

## **FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA**

### **Avis de l'organisme de vérification Exercice clos le 30 septembre 2023**

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 sous le numéro n°3-2013 (Accréditation Cofrac Inspection, 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 30/09/2023 (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 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.

## Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans le paragraphe « Emissions de gaz à effet de serre », les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées 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 20 novembre 2023 et le 30 janvier 2024 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 6 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. Pour certains risques tels que la lutte contre la corruption, lutte contre l'évasion fiscale, protection des données personnelles, achats responsables, etc, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- 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<sup>1</sup> et couvrent entre 29 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.

---

<sup>1</sup> Social : Périmètre vérifié France – Belgique - Luxembourg sauf 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  
Consommation de gaz, Consommation d'électricité, Consommation d'eau: Heyrieux plateforme – France

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 30/01/2024,



FINEXFI  
Isabelle Lhoste  
Associée

*Annexe 1*

**Informations quantitatives vérifiées :**

Thématique sociétale :

- Nombre de produits verts proposés à la vente
- Nombre de produits ayant trois feuilles
- Part de fournisseurs certifiés ISO 14001
- Part de fournisseurs ayant signé la Charte de déontologie des fournisseurs

Thématique sociale :

- Effectif total
- Part de femmes
- Part d'hommes
- Embauches
- Licenciements
- Nombre d'alternants en contrats professionnels au 30/09/23
- Nombre de salariés de moins de 25 ans au 30/09/23
- Nombre de collaborateurs âgés de plus de 50 ans au 30/09/23
- Nombre de collaborateurs en situation de handicap au 30/09/23 (Vérification du processus)
- Nombre d'accident du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail
- Nombre total d'heures de formation – Bureautique (Vérification du processus)
- Nombre total d'heures de formation sécurité – Bureautique
- Index égalité H/F

Thématique environnementale :

- Nombre de collectes box vendues
- Tonnes de déchets déclarés
- Tonnes de déchets produits par CLP
- Quantité de déchets valorisables
- Quantité de déchets non valorisables
- Consommation d'eau
- Consommation d'électricité
- Consommation de gaz
- Quantité de carburant consommé par la flotte automobile
- Emissions scopes 1 et 2
- Emissions scope 3 (Vérification du processus)

**Informations qualitatives vérifiées :**

- Accords d'entreprise
- Mise en place des Webinaires pour sensibiliser les collaborateurs à la diversité du handicap, Aménagement de poste handicap
- Partenariats
- World Clean up Day
- Adhésion au Global compact

## **FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS**

Société anonyme au capital de 22 000 000€  
Siège Social : 41 rue du Capitaine Guynemer – 92400 COURBEVOIE  
969 504 133 R.C.S. Nanterre

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

### 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. En effet, Alizée KOOTZ, chargée de mission RSE pour FIDUCIAL et ses branches, met en place et coordonne la stratégie RSE et est également en charge de la conformité réglementaire. Catherine VITTOZ, responsable QSE et RSE pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est également impliquée dans ces sujets.

### 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. Cette Déclaration de performance extra-financière comprend également un BEGES.

Pour plus de précision, voici les différents périmètres concernant les éléments :

Thématique	Société	Périmètre géographique	Commentaire
<i>Social</i>	FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS	France/Belgique/Luxembourg <b>Exception pour :</b> - Absentéisme (France uniquement) en raison d'un manque de données.	91,32% des effectifs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont en France.
<i>Environnementale</i>	FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS	France <b>Exception pour :</b> -la taxonomie -les produits verts -les workflows -les sous-traitances et fournisseurs qui concernent France/Belgique/Luxembourg	Les données Belgique et Luxembourg sont déterminées comme non significatives.
<i>Données énergétiques</i>	FIDUCIAL BUREAUTIQUE	Heyrieux – Plateforme Seules les données énergétiques (consommation gaz, électricité, eau) de la plateforme d'Heyrieux sont communiquées.	Heyrieux est le site le plus représentatif et le plus consommateur d'énergie.
<i>BEGES</i>	FIDUCIAL BUREAUTIQUE	France	

