

## **FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA**

### **Avis de l'organisme de vérification Exercice clos le 30 septembre 2022**

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA (ci-après « entité ») et en notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro n° 3-2013, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 30/09/2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce..

## Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière du groupe est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

## Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

## Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

## 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### **Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre le 21 décembre 2022 et le 30 janvier 2023 sur une durée totale d'intervention de 6 jours.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 9 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générales, administration et finances, gestion des risques, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats.

### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication

des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des 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 afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et,
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités<sup>1</sup> ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1,
- nous avons mis en œuvre :
  - 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 contributrices et couvrent entre 28% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Lyon, le 31/01/2023,



FINEXFI  
Isabelle Lhoste  
Associée

---

<sup>1</sup> Social : Périmètre vérifié France – Belgique - Luxembourg sauf pour Absentéisme, Accidents du travail :  
périmètre vérifié : France  
Formation : périmètre vérifié FOS Bureautique

Environnement : Périmètre vérifié France sauf pour les Produits verts, Sous-traitances et fournisseurs : périmètre vérifié : France, Belgique, Luxembourg

## ANNEXE 1

### Informations quantitatives vérifiées :

#### Thématique sociétale :

- Taux de dématérialisation commandes
- Taux de réclamation clients
- Nombre de produits verts total
- Nombre de produits ayant trois feuilles
- Nombre de produits ayant deux feuilles
- Nombre de produits ayant une feuille
- Part du total des produits des catalogues imprimés
- Part de fournisseurs certifiés ISO 9001
- Part de fournisseurs certifiés ISO 14001
- Part de fournisseurs ayant signé la Charte de déontologie des fournisseurs
- Part de fournisseurs ayant signé un QIF étant dans le catalogue

#### Thématique environnementale :

- Nombre de Collect Box vendues
- Tonnage déclaré de collecte de papier
- Quantité d'eau consommée
- Quantité d'électricité consommée
- Quantité de gaz consommée
- Quantité de carburant consommée par la flotte automobile

#### Thématique sociale :

- Nombre de collaborateurs total
- Effectif par sexe
- Effectif par tranche d'âge
- Effectif par zone géographique
- Nombre d'entrées
- Nombre de sorties
- Nombre de salariés en temps partiel
- Nombre de salariés ayant effectué des heures de nuit
- Nombre d'heures supplémentaires travaillées
- Taux d'absentéisme
- Nombre d'accident du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail ; Nombre d'accident de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail ; Taux de fréquence, Taux de gravité
- Nombre total d'heures de formation ; Nombre d'heures de formation – Bureautique ; Nombre d'heures de formation par personne ; Nombre total d'heures de formation sécurité ; Nombre d'heures de formation sécurité – Bureautique
- Nombre de collaborateurs âgés de plus de 50 ans, Nombre de salariés de moins de 25 ans

### Informations qualitatives vérifiées :

- Certification ISO 14001 (FOS Bureautique)
- Le Global Compact
- Conventions de mécénat et de partenariat
- Accords d'entreprise

# **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 :**

<b>Thématique</b>	<b>Périmètre</b>
<b><i>Social</i></b>	France/Belgique/Luxembourg sauf pour absentéisme et accidents du travail : uniquement France
<b><i>Environnementale</i></b>	France sauf pour : -la taxonomie -les produits verts -les workflows -les sous-traitances et fournisseurs qui concernent France/Belgique/Luxembourg

Concernant le périmètre  
exclusivement France cela  
s'explique par une réglementation  
différente en Belgique et au  
Luxembourg.

