

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA

Rapport de l'organisme de vérification
Exercice clos le 30 septembre 2020

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 Inspection 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 2020 (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 10 décembre 2020 et le 29 janvier 2021 pour une durée d'environ 5 jours/homme.

Nous avons mené six 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 les tests réalisés sur les indicateurs clés de performance sélectionnés² ont couvert de 15% à 100% de leurs contributions aux données consolidées;
- 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 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, Organisation du temps de travail, Accidents du travail, Formation, Politique de lutte contre les discriminations, Politique générale en matière environnementale, Prévention et gestion des déchets, Utilisation durable des ressources, Changements climatique, 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 29 janvier 2021



FINEXFI
Isabelle Lhoste
Associée

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

INTRODUCTION

La Gouvernance :

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) de Fiducial Office Solutions, comme des autres entités, est gérée par FIDUCIAL au sein de la Direction de l'Audit et du Contrôle Interne. Dans le cadre de la démarche Qualité et de la démarche environnementale, la responsable Qualité Sécurité Environnement (QSE) a été nommée responsable de la RSE.

Le périmètre :

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS regroupe les activités Distribution et Magasins de Groupe FIDUCIAL.

La branche Distribution est composée de FIDUCIAL Bureautique en France et de ses filiales FIDUCIAL OFFICES SOLUTIONS Belgique et Luxembourg.

La branche Magasins n'est pas significative pour ce rapport ; elle comprend les magasins FIDUCIAL OFFICE STORES, en France.

La période :

Exercice comptable du 01/10/19 au 30/09/20.

Fait marquant : Le contexte COVID

- Priorités : servir au mieux les clients, protéger les collaborateurs et limiter l'impact sur les résultats.
- Plan d'actions :
 - Mise en place du Plan de Continuité d'Activité
 - Construction d'une gamme Covid de 250 produits
 - Recours au marketing digital pour dynamiser les ventes des produits créés
 - Adaptation de la structure : chômage partiel et télétravail
 - Lancement de la nouvelle plateforme digitale
- Bilan : Cela a permis d'enregistrer de bons résultats sur l'exercice du 1/10/19 au 30/09/20 : ventes en légère décroissance de 6% versus exercice précédent, malgré le contexte.

Note méthodologique :

Les informations sociales sont essentiellement issues du logiciel de paye
Les informations sociétales sont principalement issues de l'ERP de Fiducial Office Solutions
Les données environnementales sont issues des logiciels comptables et de gestion de la flotte auto.

LE MODELE D'AFFAIRES

Acteur reconnu sur son marché, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS répond à tous les besoins quotidiens des entreprises par un large choix de produits (fournitures de bureau, consommables informatiques, produits de services généraux, mobilier de bureau...) et s'assure de la satisfaction de ses clients par la qualité des services proposés (site de commandes en ligne, livraison à J+1, facturation dématérialisée, reprise des déchets issus des activités au bureau...)

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

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

- Une direction Grands Comptes avec des équipes en région qui répondent aux exigences accrues de cette typologie de clients
- Deux directions régionales réseau, relayées par les agences commerciales et des équipes des commerciaux terrains qui conseillent les clients PME et ETI sur les produits et les accompagnent vers la digitalisation
- Une force de vente sédentaire pour les TPE, soutenue par les campagnes de marketing digital
- Un service clients performant localisé dans les agences en région qui accompagne les clients dans une démarche omnicanale de proximité

Le site e-commerce fiducial-office-solutions.fr, en 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.

Ce nouveau site internet permet aux clients de passer leurs commandes en toute simplicité 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 250 commerciaux et 80 assistantes commerciales.

En logistique, les livraisons sont effectuées par des chauffeurs-livreurs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, sur l'ensemble du territoire national ainsi que sur la Belgique et le Luxembourg.

Toute commande passée avant 12h est livrée le lendemain, sauf pour Paris et Lyon, où l'horaire est décalé jusqu'à 17h.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose ainsi une relation totalement personnalisée.

