues imprimés (en 2017, 5129 produits soit 69.8% également)
- 3397 produits certifiés ou labellisés (1888 en 2017)
- 8852 produits représentant des produits recyclables (4625 en 2017)

### **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 août 2016.

## **2.3. Economie circulaire**

### **2.3.1. Prévention et gestion des déchets**

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

Les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques issus du filmage des palettes, 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 (Centre Logistique de Préparation (CLP) et plates-formes régionales).

Le résultat de ces mesures se traduit de la façon suivante :

- 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
- utilisation d'enveloppes pour les petits colis

- utilisation de quatre formats d'emballages de taille différente afin d'optimiser les chargements des camionnettes
- Adaptation de la taille du carton selon le volume en pliant pour ajuster la hauteur et ainsi 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
- utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement pour l'édition des supports de communication
- dématérialisation des flux commerciaux par la vente en ligne par internet : e-commerce
- tri interne et séparation déchets non dangereux/cartons/films plastique sur le CLP. Valorisation du volume cartons par de grandes enseignes du recyclage
- 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, pour le recyclage des papiers
- adhésion au programme « new life attitude » de REVALIS qui permet une récupération gratuite des consommables d'impression usagés : tri des cartouches, revalorisation des cartouches réutilisables (100 % de valorisation – réemploi des pièces détachées et réemploi des matériaux restants)
- adhésion à COREPILE, qui permet une récupération des piles et en assure 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'Equipements Electriques et Electroniques (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

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 – le CLP – s'élève sur l'exercice à 1 739 m<sup>3</sup>, contre 2 162 m<sup>3</sup> 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, qui est le principal site industriel, s'élève à 1 203 090 kWh sur l'exercice, contre 1 260 109 kWh sur l'exercice précédent. Les locaux occupés par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS étant majoritairement pris en location, les décisions d'investissement dans des installations ou des équipements favorisant l'utilisation d'énergies renouvelables sont à la charge des propriétaires des locaux loués.

La consommation du gaz du principal site industriel de Fiducial Office Solutions s'élève à 2 118 186 kWh sur l'exercice, contre 2 348 860 kWh sur l'exercice précédent.

La consommation de carburant de l'ensemble de la flotte automobile (VP et VU) s'élève en 2018 à 885 620 litres. 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

#### **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 2733 tonnes éq. CO<sub>2</sub> en 2018, contre 2934 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
- 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
- les puissances de comptage et les contrats chez EDF ont été redimensionnés
- les consignes de températures ont été revues à la baisse
- les besoins hivernaux ont été moins forts (les conditions climatiques ont été meilleures)

Grâce au bilan de gaz à effet de serre, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS peut connaître l'impact réel d'une commande en kg éq CO<sub>2</sub>. En 2018, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 3,26 kg éq CO<sub>2</sub> par commande (contre 3,72 kg éq CO<sub>2</sub> 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**

FIDUCIAL a fait installer trois ruches urbaines sur les toits d'un bâtiment de Bordeaux.

Cette démarche a trois objectifs :

- la biodiversité
- la survie des abeilles (qui résistent mieux en milieu urbain qu'en milieu rural)
- la sensibilisation des collaborateurs

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a installé un hôtel à insectes à 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**

##### **3.1.1. En matière d'emploi et de développement régional**

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

- les structures commerciales organisées en deux directions régionales (Nord, Sud) couvrant 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.

Il en est de même au Benelux, où au delà d'une présence géographique 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 de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS contribue naturellement à l'essor économique et social de la ville.

#### **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**

##### **Actions de partenariat ou de mécénat**

En 2018, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau diverses à l'association « Vaincre la mucoviscidose », qui organise la 32ème édition de la manifestation « les virades de l'espoir » au parc Lacroix-Laval.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a également offert des fournitures de bureau diverses à l'association « Entraide mission amitié », qui met en œuvre une colonie éducative en langue française pour des enfants libanais. Cette association a pour vocation l'accompagnement à l'apprentissage de la langue et de la culture française.

La firme FIDUCIAL pilote et anime pour le compte de toutes ses entités les 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 :

En 2018, FIDUCIAL est partenaire de l'association « Sport dans la ville » qui favorise l'insertion de jeunes 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 de l'association « Parc du Cheval Rhône-Alpes » qui vise à promouvoir le sport équestre,

FIDUCIAL est partenaire du Centre Omnisports de Lozère, à Mende et de l'association Handisport qui organise l'escapade gourmande Gray.

FIDUCIAL est partenaire du Racing Club Chartron, association sportive qui organise des courses.

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 un des partenaires de « Sam fait rouler ». Sam est devenu tétraplégique suite à un accident du travail, mais c'est aussi et surtout un battant. Il a fait aménager un camion en camping-car pour handicapé afin de le conduire et vivre dedans. Sam fait le tour des Etats-Unis, puis un raid Paris/Pékin

FIDUCIAL est partenaire de la fondation NEURODIS, qui œuvre pour la recherche sur les maladies du cerveau.