### **La période :**

Exercice comptable du 01/10/21 au 30/09/22

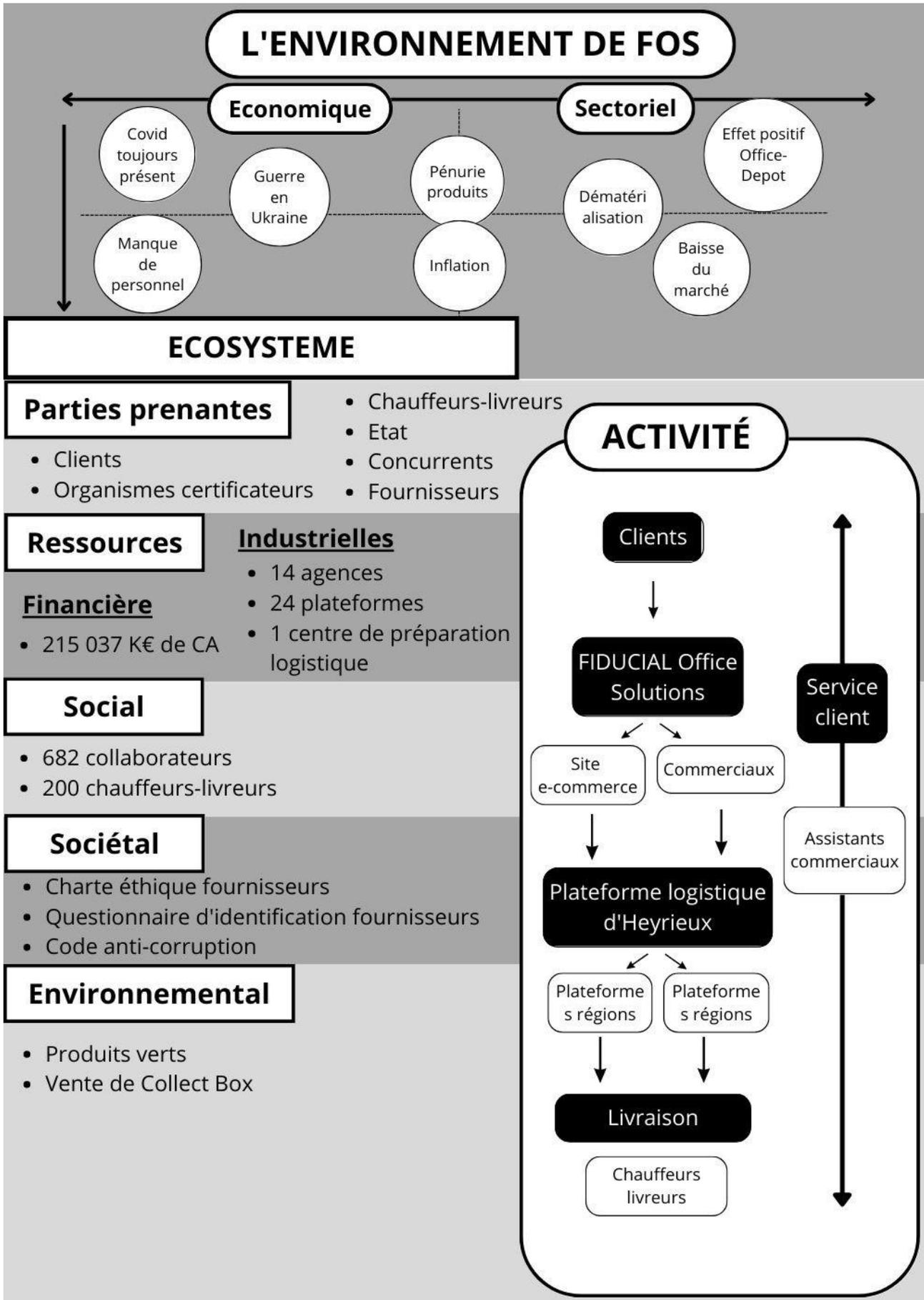
### **Note méthodologique :**

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 MODÈLE D'AFFAIRES



## CONTEXTE



Augmentation du prix des matières premières, de l'énergie du carburant et du transport maritime

Amplification du dérèglement climatique et constante évolution des lois environnementales



Guerre en Ukraine et tensions géopolitiques créant des pénuries de matières premières et complexifiant le sourcing



### CRÉATION DE VALEUR

- Taux de réclamation clients : résultat sur l'exercice 2021/2022 = 2.35%

/

- Taux de Fréquence = 20,03
- Nombre d'accidents de travail ayant donné lieu à un arrêt de travail = 19
- Index homme/femme =88/100
- 51% des fournisseurs certifiés ISO 9 001
- 45% des fournisseurs ISO 14 001
- 100% ont signé un QIF
- 99% ont signé la charte déontologie

- 5 115 produits verts
- 21 916 Collect Box vendues
- 2245 tonnes éq. CO2 émise en 2021
- 78% de commandes dématérialisées
- 61% de taux de dématérialisation des factures clients

### OBJECTIFS

- Améliorer la satisfaction client
- Mieux intégrer les parties prenantes dans les réflexions stratégiques afin d'améliorer les processus

/

- Augmenter le nombre d'embauche de personnes handicapées pour atteindre 12 embauches sur les 3 prochaines années

- Accroître la part de fournisseurs français et certifiés ISO 14001 et ISO 9001

- Une démarche d'électrification de la flotte automobile est en étude afin de limiter l'impact du transport.
- Améliorer le taux de dématérialisation des factures clients
- Augmenter la part de produits verts dans le catalogue
- Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments grâce à divers dispositifs

## IDENTIFIER LES RISQUES POUR MIEUX LES MAÎTRISER

L'analyse de risques réalisée dans le cadre de la certification ISO 9001 (version 2015) permet à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS d'identifier en partie les risques RSE (Social, Environnemental, Sociétal, respect des droits de l'homme et lutte contre la corruption) associés au modèle économique de l'entreprise.

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

Tous les aléas susceptibles de mettre l'entreprise en situation de risque sont identifiés, analysés et pondérés : les risques humains, les impacts sur l'environnement, les risques financiers et opérationnels.