Chaque client a une équipe de 3 interlocuteurs dédiés à sa disposition, pour bâtir une relation de confiance durable : un commercial, une assistante commerciale et un chauffeur-livreur.

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. Cet environnement économique incite FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS à élargir son offre, tout en proposant toujours plus de produits « verts » à ses clients. De plus, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose la collecte des déchets sur de nombreux produits (DEEE, papier, cartouches d'impression, piles, gobelets, canettes et bouteilles plastique, petites fournitures, ampoules...)

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

Les conditions de santé et sécurité au travail

La formation

L'économie circulaire

Le changement climatique

La sous-traitance et les fournisseurs

La loyauté des pratiques

L'organisation du travail

L'égalité de traitement

La politique environnementale

La pollution

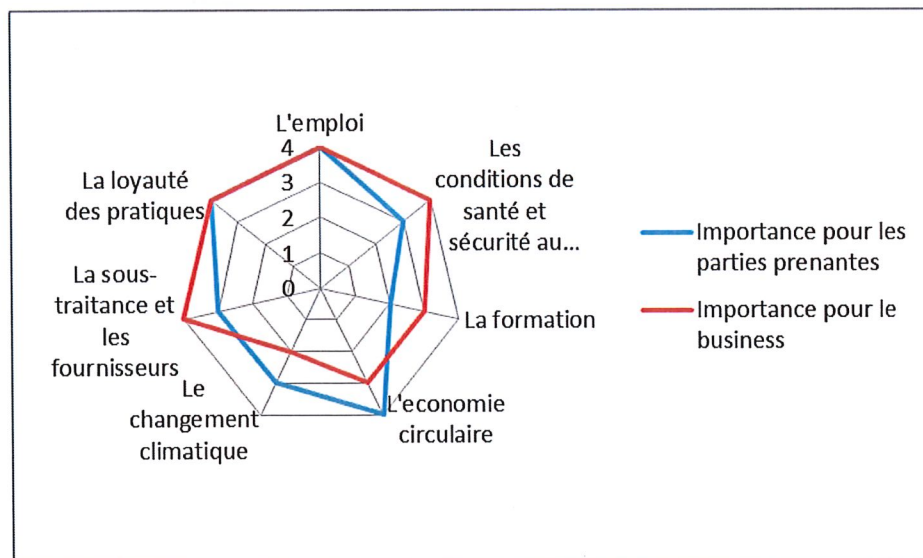
L'utilisation durable des ressources

La biodiversité

L'emploi et le développement régional

Les actions de partenariat et de mécénat

Cartographie des risques significatifs :



ANALYSE DETAILLEE

1. Informations sociales

1.1. Emploi

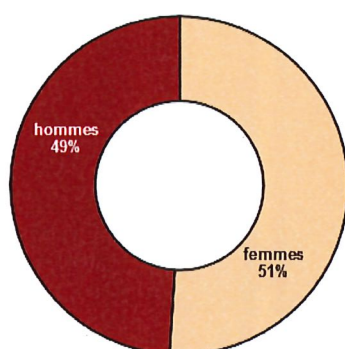
1.1.1. Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 715 collaborateurs au 30 septembre 2020, contre 713 au 30 septembre 2019.

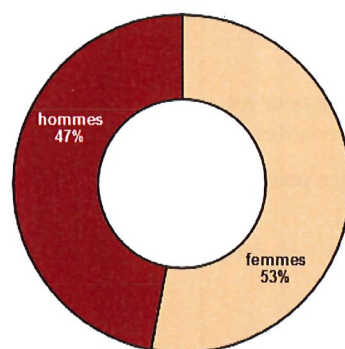
La répartition de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage est la suivante :

