



Finexfi
Expertise et Proximité



Accréditation n°3-1081
Portée disponible sur www.cofrac.fr

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA

Rapport de l'organisme de vérification
Exercice clos le 30 Septembre 2018

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS (ci-après « entité ») et en notre qualité d'organisme tiers indépendant dont l'accréditation a été admise par le COFRAC sous le N° 3-1081 (portée disponible sur www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 30 Septembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie conformément au référentiel utilisé, (ci-après le « Référentiel ») par l'entité dont les éléments significatifs sont présentés sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes applicables en France déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission, et à la norme internationale ISAE 3000.

Nos travaux ont été effectués entre le 6 et le 20 décembre 2018 pour une durée d'environ 4 jours/homme.

Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la Déclaration.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices¹ et couvrent entre 40% et 90% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests² ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'informations et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans la Déclaration ne peut être totalement éliminé.

¹ Entités testées : FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA

² Indicateurs vérifiés : Emploi, Embauches et licenciements, Accidents du travail, Formation, politique générale en matière environnementale, changements climatiques, prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Lyon, le 21 janvier 2019



FINEXFI
Isabelle Lhoste
Associée

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE **FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS**

12- DISPOSITIONS EN MATIERE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE (Ordonnance N° 2017-1180 du 19/07/17 et son décret d'application N° 2017-1265 du 9/8/17)

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a toujours privilégié une approche durable et responsable de ses activités. Dès 2007, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a fait réaliser un diagnostic par un cabinet d'experts indépendants sur la base du guide AFNOR SD 21000 qui a débouché sur un chantier d'excellence opérationnelle dans les domaines majeurs de la responsabilité sociale et environnementale. Fort de cette démarche, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS adhère depuis 2008 au PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES, plus connu sous le nom de GLOBAL COMPACT et s'engage sur les dix principes universellement acceptés relatifs à la 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 commercial, permet aux clients d'être autonomes dans la gestion de leurs achats de fournitures, de la création de la commande au suivi de leur budget, en passant par les rapports statistiques.

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

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

En logistique, les livraisons sont effectuées par des chauffeurs-livreurs FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, sur l'ensemble du territoire national ainsi que sur le Benelux (toute commande étant passées 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

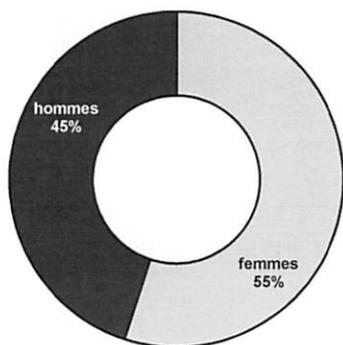
1.1.1. Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 711 collaborateurs au 30 septembre 2018, contre 728 au 30 septembre 2017.

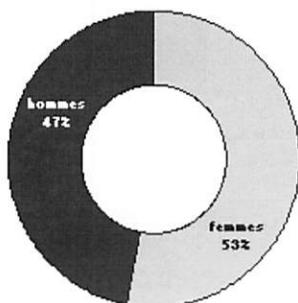
La répartition de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage est la suivante :

- par sexe

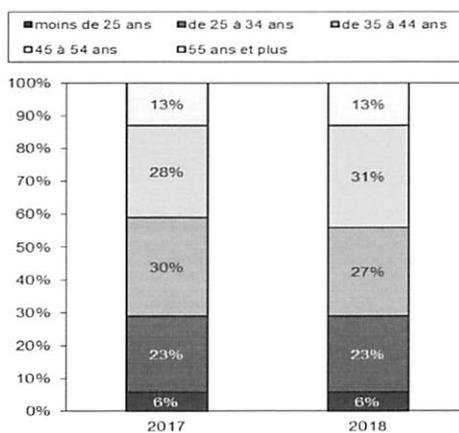
2018



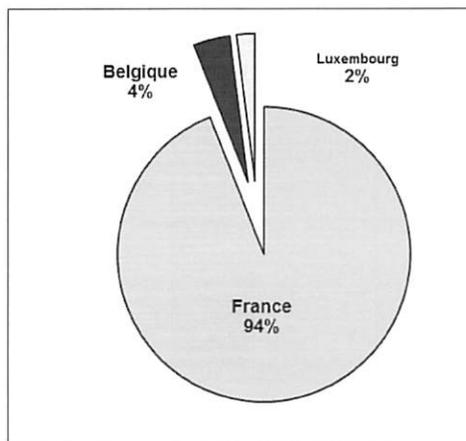
2017



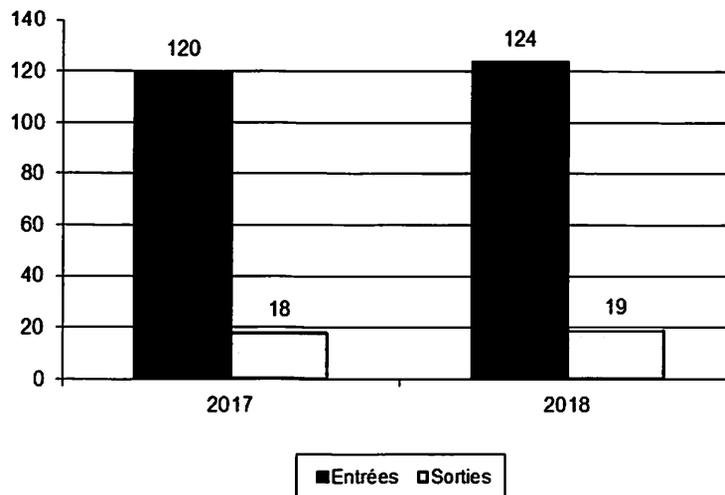
- Par tranche d'âge



- 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.

	2017	2018
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 2017, 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_x (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 aout 2016.

2.3. Economie circulaire

2.3.1. Prévention et gestion des déchets

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

Les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques 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'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE)
- contractualisation avec PAPREC, pour le papier et le carton
- contractualisation avec CANIBAL, pour les gobelets, bouteilles plastique et canettes métal
- contractualisation avec INO Recyclage pour la petite fourniture de bureau

- récolte au siège de Lyon et au Centre Logistique d'Heyrieux d'instruments d'écriture usagés remis à TERRACYCLE, qui est engagée dans une démarche de recyclage en donnant à ces instruments une nouvelle vie
- récolte du papier dans les « Croq feuilles » au siège de Lyon. Les « Croq feuilles » sont collectés par une entreprise qui se charge de revaloriser le papier/carton

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 m³, contre 2 162 m³ sur l'exercice précédent..

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

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation, 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. CO₂ 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 CO₂. En 2018, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 3.26 kg éq CO₂ par commande (contre 3.72 kg éq CO₂ en 2017).

2.4.2. Adaptation aux conséquences du changement climatique

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

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

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^{ème} 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'OCEAsciences 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.