Ci-dessous les 15 thématiques retenues :

### L'emploi

### Les conditions de santé et sécurité au travail

### La formation

### L'économie circulaire

### Le changement climatique

### La sous-traitance et les fournisseurs

### La loyauté des pratiques

L'organisation du travail

L'égalité de traitement

La politique environnementale

La pollution

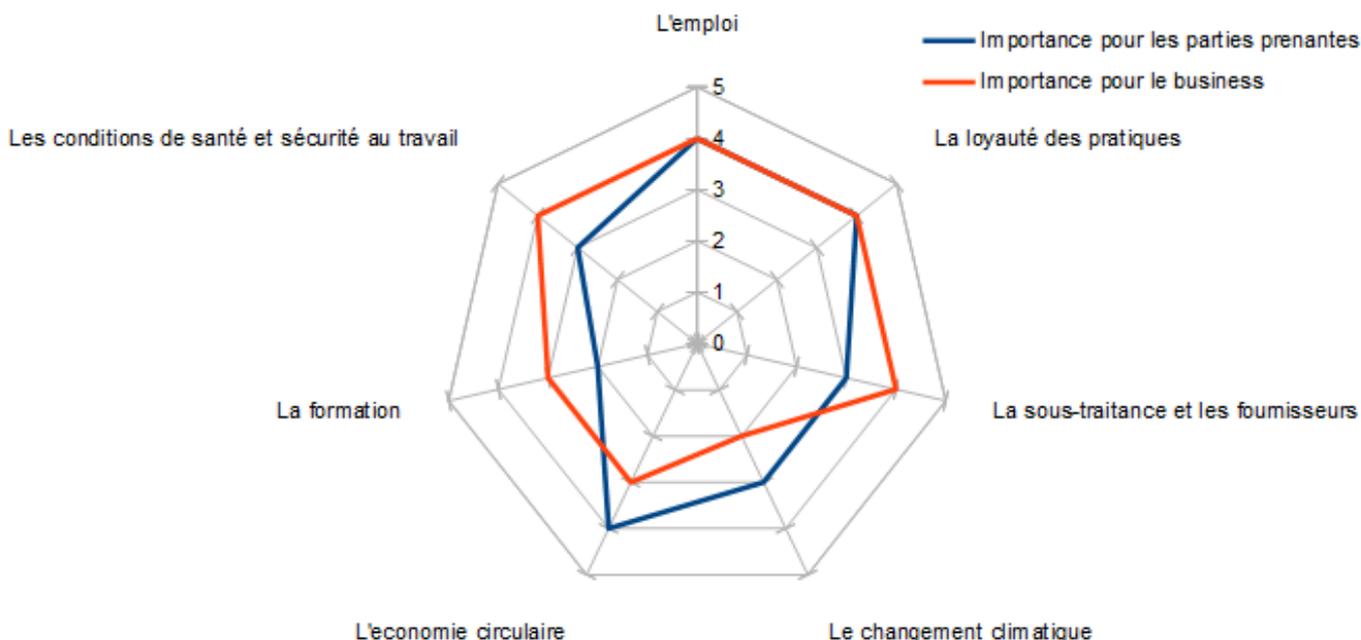
L'utilisation durable des ressources

La biodiversité

L'emploi et le développement régional

Les actions de partenariat et de mécénat

Cartographie des risques significatifs :



## ENJEUX PRIORITAIRES ET STRATEGIES

<b>Enjeux</b>	<b>Politiques</b>	<b>Résultats</b>	<b>Objectifs</b>
Taux de réclamation client	Mise en place de questionnaire de satisfaction client afin d'améliorer la qualité du service pour mieux comprendre les besoins et attentes du client	2,35 %	Réduire le taux de réclamation client
Fournisseurs certifiés ISO 9001 et ISO 14001	Incitation des fournisseurs actuels au passage des ISO 9001 et 14001 ou remplacement par des fournisseurs possédant ces certifications le cas échéant. L'objectif étant d'assurer une traçabilité ainsi qu'une transparence dans la chaîne de valeur.	ISO 14001 = 45 % ISO 9001 = 51 %	Augmenter la part de fournisseurs certifiés ISO 14001 et 9001
Produits verts	Sourcer plus de produits répondant aux principes de la loi AGEC (recyclés, recyclables, compostables, provenant de cultures durables, etc.)	5115	Augmenter la part de produits verts proposés aux clients et les inciter à se tourner vers des produits plus vertueux
Emissions de GES 2021	Mettre en place un plan d'action permettant les économies d'énergie à toutes les échelles.	2245eqCO2	Réduire les émissions de GES