FIDUCIAL est partenaire du Rotary de Lyon Nord qui soutient l'association IHOPE. Cette association aide les enfants atteints du cancer, dans le milieu hospitalier.

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

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

#### Dans le domaine humanitaire :

A Nancy, FIDUCIAL participe au Téléthon et au raid humanitaire 100% féminin « Rose des Sables ». Les Roses trotteuses acheminent des dons à destination des enfants défavorisés du grand sud marocain et participent à plusieurs [actions de solidarité](#)

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 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 l'association humanitaire à caractère social « Souffle 9 », au niveau du 9<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon.

#### Dans le domaine de l'éducation :

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

FIDUCIAL soutient également l'association Limousine des Challenges.

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 un étudiant d'OCEAscience par la participation à l'achat d'un bateau qui permet d'étudier la préservation des océans.

### Dans le domaine de la culture :

FIDUCIAL soutient également le festival « Les Nuits au Château du Cingle » à Vernas (Isère), le festival Pianissimes à Lyon, et 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 » et l'exposition Baldini à Arles (sculptures et peintures).

FIDUCIAL soutient le festival de Bande Dessinée BD à la Plage (Arts Média) à Sète, et le festival littéraire de l'association Tandem à Nevers.

FIDUCIAL participe à la restauration de la chapelle de l'Hôtel Dieu de Lyon et à la restauration du bâtiment Barteu (diocèse de Digne).

FIDUCIAL finance le concert (400 places) destiné aux familles de militaires., avec les Amis du musée de l'histoire militaire.

FIDUCIAL soutient l'association culturelle « Les bains douches », à Bourges, qui organise des spectacles et festivals.

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.

### **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 DEONTOLOGIE 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 2018 :

- 97,9 % des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé un QIF (Questionnaire d'Identité Fournisseur) et 84% ont signé LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS
- 53 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001
- 47 % 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 notamment au niveau de 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.

#### **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 DEONTOLOGIE 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 DECLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME.

## **17- GESTION DES RISQUES**

### **Identification des facteurs de risques :**

La Direction Générale, Direction Administrative et Comptable, Direction Qualité et Direction de l'Audit interne sont en charge du contrôle interne et du pilotage global du management du risque au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Dans ce cadre elles sont chargées d'identifier les facteurs de risques opérationnels, financiers et juridiques auxquels sont exposées les sociétés du Groupe. Elles fixent les priorités, veillent à la mise en place des plans d'actions et contrôlent la bonne application des procédures.

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

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

### **Risques liés à la valeur des incorporels :**

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

L'essentiel de la valeur du goodwill (54,4 M€) est affecté à la branche distribution de fournitures et de mobilier de bureau. Sur son marché FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est le 3<sup>ème</sup> acteur national, avec une organisation logistique totalement intégrée. Par ailleurs les décisions prises récemment et déjà évoquées ont pour objectif de dynamiser ses ventes et de renforcer ses positions concurrentielles sur le terrain.

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

Au 30/09/2018, le goodwill à l'actif du Groupe s'élevait à 62,3 M€ après prise en compte d'une dépréciation de 0,2 M€ constatée dans le résultat consolidé de l'exercice 2018.

### **Risques financiers :**

#### **Risque de taux :**

Depuis le remboursement de la dernière échéance d'emprunt au cours de l'exercice, 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 52 et 61 jours selon les mois.

Le client le plus important représente 3 % du chiffre d'affaires 2017/2018.

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                            | 30/09/2017 | Dotations | Reprises | 30/09/2018 |
|------------------------------------------------|------------|-----------|----------|------------|
| Dépréciations sur clients et comptes rattachés | 669        | 202       | 186      | 685        |

Par ailleurs, les encours échus à plus de 2 mois représentent environ 1,2 % de l'encours clients brut au 30 septembre 2018.

### Risque de liquidité et endettement :

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

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

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

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

Le tableau ci-dessous montre les obligations des flux futurs contractuels générés par la dette. Les flux d'intérêts des instruments à taux variable ont été calculés sur le taux en vigueur au 30/09/2018.