- par sexe

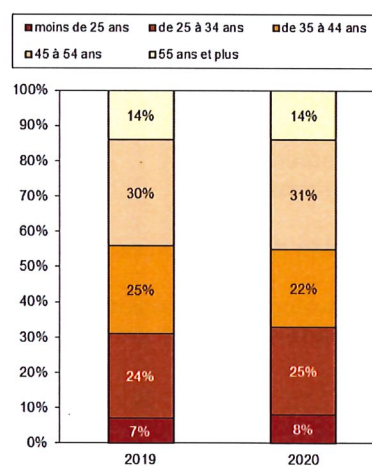
2020



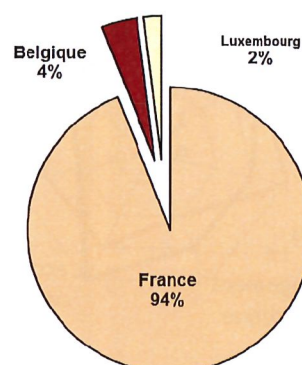
2019



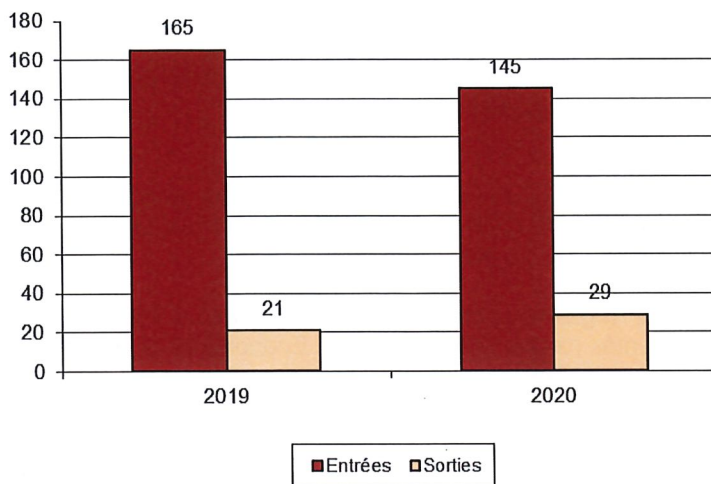
- Par tranche d'âge



- 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.

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

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

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

1.2.2. Absentéisme

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

Le taux d'absentéisme de l'exercice est de 5.52%, contre 5.79% du précédent. Ce taux d'absentéisme est calculé hors congés maternité. Il prend en compte les maladies, les accidents du travail et les maladies professionnelles.

1.3. Santé et sécurité

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

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

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

Le nombre de collaborateurs élus ayant le statut d'IRP est de 27.

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

1.3.2. Bilan des accords collectifs

Accord Handicap, le 21/02/20.

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Accidents du travail : fréquence, gravité, maladies professionnelles

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

	Exercice 2018/2019	Exercice 2019/2020
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	40	19
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	7	1
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	1690	1183
Le taux de fréquence ((nombre d'AT avec arrêt x 1 000 000) / nombre d'heures travaillées) est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois pour 1 000 000 heures de travail *	34,69	17.40
Le taux de gravité ((nombre de jrs d'AT avec arrêt x 1 000) / nombre d'heures travaillées) représente le nombre de journées perdues pour 1 000 heures travaillées*	1,47	1,47
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	0	0

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

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

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

1.4. Formation

1.4.1. Politiques mises en œuvre en matière de formation

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS investit dans la formation de ses collaborateurs.

Sa politique de formation professionnelle continue a deux priorités :

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

Ces priorités se traduisent par :

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

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

1.4.2. Nombre total d'heures de formation

Le nombre total d'heures de formation en France sur l'exercice 2019/2020 s'élève à 3 866 heures, contre 9 580,75 heures sur l'exercice précédent. Rapporté à l'effectif, cela représente 5.41 heures de formation par personne, contre 14,34 heures sur l'exercice précédent.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 1 018, contre 1 299.5 heures sur l'exercice précédent.