# 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

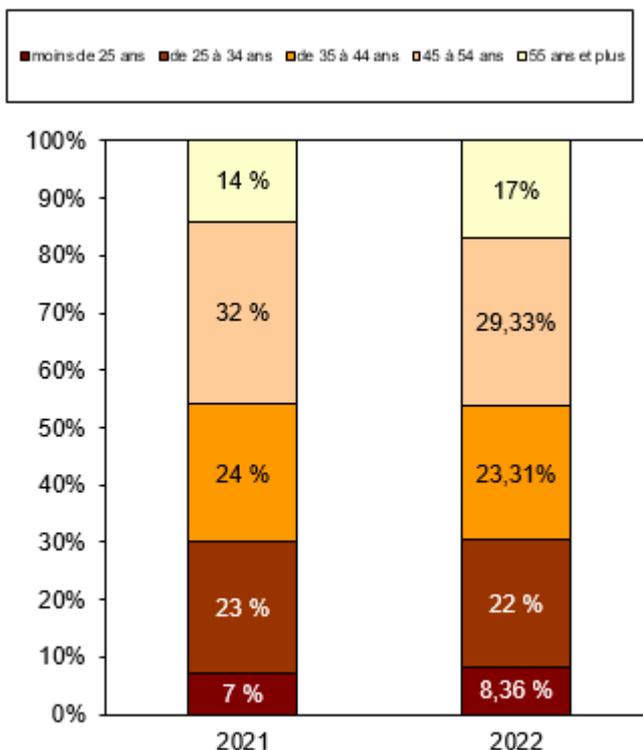
L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 682 collaborateurs au 30 septembre 2022, contre 670 au 30 septembre 2021.

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

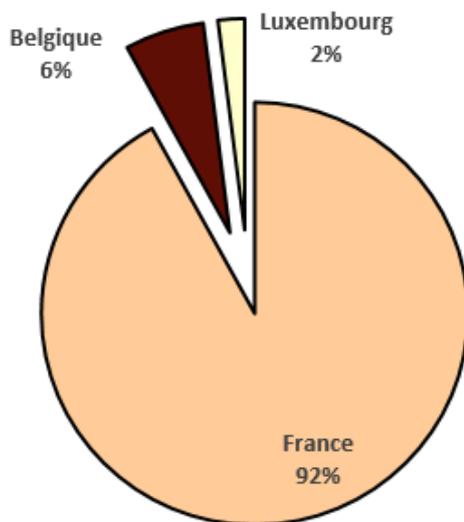
- par sexe



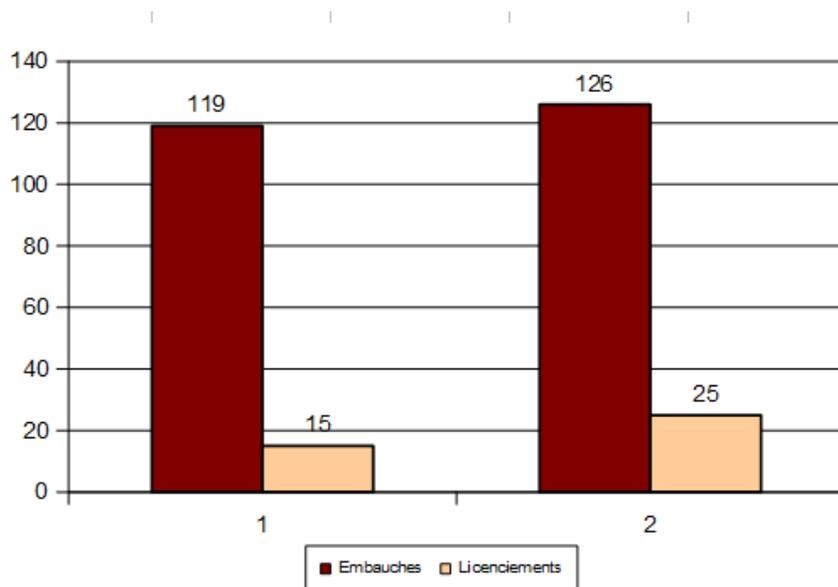
- Par tranche d'âge



• 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 2022, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 20 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 19 au 30 septembre 2021.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 79, contre 39 sur l'exercice précédent.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente 0,37 % du nombre annuel d'heures travaillées – 4 018 heures sur l'exercice, contre 0,26 % - 2849 heures – sur l'exercice 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 6.50%. 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 20.

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

#### **1.3.2. Bilan des accords collectifs**

PV d'accord portant sur la NAO sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée pour l'année 2022, le 14/12/20.

Accord Handicap, le 21/02/20.

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

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 2020/2021	Exercice 2021/2022
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	13	19
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	2	1
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	920	745
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 *	13,60	20,03
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*	0,83	0,75
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 « moyen »)

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
- Actions de protection individuelle contre les nuisances

Dans le cadre de divers partenariats les collaborateurs sont encouragés à pratiquer une activité physique et sportive, réduisant également les risques de troubles musculo-squelettiques. Pour cela, FIDUCIAL est 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. L'ensemble des collaborateurs des environs sont encouragés à participer à cette course.