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

| Banque                            | Type prêt | Type taux | Durée mois | Nominal K€ | Total courant - 1 an |         | + 1 an et – 5 ans |         | + 5 ans |         |
|-----------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|----------------------|---------|-------------------|---------|---------|---------|
|                                   |           |           |            |            | Nominal              | intérêt | Nominal           | intérêt | Nominal | intérêt |
| FIDUCIAL BUREAUTIQUE              |           |           |            |            |                      |         |                   |         |         |         |
| Location financement              |           | fixe      |            | 2 196,1    | 407,7                | 27,1    | 1 687,1           | 52,1    | 101,3   | 0,2     |
| Concours bancaires et équivalents |           | variable  |            | 1 077,4    | 1 077,4              | -       | -                 | -       | -       | -       |
| Sous-total                        |           |           |            | 3 273,5    | 1 485,1              | 27,1    | 1 687,1           | 52,1    | 101,3   | 0,2     |
|                                   |           |           |            |            |                      |         |                   |         |         |         |
| FIDUCIAL OFFICE STORES            |           |           |            |            |                      |         |                   |         |         |         |
| Concours bancaires et équivalents |           | variable  |            | 15,6       | 15,6                 | -       | -                 | -       | -       | -       |
|                                   |           |           |            |            |                      |         |                   |         |         |         |
| Intérêts courus au 30/09          |           |           |            | 9,8        | 9,8                  | -       | -                 | -       | -       | -       |
| TOTAL                             |           |           |            | 3 298,9    | 1 510,5              | 27,1    | 1 687,1           | 52,1    | 101,3   | 0,2     |

Il n'existe plus aucun engagement donné au titre de crédits bancaires au 30/09/2018.

#### 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 0,2 M€ d'achats par mois). Néanmoins nos achats en provenance d'Asie, payés en dollars, sont couverts par des achats à terme de dollars contre euros.

#### Risque sur actions :

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

#### Risques juridiques :

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

Ces risques font l'objet d'une présentation dans l'annexe – note 8.

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.

### **Risques industriels et liés à l'environnement :**

Compte tenu de notre activité qui ne comprend pas de risque environnemental majeur direct, nous avons identifié les principaux impacts environnementaux sur lesquels le Groupe a mis en place des actions :

- ✓ Prévention des risques et maîtrise des nuisances pour les riverains liées à notre centre de stockage et préparation de commandes (protection incendie de tout le bâtiment sur 24000 m<sup>2</sup>, réduction des nuisances sonores par des sas étanches, intégration paysagère, ...)
- ✓ Réduction de l'impact environnemental des emballages (plusieurs formats de cartons de livraison, réduction de l'épaisseur des emballages, ...)
- ✓ Réduction des gaz à effet de serre par l'utilisation de véhicules répondant à la norme EuroV+ et EuroVI
- ✓ Valorisation des déchets
- ✓ Gestion de l'eau et de l'énergie

Par ailleurs le Groupe participe à la reprise chez les clients des piles, cartouches d'encre (toners), appareils électriques et électroniques lorsqu'ils sont usagés ou en fin de vie. Il s'inscrit comme étant un maillon de la chaîne contribuant au recyclage de ces produits.

### **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<sup>er</sup> 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.

## **18- VERIFICATION DES MANDATS ARRIVANT A ECHEANCE**

### **18.1 – Mandats des administrateurs**

Aucun mandat d'administrateur n'arrive à échéance à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos au 30.09.2018.

Conformément aux principes de bonne gouvernance, il est proposé aux actionnaires d'ouvrir un poste d'administrateur supplémentaire portant ainsi le nombre d'administrateurs composant ledit Conseil à cinq (5). Est, en conséquence, soumise à votre approbation la candidature de Madame Marie Françoise LACROIX-FAYE.

Conformément à l'article 12-1 des statuts, ce mandat d'administrateur sera d'une durée de six (6) années.

### **18.2 – Mandats des Co-Commissaires aux Comptes**

Aucun mandat de Co-Commissaire aux Comptes n'arrive à échéance à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos au 30.09.2018.

## **19- PROPOSITION D'ACTUALISATION DES STATUTS**

Il est proposé aux actionnaires l'actualisation des statuts de notre Société concernant les points ci-après :

- Fixation de la limite d'âge à quatre-vingt-cinq (85) ans pour l'exercice des mandats d'administrateur, de Président du Conseil d'administration et de Directeur Général ;
- Mise à jour de l'article 18 visant au retrait de la précision relative à la nomination de Commissaires aux Comptes suppléants.

## **20- RESOLUTIONS PROPOSEES A L'ASSEMBLEE GENERALE MIXTE**

Les résolutions proposées par votre conseil portent sur :

**1- Concernant l'ordre du jour de la compétence de l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle**

- 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,
- La désignation d'un administrateur,
- Les pouvoirs en vue des formalités ;

**2- Concernant l'ordre du jour de la compétence de l'Assemblée Générale Extraordinaire**

- L'actualisation des statuts.

***21- CONTROLES DES CO-COMMISSAIRES AUX COMPTES***

Nous allons vous donner lecture :

- du rapport de vos Co-Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels,
- de leur rapport sur les comptes consolidés,
- de leur rapport sur le rapport sur le gouvernement d'entreprise établi par le Conseil d'Administration,
- de leur rapport sur les conventions visées à l'article L. 225-38 du Code de commerce.

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**