### La période :

Exercice comptable du 01/10/22 au 30/09/23

### 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.



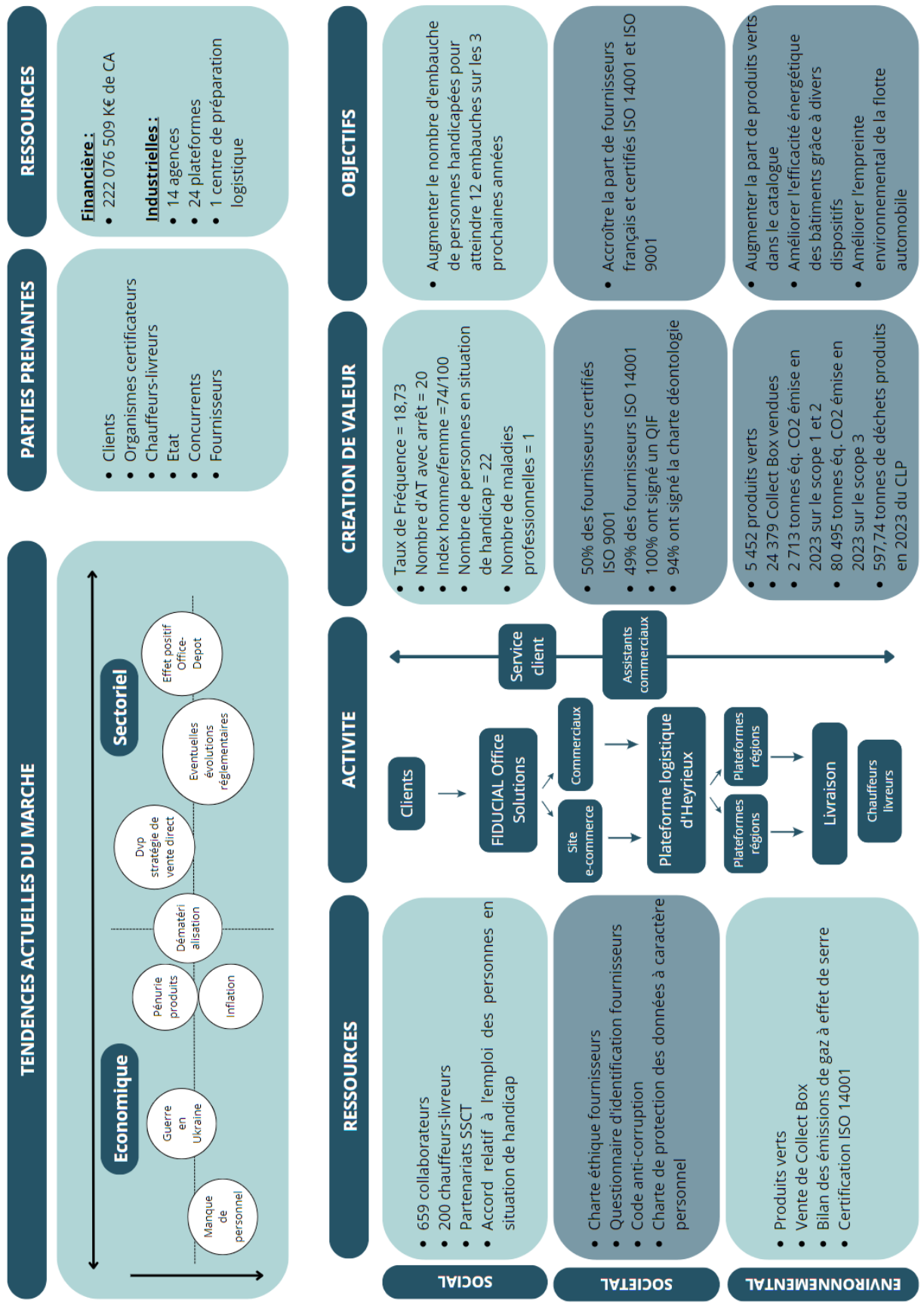
## Table des matières

Introduction .....	3
Modèle d'affaires.....	3
Identification des enjeux .....	5
<b>SOCIAL</b> .....	<b>8</b>
<b>Relations et conditions de travail</b> .....	<b>8</b>
Emploi et relations employeur/employé .....	8
Conditions de travail et protection sociale.....	9
Dialogue social.....	10
Santé et sécurité au travail.....	11
Développement du capital humain .....	12
<b>Droit de l'Homme</b> .....	<b>14</b>
Discrimination et groupes vulnérables.....	14
Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme.....	16
Principes fondamentaux et droit au travail.....	16
<b>Communautés et développement local</b> .....	<b>17</b>
Création d'emploi et développement des compétences .....	17
Investissement dans la société.....	18
<b>ENVIRONNEMENTAL</b> .....	<b>21</b>
<b>Environnement</b> .....	<b>21</b>
Utilisation durable des ressources .....	21
Atténuation des changements climatiques et adaptation .....	25
Prévention de la pollution .....	31
Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels.....	33
<b>SOCIÉTAL</b> .....	<b>36</b>
<b>Loyauté des pratiques</b> .....	<b>36</b>
Engagement politique responsables .....	36
Lutte contre la corruption .....	36
Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur .....	38
<b>Questions relatives aux consommateurs</b> .....	<b>39</b>
Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs .....	39