## 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 2021/2022 s'élève à 3 062 heures, contre 2 189 heures sur l'exercice précédent. Rapporté à l'effectif, cela représente 4,49 heures de formation par personne, contre 3,27 heures sur l'exercice précédent.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 890 contre 897 heures sur l'exercice précédent.

STES	Nombre H FO	Dont H FO Sécurité
BUREAUTIQUE	2845	865
FOS BL + LUX	190	25
OFFICE STORE	27	0
TOTAL	3062	890

### 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 2022, 20 collaborateurs en situation de handicap, comme au 30 septembre 2021. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 18 544 € à plusieurs centres d'aide par le travail sur l'exercice 2021/2022 (contre 21 955,31 € sur l'exercice précédent).

Afin de répondre aux valeurs de l'entreprise ainsi qu'à un besoin social et sociétal, FIDUCIAL a lancé 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 197 au 30 septembre 2022, contre 183 au 30 septembre 2021.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a accueilli des alternants en contrats professionnels (13 alternants au 30 septembre 2022, contre 11 au 30 septembre 2021).

Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 57 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 49 au 30 septembre 2021.

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 7<sup>ème</sup> 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.

## **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**

### **2.1. Politique générale en matière environnementale**

#### **2.1.1. Taxonomie**

Conformément au Règlement européen 2020/852 du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables au sein de l'Union européenne (UE), FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est tenu de publier, au titre de l'exercice 2021-2022, la part de son chiffre d'affaires, de ses investissements et dépenses d'exploitation éligibles résultant de produits et/ou services associés à des activités économiques considérées comme durables au sens de la classification et des critères définis dans la Taxonomie pour les deux premiers objectifs climatiques d'atténuation et d'adaptation.

Sur l'exercice du 01/10/21 au 30/09/22, les activités principales de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS rentrent dans le périmètre de la taxonomie européenne.

- **Chiffres d'affaires éligibles**

En effet, à ce jour, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a identifié dans la part du chiffre d'affaires une activité éligible à la taxonomie.

Ainsi, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a listé et évalué en tant que « CA éligible » l'activité durable suivante, selon la nomenclature définie par la taxonomie :

- 5.5. Collecte et transport de déchets non dangereux triés à la source.

Ce point a été évalué et listé comme CA éligible puisque FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS vend des Collect Box à ses clients en leur proposant une reprise de celles-ci, pour les collecter et les transmettre à un éco-organisme agréé,

Afin de calculer le montant éligible des activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, l'historique des ventes des collectes box des déchets non-dangereux collectées et reprises a été effectué. Ainsi, la somme de chaque collecte box vendu a été multiplié par son prix de vente, ce qui a permis en additionnant ces résultats d'obtenir le chiffre d'affaires de l'activité éligible.

Cette activité présente un chiffre d'affaires éligible, car elle contribue substantiellement à l'atténuation du changement climatique. En effet, les déchets non-dangereux sont collectés séparément et transportés après avoir été triés à la source dans l'objectif d'être préparés en vue d'opérations de réemploi ou de recyclage. Au titre de l'exercice 2020/2021, le chiffre d'affaires de cette activité était de 69 174€, pour un chiffre d'affaires total de 191 641 K€, soit 0,036% de CA éligible. Au titre de l'exercice 2021/2022, l'activité mentionnée plus haut représente 82 760 € de chiffre d'affaires pour un chiffre d'affaires total de 215 037 K€, soit 0,038 % de CA éligible.

Cependant, une partie de cette activité ne respecte pas tous les critères établis pour participer à l'adaptation au changement climatique. En effet, un très faible pourcentage des déchets collectés n'est pas recyclé mais valorisé énergétiquement. Cela constitue une fin de vie des déchets moins vertueuse et donc moins durable pour l'environnement.

Ainsi, la collecte et le transport de déchets non dangereux triés à la source constitue une activité éligible et en partie durable.

Au titre de l'exercice 2021/2022 FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a 0.038% de CA éligible à la taxonomie sur un total de 215 037 K€.

- **CAPEX et OPEX éligibles**

Concernant le transport des marchandises, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a pas encore mis en place de démarche d'amélioration environnementale. Différentes recherches ont cependant déjà été menées en 2021 et 2022 notamment sur la mise en place d'une flotte automobile électrique et sur la possibilité d'effectuer des livraisons en vélo cargo. Des partenariats sont en discussions pour les années à venir.

Sur la question des bâtiments, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est locataire des locaux, n'incluant donc pas de CAPEX exigible.

Enfin, l'entreprise est consciente de l'évolution réglementaire et de l'évolution du climat. Et veillera ainsi à répondre aux exigences de la taxonomie européenne si d'autres de ses activités deviennent éligibles.