1.5. Egalité de traitement

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

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

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

En France, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie, au 30 septembre 2020, 20 collaborateurs en situation de handicap, comme au 30 septembre 2019. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 55 293,66 € à plusieurs centres d'aide par le travail sur l'exercice 2019/2020 (contre 101 680,01 € sur l'exercice précédent).

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

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

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

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

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

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

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

1.5.3. Politique de lutte contre les discriminations

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS agit pour la lutte contre les discriminations.

A ce titre, les séniors, correspondant aux collaborateurs âgés de plus de 50 ans, sont au nombre de 177 au 30 septembre 2020, contre 173 au 30 septembre 2019.

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

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

FIDUCIAL offre régulièrement la possibilité aux étudiants vivant leur alternance au sein de la Firme, et qui doivent accomplir un **stage à l'étranger**, de s'intégrer à l'équipe DSI de FIDUCIAL basée à Columbia, Maryland U.S.A. pour une durée d'environ 3 mois.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En matière d'emploi et de vie professionnelle, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'attache essentiellement à la compétence de ses collaborateurs indépendamment de toute autre caractéristique et applique le PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES, plus connu sous le nom de GLOBAL COMPACT qui consiste à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de vie professionnelle.

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

La Cravate Solidaire, ce sont :

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

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

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

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

1.6.3. Elimination du travail forcé ou obligatoire

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

1.6.4. Abolition effective du travail des enfants

Concernant ses fournisseurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a rédigé depuis 2002 une CHARTE DE 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 initiée en 2007 sur la base d'un diagnostic indépendant lui-même réalisé selon la norme AFNOR en vigueur à l'époque.

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

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

Par ailleurs, en complément de l'ISO 9001, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est **certifié ISO 14001** sur le périmètre de la France et de la Belgique. La certification pour la Belgique a été obtenue en 2012, puis en 2018 pour la France.

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

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

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

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

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

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




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

Une analyse a été réalisée courant 2019, afin de mieux catégoriser ces produits dits « verts ».

Effectivement, cette dénomination n'a pas de définition propre.

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

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

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

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

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

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

- 2390 produits ont 3 feuilles, soit 22,5% (contre 2 096 soit 20.5% des produits du catalogue 2020)
- 414 produits ont 2 feuilles, soit 3,9% (contre 406 produits, soit 4% des produits du catalogue 2020)
- 1656 produits ont 1 feuille, soit 15,6% (contre 1628 produits, soit 16% des produits du catalogue 2020)

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

- des exigences légales applicables en France, concernant les sites logistiques et le transport : sécurité, autorisations, analyse de risques...
- de la réglementation en vigueur pour les locaux publics : sécurité, énergie, gestion des déchets
- des autres exigences applicables notamment par les clients, en particulier celles liées à l'offre : collecte des consommables informatiques, piles, DEEE et ampoules usagées.

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

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS axe ses efforts sur le développement durable et la qualité. Ainsi, l'entreprise associe ses collaborateurs à sa démarche de développement durable par le biais de séminaires d'intégration et de stages internes.

En France et en Belgique, dans le cadre de l'ISO 14001, des formations à l'environnement sont réalisées par la Responsable Qualité Sécurité Environnement, au moins une fois par an, à l'ensemble du personnel concerné, En Belgique, des formations sont aussi développées dans des domaines spécifiques tels que l'éco-conduite, notamment auprès des collaborateurs intervenant au niveau du commerce.

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

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

Mais qu'est-ce que l'aquaponie ?

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

Cette technique s'appuie sur des cycles bactériens naturels qui transforment les déchets piscicoles en nutriments pour les plantes. Elle est économe (permet d'économiser 90% d'eau comparée à l'agriculture classique).