# Introduction

## Modèle d'affaires

### 1. Organisation



## 2. Parties prenantes

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS travaille en collaboration avec de nombreuses parties prenantes :

Parties prenantes internes	Partenaires d'affaires	Acteurs du territoire, partenaires publics et collectivités	Services d'état	Associations et autres
<ul style="list-style-type: none"><li>• Salarié</li><li>• Directeur général</li><li>• Service RSE</li><li>• Responsable QSE</li><li>• Service achats</li><li>• Service commercial</li><li>• Service transport</li><li>• Service marketing</li><li>• Directeur administratif comptable</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clients</li><li>• Fournisseurs</li><li>• Auditeur extra-financier</li><li>• Commissaires aux comptes</li><li>• Banques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riverains</li><li>• Propriétaire fonciers</li><li>• Chambre de commerce</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préfecture</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Association :<ul style="list-style-type: none"><li>- Middlednext (anticorruption)</li><li>- La Cravate Solidaire</li><li>- Petits frères des pauvres</li><li>- Handichiens</li><li>- Autres</li></ul></li></ul>

## 3. Organisation de la RSE

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.

Ce document est établi sur l'exercice comptable de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, soit du 01/10/2022 au 30/09/2023.

## Identification des enjeux

### 1. Risques et opportunités

L'identification des parties prenantes nous a permis de déterminer les enjeux prioritaires communs entre ces dernières et pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

A partir de la norme ISO 26 000, qui est une norme volontaire qui permet de définir des lignes directrices pour mettre en place une démarche RSE, nous avons pu identifier les sept grandes thématiques RSE. Ces thématiques comportent des sous-catégories d'enjeux. C'est à partir de ces sous-catégories qu'ont été sélectionnés les enjeux les plus pertinents pour l'entreprise et ses parties prenantes.

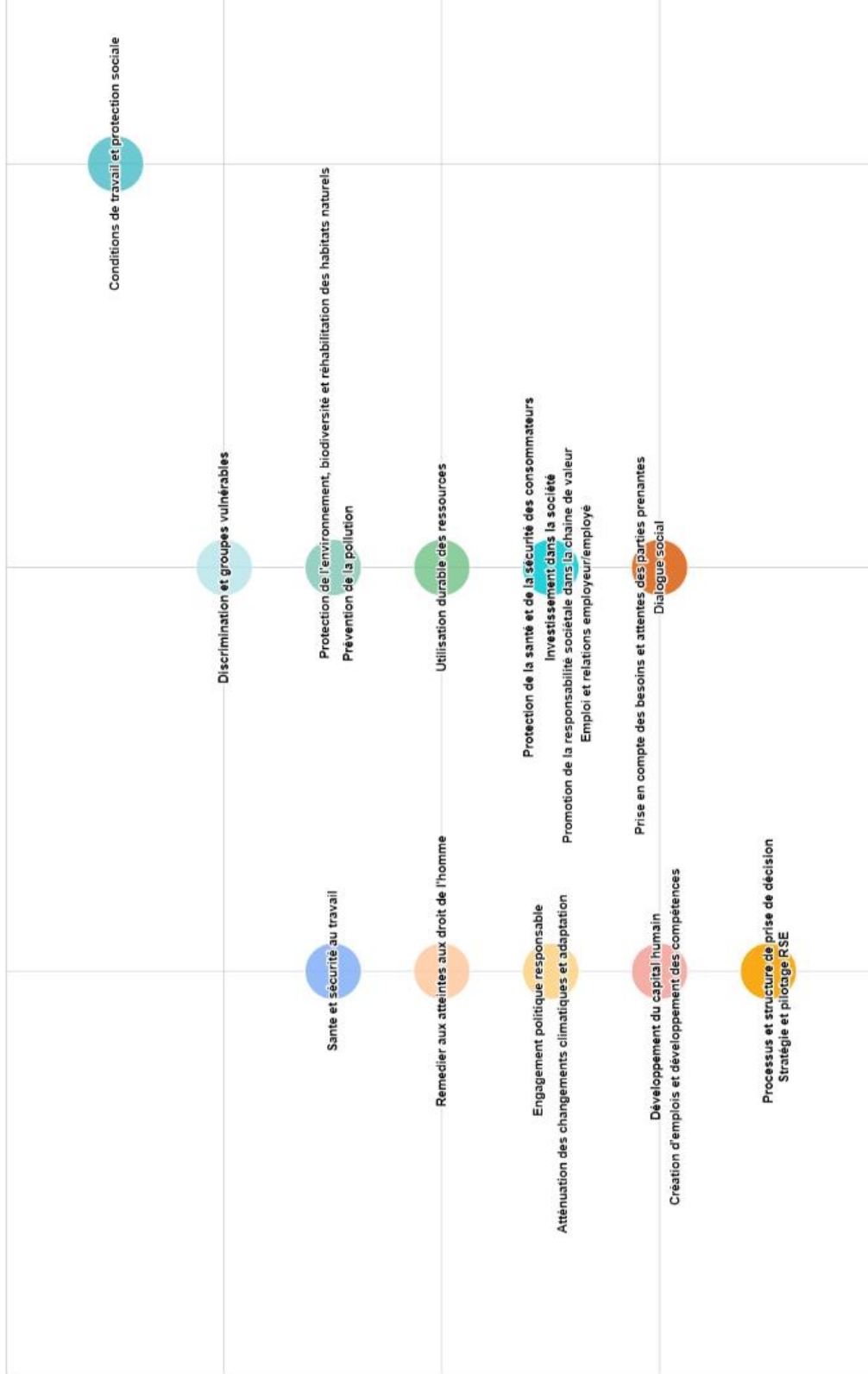
Cette présélection a permis d'identifier les enjeux RSE suivants comme étant les plus pertinents à porter au sondage des parties prenantes :