Les parties du tableau ne concernant pas FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont été supprimées.

	Part du CA	Contribution aux critères substantiels		Critères DNSH (Does not significantly harm)	
		Adaptation au changement climatique	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Transition vers une économie circulaire
ACTIVITÉS ÉLIGIBLES – TAXONOMIE	<b>0,038%</b>		<b>0,038%</b>		
<b>1. Activité éligible à la taxonomie mais non durable sur le plan environnemental (et non alignée sur la taxonomie)</b>					
<i>Collecte et transport de déchets non dangereux triés à la source</i>				OUI	NON
Chiffre d'affaires de l'activité éligible à la taxonomie mais non durable sur le plan environnemental (non aligné sur la taxonomie)	<b>0,038%</b>	/	<b>0,038%</b>	/	/
<b>2. Activité éligible à la taxonomie et durable sur le plan environnemental (et alignée sur la taxonomie)</b>					
<i>Néant</i>					
Chiffre d'affaires de l'activité éligible à la taxonomie durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)	<b>0,000%</b>		<b>0,000%</b>	NON	NON

### 2.1.2. 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 et du Luxembourg.

La certification pour la Belgique a été obtenue en 2012, puis en 2018 pour la France et enfin en 2021 pour le Luxembourg.

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 2023, **5 115 produits** sont « **verts** », soit 47,5% du total des produits des catalogues imprimés (contre 4 892 produits, soit 43,5% du total des produits des catalogues imprimés en 2022) :

- 1540 produits ont 1 feuille soit 14,3% (contre 1 635 produits soit 14,5% des produits au catalogue 2022)
- 621 produits ont 2 feuilles soit 5,7% (contre 508 produits, soit 4,5% des produits au catalogue 2022)
- 2954 produits ont 3 feuilles soit 27,43% (contre 2 749 produits, soit 24,4% des produits au catalogue 2022).

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.

L'année 2022 a été marquée par la hausse des matières premières, la flambée du coût du transport maritime et le taux €/€ défavorable à l'import. En plus des effets prix, de nombreuses pénuries en particulier sur le papier, ont obligé FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS à revoir certains sourcing pour approvisionner les produits. Ce contexte a engendré la bascule dans un cycle de l'offre, ce qui se matérialise par des négociations achat plus difficiles.

### **2.1.3. 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.

Dans le cadre de l'ISO 14001, des formations sur 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, 26m<sup>2</sup> 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.

### **2.1.4. 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 les rendez-vous en visioconférence (notamment le recrutement). Sur une période de 12 mois, 3811 rendez-vous (contre 3 000 l'an passé) ont été honorés par écran interposé.

**FIDUCOM salle** permet également les réunions en visioconférence d'un pays à l'autre : en France, en Suisse, au Luxembourg et aux Etats-Unis. Un ensemble de 25 salles seront équipées fin 2022, en plus des 42 équipées l'année précédente.

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

Moyen d'échange utilisé également lors de formations : environ 18 289 webconf (dont certaines rassemblent plus de 100 personnes) ont été réalisées en 1 an (contre 3500 l'année précédente).

**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, 144 638 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL, contre 131 000 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*...

## **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 division par 2 des rejets NO/NO<sub>x</sub> (oxydes d'azote) par rapport à la norme Euro V.

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 NO<sub>x</sub>) 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 CO<sub>2</sub> sera préconisé.

Pour les véhicules personnels des collaborateurs, **8 bornes de chargement électrique** ont été installées, dès 2018, sur les sites de Lyon Vaise et de Paris (Immeuble Lotus).

## **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) – ils ont été remplacés par des sacs kraft début octobre 2021 (sauf pour les produits liquide), ce qui évite environ 400 000 sachets plastique par an.
- 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)
- 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 2022, 24 905 tonnes ont été déclarées, contre 22 324 tonnes en 2021, soit 774 863 € de contribution (contre 809 885€ en 2021), qui ont permis de financer la collecte de papier pour 680 600 habitants, ce qui a permis la fabrication de 11 466 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**, via le partenariat avec **OWA**, 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 Electroniques (DEEE)
- contractualisation avec **PAPREC**, pour le papier et le carton

- 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.

A Lyon, en septembre 2022, comme en septembre 2021, FIDUCIAL s'est engagé pour le **World Clean Up Day**.

Cet évènement, appelé aussi journée mondiale du nettoyage, est une opération planétaire, lancée par l'association à but non lucratif *Let's do it Foundation*, ayant pour objectif la lutte contre la pollution à travers des nettoyages citoyens. Lancé en 2018, le mouvement n'a cessé de grandir et est désormais présent dans 157 pays. Au mois de septembre de chaque année, des millions de personnes unissent leurs efforts afin de dépolluer notre planète et, au sens plus large, préserver notre écosystème. FIDUCIAL s'est donc rallié à l'évènement, le 17 septembre 2022. Les collaborateurs se sont mobilisés afin de dépolluer la zone autour du siège dans le 9<sup>ème</sup> arrondissement lyonnais. Ensemble, ils ont récolté 86 kg de déchets de tous types, qui ont été triés, et près de 18 600 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.