L'enjeu est principalement agricole. Parallèlement à l'étalement urbain, les surfaces agricoles diminuent considérablement. En France, 26m² de surfaces agricoles disparaissent chaque seconde pour laisser place aux zones urbaines. Pour faire face à cette vague d'urbanisation rapide et à la demande croissante de nourriture en ville, il est indispensable d'adopter une vision nouvelle en matière d'urbanisme et de ramener l'agriculture là où les gens habitent. Afin de revenir à une production et une consommation locale de fruits et de légumes, il est nécessaire d'imaginer la pratique de l'agriculture au sein même des villes.

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

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

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

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

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

FIDUCOM poste à poste, en place depuis début 2018, permet d'éviter des déplacements (notamment pour le recrutement). En 18 mois, 3500 rendez-vous ont été réalisés en visioconférence via FIDUCOM, en évitant tout déplacement.

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

FIDUCONF permet de visualiser des documents et d'échanger oralement sur un sujet. Très utilisé au niveau de la formation, FIDUCONF permet également d'éviter de nombreux déplacements.

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

De nombreux **workflows** ont été produits : demandes de congés, demande d'assistance informatique, suivi de recrutement, demandes de formation...
Sur 12 mois, 116 000 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL, contre 110 000 l'année précédente.

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

Ce moyen de communication dématérialisée n'est pas imposé aux collaborateurs, mais il a néanmoins déjà permis d'éviter, à fin octobre 2020, plus de 506 000 pages d'impression.

2.2. Pollution

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

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

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

Le renouvellement de la flotte de livraison par des véhicules à la **norme EURO VI** (dernière norme en vigueur) , plus sévère sur les émissions de gaz à effet de serre, a permis une disparition quasi-totale des rejets NO/NO_x (oxydes d'azote).

Sept **véhicules GNV** (Gaz Naturel pour les Véhicules), effectuent les livraisons dans les grands centres villes : Paris (deux), Bordeaux, Toulouse, Marseille, Lille et Lyon.

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

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

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

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

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

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

Fin 2019, une démarche relative à la création d'une **plate-forme de covoiturage** a été lancée. L'étude est en stand-by, car le contexte de crise sanitaire actuel n'est pas propice à cette démarche.

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

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

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

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

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

2.3. Economie circulaire

2.3.1. Prévention et gestion des déchets

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

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

Le résultat de ces mesures se traduit par diverses actions :

- utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé, 100% recyclables, FSC
- utilisation d'enveloppes 100 % recyclables pour la livraison des très petits produits ne justifiant pas l'utilisation d'un carton
- utilisation de sachets recyclables pour emballer les petits produits à l'intérieur des cartons pour éviter la casse, ainsi que les petits produits d'entretien (liquides)
- utilisation de quatre formats d'emballages de tailles différentes afin d'optimiser le montage des palettes et ainsi les chargements des camionnettes
- adaptation de la taille du carton selon le volume en le pliant pour ajuster la hauteur et limiter les mouvements des produits à l'intérieur du colis (réduction du volume transporté et de la casse des produits)
- utilisation de papiers 100 % PEFC pour l'édition du catalogue général, et réduction du grammage (54g au lieu de 70g pour la France, 65g au lieu de 70g pour la Belgique)
- utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement pour l'édition des supports de communication
- tri interne des aérosols vides et usagés

Le recyclage en interne et proposé aux clients :

- adhésion à **CITEO** (Éco-organisme agréé par les pouvoirs publics qui verse des soutiens financiers aux entreprises qui collectent et recyclent les papiers). Par cette adhésion, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS soutient financièrement les collectivités où sont domiciliés ses clients.
Sur l'année civile 2019, 26 122 tonnes ont été déclarées, contre 27 068 tonnes en 2018, soit 1 076 809€ de contribution (contre 1 124 845€ en 2018), qui ont permis de financer la collecte de papier pour 583 700 habitants, ce qui a permis la fabrication de 9 830 tonnes de papiers recyclés.
L'impact de cette contribution est multiple : elle fait progresser le recyclage en accompagnant financièrement les collectivités, elle favorise l'écoconception, développe l'innovation et aide à la communication visant à sensibiliser les citoyens au geste de tri.
- adhésion au programme « new life attitude » de **REVALIS** qui permet une récupération gratuite des consommables d'impression usagés : tri des cartouches, revalorisation des cartouches réutilisables (100 % de valorisation – réemploi des pièces détachées et réemploi des matériaux restants)
- adhésion à **COREPILE**, qui permet une récupération des piles et en assure leur recyclage
- adhésion à **ECOSYSTEM**, qui permet la récupération des ampoules, et en assure le recyclage
- adhésion à **ECOLOGIC**, qui permet la récupération et le recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE)