<b>Gouvernance</b>	Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes
	Processus et structure de prise de décision
	Stratégie et pilotage RSE
<b>Relations et conditions de travail</b>	Emploi et relations employeur/employé
	Dialogue social
	Conditions de travail et protection sociale
	Santé et sécurité au travail
	Développement du capital humain
<b>Environnement</b>	Prévention de la pollution
	Utilisation durable des ressources
	Atténuation des changements climatiques et adaptation
	Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels
<b>Communautés et développement local</b>	Investissement dans la société
	Création d'emplois et développement des compétences
<b>Loyauté des pratiques</b>	Engagement politique responsable
	Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur
<b>Droits de l'Homme</b>	Remédier aux atteintes aux droits de l'homme
	Discrimination et groupes vulnérables
<b>Questions relatives aux consommateurs</b>	Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs

Les enjeux ont pu être portés à la connaissance de nos différentes parties prenantes de façon à mieux comprendre leurs attentes et à identifier les enjeux les plus importants pour elles.

## 2. Matrice de matérialité

### Matrice de matérialité FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS



Importance pour les parties prenantes

Impact sur le business

Pour établir cette matrice de matérialité, plusieurs questionnaires ont été créés et diffusés à l'ensemble de nos parties prenantes. Ces derniers portaient sur l'importance et la place de chacun des enjeux identifiés au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

L'analyse des réponses de ces parties prenantes de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a permis, après de créer une matrice de matérialité. Cette matrice permet de croiser l'importance de chacun des enjeux identifiés pour les parties prenantes de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS avec leur importance business.

Cette matrice est essentielle pour prioriser les enjeux importants à la fois pour les affaires de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et pour ses parties prenantes.

Cette matrice nous a permis de déterminer plusieurs enjeux prioritaires à traiter :

Enjeux	Politique	KPI associé pour suivre l'enjeu	Echéance	Indicateurs
Condition de travail et protection sociale	Favoriser le bien-être au travail et le respect de l'équilibre vie professionnelle/ vie personnelle	NB arrêts maladie professionnelle NB accidents du travail	Comparaison chaque année	Diminution des maladies professionnelles et des accidents du travail
Discriminations et groupes vulnérables	Politique handicap développée chez FOS pour favoriser le retour et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.	NB de personnes en situation de handicap Index H/F	Comparaison chaque année	Atteinte de 6% de personnes handicapées
Prévention de la pollution	Amélioration continue de l'empreinte environnemental de FOS et de ses activités.	BEGES	Tous les 2 ans	-2% par an
Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	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'un transparence dans la chaîne de valeur.	NB de fournisseurs certifiés ISO14001	Comparaison chaque année	Augmentation du nombre de fournisseurs certifiés ISO14001
Utilisation durable des ressources	Réduction de l'utilisation de matières premières et du gaspillage	Nombre de collecte box vendues  Nombre de produits verts proposés à la vente	Comparaison chaque année	Augmenter le nombre de collect box vendues et de produits verts proposés à la vente

Le tableau ci-dessus met en exergue les enjeux prioritaires identifiés dans la matrice de matérialité ainsi que les indicateurs permettant de suivre leur évolution.