De par ses activités, Fiducial n'a pas d'impact sur la précarité alimentaire, ainsi que la promotion d'une alimentation responsable, équitable et durable

### **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 2 169 m3, contre 2 054 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**

Tout d'abord, concernant les consommations d'électricité et de gaz des estimations ont été réalisées sur les périodes suivantes, dû à un arrêt des facturations par EDF suite à un problème technique :

- Pour l'électricité : la période du 01/01/2022 au 31/09/2022 a été estimée sur les consommations de 2021.
- Pour le gaz : la période du 01/05/2022 au 31/09/2022 a été estimée sur les consommations de 2021.

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation (CLP), qui est le principal site industriel, s'élève à 1 207 900 kWh sur l'exercice, contre 1 185 908 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 2 559 616 kWh sur l'exercice, contre 2 332 229 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 2021/2022 à 788 423 litres, contre 794 039 litres sur l'exercice précédent.

Des véhicules avec une motorisation exclusivement GNV ont été testés et sont toujours en phase de test. 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 2245 tonnes éq. CO<sub>2</sub> sur l'exercice 2020/2021, contre 2543 tonnes sur l'exercice précédent. Cela correspond au calcul des scope 1 et 2.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a également déjà mis en œuvre une recherche de partenariat afin d'intégrer le scope 3 à son bilan GES 2023.

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 VI, équipée du système Start & Stop et équipement complet de la flotte de véhicules du pack blue EFFICIENCY (baisse des émissions de CO<sub>2</sub>)
- 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 CO<sub>2</sub>.

Pour l'exercice 2022, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 2.54 kg éq CO<sub>2</sub> par commande (contre 2.57 kg éq CO<sub>2</sub> pour l'exercice 2021).

#### **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 le cadre de 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. En 2021, le rucher s'est agrandi et a accueilli 4 nouvelles ruches. Ce sont donc 8 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 2022, les abeilles lyonnaises ont produit 148 kg de miel, qui a été remis à l'ensemble du personnel de Lyon qui représente environ 1 300 personnes. 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.

Chez FIDUCIAL, ce sont quatre hôtels à insectes qui ont ouvert leurs portes aux petits voyageurs, entre décembre 2020 et mai 2022. Tout d'abord sur les sites d'Aix-en-Provence, Angers et à Viriat dans l'Ain, deux nouveaux « Hôtels à insectes » ont été installés, puis c'est à Lyon sur le site de Vaise que le quatrième hôtel à insectes est venu s'installer. Ces abris, d'une hauteur et d'une largeur de 1 m 50, visent à protéger les insectes, maillon si important de l'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 un 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. Au total, sur l'exercice, FIDUCIAL a déboursé la somme de 145 093 euros au profit, des différentes associations.

#### Dans le domaine sportif :

FIDUCIAL participe au financement du transport du projet RudbySchool 2022 de l'association « Stanislas Sevens » sur l'île de la Réunion.

#### Dans le domaine de la santé :

FIDUCIAL soutient l'association « Une nuit pour 2500 voix », en faveur de la recherche sur le cancer des enfants

FIDUCIAL soutient le projet d'observatoire mobile « Ciel d'Occitanie », destiné aux malvoyants.

FIDUCIAL aide « l'Hospitalité Diocésaine Saint Jean de Matha » en permettant le renouvellement des tenues des hospitaliers, à Lourdes.

FIDUCIAL soutient l'association « Petit Monde », créée par des pédiatres lyonnais et œuvrant pour l'amélioration de la vie de l'enfant hospitalisé, en préservant notamment ses repères familiaux.

FIDUCIAL a apporté une contribution à au CHU de Limoges pour la journée mondiale de l'autisme

FIDUCIAL contribue à financer l'association « Une Rose Un Espoir » qui organise des séances d'art-thérapie au profit d'adolescents et de jeunes adultes, atteints du cancer et hospitalisés au service d'onco-hématologie de l'hôpital de Lyon sud.

#### 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 le projet « l'école du miel ».

FIDUCIAL participe à la promotion de la pratique de l'handisport en soutenant l'association « Handisport Pyrénées-Orientales »

FIDUCIAL finance « Emerald Hill CHildren's Home », un orphelinat qui accueille les enfants vulnérables du Zimbabwe.

FIDUCIAL participe au financement du projet nautique de l'association « Les Voiles de l'Espoir » permettant à des enfants souffrant de cancer de pratiquer la voile entre Toulon et Monaco durant une semaine.