- contractualisation avec **PAPREC**, pour le papier et le carton
- contractualisation avec **CANIBAL**, pour les gobelets, bouteilles plastique et canettes métal
- contractualisation avec **INO Recyclage** pour la petite fourniture de bureau

- récolte du papier dans les « Croq feuilles » au siège de Lyon. Les « Croq feuilles » sont collectés par une entreprise qui se charge de revaloriser le papier/carton

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

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

Depuis 2019, FIDUCIAL a contractualisé, pour ses sites de Lyon Vaise, avec **EcoMégot**. Un mégot contient 2500 substances chimiques et peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau. FIDUCIAL a donc décidé de limiter la pollution due à ces mégots en contractualisant avec Eco-mégot, qui vient récolter des barils plein de mégots (qui auront été collectés par le personnel de nettoyage au niveau des divers cendriers implantés sur les lieux dédiés). Eco Mégot collecte les mégots (en vélo !) et revalorise ces derniers en les dépolluant à 100%.

A Lyon, en septembre 2020, FIDUCIAL s'est engagé pour le **World Clean Up Day**. Cet événement, appelé aussi journée mondiale du nettoyage, est une opération planétaire, lancée par l'association à but non lucratif *Let's do it Foundation*, ayant pour objectif la lutte contre la pollution à travers des nettoyages citoyens. Lancé en 2018, le mouvement n'a cessé de grandir et est désormais présent dans 157 pays. Au mois de septembre de chaque année, des millions de personnes unissent leurs efforts afin de dépolluer notre planète et, au sens plus large, préserver notre écosystème. FIDUCIAL s'est donc rallié à l'évènement, le 19 septembre 2020. Les collaborateurs ce sont mobilisés afin de dépolluer la zone du quai Rambaud, dans le 2ème arrondissement lyonnais. Ensemble, ils ont récolté près de 12 kg de déchets de tous types, qui ont été triés, et près de 8 000 mégots qui ont été envoyés à notre partenaire ÉcoMégot pour recyclage. D'après une enquête publiée par NBC News le 27 août 2018, les mégots de cigarettes constitueraient le polluant le plus néfaste aux océans, plus que les pailles ou les sacs plastiques. Un seul mégot peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau. Sur 137 millions de mégots jetés par terre chaque jour à travers le monde, 40 % échouent dans les océans.

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

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

2.3.1 .b Actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

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

Ces produits sont alors consommés en interne ou donnés au personnel avec l'information de la date limite de péremption.

2.3.2. Utilisation durable des ressources

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

La consommation d'eau du Centre Logistique de Préparation (CLP) s'élève sur l'exercice à 1 814 m³, contre 1 928 m³ sur l'exercice précédent.

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

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation (CLP), qui est le principal site industriel, s'élève à 1 150 726 kWh sur l'exercice, contre 1 241 651 kWh sur l'exercice précédent. Les locaux occupés par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS étant majoritairement pris en location, les décisions d'investissement dans des installations ou des équipements favorisant l'utilisation d'énergies renouvelables sont à la charge des propriétaires des locaux loués.

La consommation du gaz du principal site industriel de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS (CLP) s'élève à 2 060 275 kWh sur l'exercice, contre 2 368 857 kWh sur l'exercice précédent.