FIDUCIAL participe au financement de diverses actions humanitaires, de soins ou encore d'éducatives avec l'association du « Rotary Club ».

#### 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'association « les amis des mots » qui organise le festival « FESTI'MOTS » de lecture à voix haute.

FIDUCIAL participe à la sensibilisation des jeunes aux outils manuels en finançant l'association « L'outils en mains ».

#### Dans le domaine de la culture :

FIDUCIAL soutient le festival de musique « Les Musicales » de Sainte-Croix-en-Jarez par l'intermédiaire de l'association pour la sauvegarde et l'animation de la Chartreuse de Sainte-Croix- en -Jarez.

FIDUCIAL aide l'association Dièse pour le festival Pianissimes.

FIDUCIAL soutient l'association « Tandem » pour la réalisation du Festival Littéraire.

#### Dans le domaine environnemental :

En 2020 c'est au sein d'une association grandissante que FIDUCIAL renforce ses engagements en devenant membre fondateur de l'association Biodiversio. Cette association, reconnue Partenaire Engagé pour la nature par l'Office Français de la Biodiversité, a pour but de favoriser une prise de conscience des dangers qui pèsent sur les enjeux de la biodiversité. De plus, tout en cherchant les moyens pouvant aider à l'atténuation des conséquences du réchauffement climatique, Biodiversio accompagne les citoyens, les entreprises et les collectivités pour mettre en place des initiatives en faveur de la biodiversité. Ainsi, en étant membre fondateur, FIDUCIAL contribue à les inciter à mieux gérer la biodiversité et à maintenir celle-ci. Pour protéger la biodiversité, lutter contre le réchauffement climatique et l'amnésie environnementale, Biodiversio a mis en place quelques principes d'action :

- Créer des starters de biodiversité pour redynamiser la faune locale.
- Re naturer des zones artificialisées.
- Créer de nouveaux corridors écologiques pour relier entre eux les espaces naturels protégés.
- Participer à la réappropriation de la biodiversité par le grand public.
- Créer des zones propices aux hyménoptères

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 2023 :

100% des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé un QIF (**Questionnaire d'Identification Fournisseur**), comme l'an passé et 99% ont signé LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS (contre 99% l'an passé)

- 51 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001 (contre 52% l'an passé)
- 45 % des fournisseurs sont certifiés ISO 14001 (contre 49% 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 leurs missions légales, 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 anticorruption. 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.

Un dispositif de lanceur d'alerte a également été créé, facilitant ainsi les démarches dans ce cadre.

Enfin, les collaborateurs de FIDUCIAL sont sensibilisés à l'anticorruption à travers une formation en e-learning.

#### **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 **CHARTRE 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**.

## Tableau récapitulatif des indicateurs

Indicateur	Résultat	Page
Effectif total	682 collaborateurs	6
Répartition de l'effectif par sexe	46 % Homme, 54 % femme	6
Répartition de l'effectif par tranche d'âge	<25 ans: 8%; 25 à 34 ans: 22%; 35 à 44 ans: 23%; 45 à 54 ans: 29%; >55 ans: 17%	6
Répartition de l'effectif par zone géographique	92 % France, 06 % Belgique, 2 % Luxembourg	7
Embauche et licenciements	126 embauches, 25 licenciements	7
Horaire hebdomadaire moyen	35h en France, 39h en Belgique, 40h Luxembourg	7
Salariés à temps partiel	20	7
Salariés effectuant des heures de nuit	79	7
Heures supplémentaires effectuées	4018h, soit 0,35 % du nombre d'heures annuelles travaillées	8
Taux d'absentéisme	6,50 %	8
Nombre d'accidents de travail ayant donné lieu à un arrêt	19 (FOS France uniquement)	9
Taux de fréquence	20,03 (FOS France uniquement)	9
Taux de gravité	0,75 (FOS France uniquement)	9
Nombre de collaborateurs ayant le statut d'IRP	20	9
Nombre d'heures de formation	3 062	10
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	20	10
CA éligible à la taxonomie	82 760 €	12
Certifications	ISO 9001, ISO 14001, FSC et PEFC	13
Nombre de produits verts sur le catalogue	5115 produits	14
Nombre de rendez-vous en visioconférence	3811	15
Nombre de workflow réalisés	144638	15
Nombre de bornes de chargement électrique installées	8 bornes	16
Consommation d'eau	2 169 m3	18
Consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation	1 207 900 kWh	18
Consommation de gaz du Centre Logistique de Préparation	2 559 616 kWh	18
Consommation de carburant de la flotte automobile en France	788 423 litres	18
Émissions de GES 2021	2245 tonnes éq. CO <sub>2</sub>	19
Pourcentage de fournisseurs certifiés ISO 9001	51 %	23
Pourcentage de fournisseurs certifiés ISO 14001	45 %	23