La consommation de carburant de l'ensemble de la flotte automobile (VP et VU) s'élève, pour la France, sur l'exercice 2019/2020 à 806 755 litres, contre 864 043 litres sur l'exercice précédent.

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

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

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

2.3.2. c Utilisation des sols

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

2.4. Changement climatique

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

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

Les émissions de Gaz à Effet de Serre issues de ce périmètre et générées par l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont évaluées à 2543 tonnes éq. CO₂ sur l'exercice 2019/2020, contre 2733 tonnes sur l'exercice précédent.

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

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

Les principales actions sont les suivantes :

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

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

Pour cet exercice, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 3.21 kg éq CO₂ par commande (contre 3.26 kg éq CO₂ pour l'exercice précédent).

2.4.2. Adaptation aux conséquences du changement climatique

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

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

FIDUCIAL, dans sa démarche de préservation de la biodiversité, a mis en place, en 2019, 4 **ruches** sur ses toits de Lyon Vaise, en contractualisant avec les « Abeilles du lyonnais », un apiculteur local. Ces ruches s'ajoutent aux 3 ruches urbaines installées sur les toits d'un bâtiment de Bordeaux. C'est donc 7 ruches que FIDUCIAL accueille afin de soutenir l'apiculture locale et le bon développement des abeilles, essentielles à notre écosystème.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un partenariat pour la production de miel et la sensibilisation du public. En 2020, les abeilles lyonnaises ont produit 80kg de miel, qui sera remis aux associations « Habitat et Humanisme », qui agit en faveur du logement, de l'insertion et de la récréation de liens sociaux, et « Notre Dame des Sans-Abris », pour l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion de personnes en difficulté.

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

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

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

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

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

Quel est l'enjeu ?

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

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

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

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

2.6. Le bien-être animal

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

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

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

3.1.1. En matière d'emploi et de développement régional

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

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

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

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

3.1.2. Sur les populations riveraines ou locales

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

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

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

Ainsi, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS touche ainsi l'ensemble des populations riveraines susceptibles d'être intéressées par un emploi au sein du centre logistique. Cette proximité permet aux futurs collaborateurs de gagner du temps sur leur temps de trajet et les émissions de CO2 quotidiennes peuvent ainsi être limitées.

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

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

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

Dans le domaine sportif :

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

Ce match, initialement planifié le 25 mai 2020, sera reprogrammé dès que la situation sanitaire le permettra.

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

Version 10 le 14 décembre 2020

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

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

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

FIDUCIAL aide également une sportive de haut niveau :

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

Dans le domaine de la santé :

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

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

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

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

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

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

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

Dans le domaine humanitaire :

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

FIDUCIAL apporte son soutien à **Habitat et Humanisme** en participant à « l'Escale solidaire », et plus particulièrement en finançant des repas pour des personnes en difficulté.

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

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

Dans le domaine de l'éducation :

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

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

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

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

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

Dans le domaine de la culture :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3. Sous-traitance et fournisseurs

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

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS demande à ses fournisseurs de s'engager au travers de LA CHARTE DE 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 2021 :

100% des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé un QIF (**Questionnaire d'Identification Fournisseur**), contre 95% l'an passé et 98% ont signé LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS (contre 88% l'an passé)

- 49 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001 (contre 47% l'an passé)
- 46% des fournisseurs sont certifiés ISO 14001 (contre 41% l'an passé)

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

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

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

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

3.4. Loyauté des pratiques

3.4.1. Actions engagées pour prévenir la corruption

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

Les commissaires aux comptes sont amenés, dans le cadre de leur mission légale, à contrôler la bonne application des procédures opérationnelles dont le respect des processus de négociation avec les tiers de l'entreprise.

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

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

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

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

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

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

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

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

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a instauré dans les rapports contractuels qu'il entretient avec ses fournisseurs, une CHARTE DE 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.