5 enjeux ont été identifiés comme prioritaires. Ce sont ceux sur lesquels FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS se focalisera dans un premier temps, sans pour autant occulter ou laisser de côté les enjeux ayant une importance moins grande aux yeux des parties prenantes.

# SOCIAL

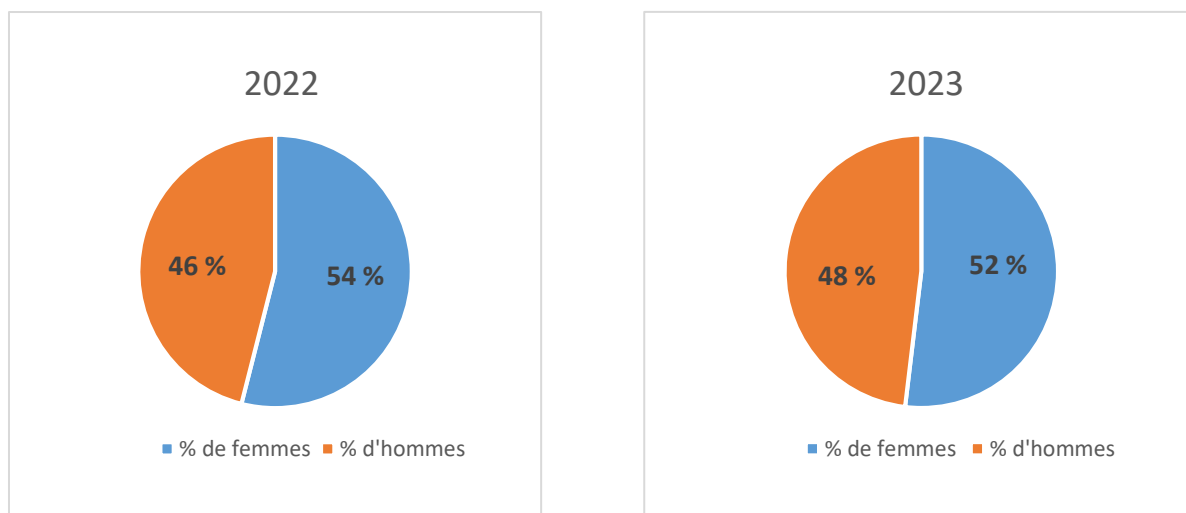
## Relations et conditions de travail

### Emploi et relations employeur/employé

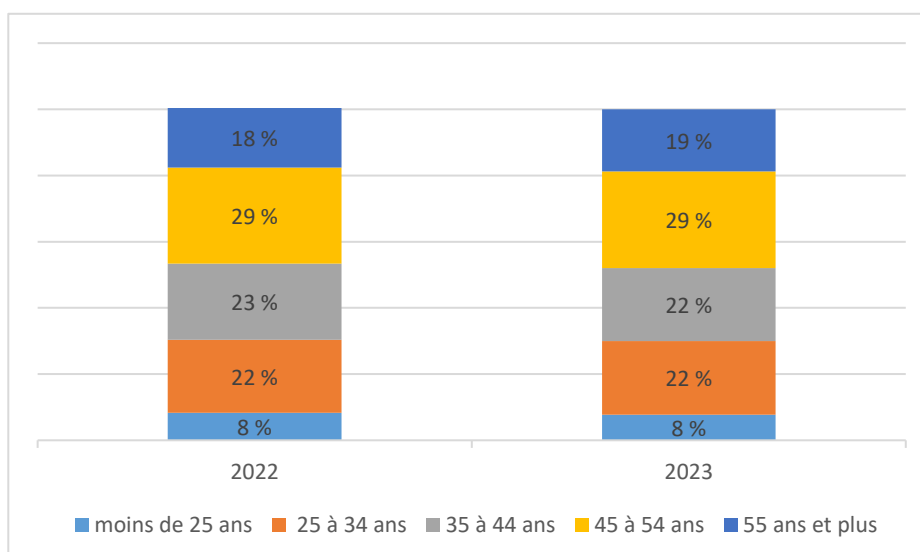
#### 1. Effectifs

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 658 collaborateurs au 30 septembre 2023, contre 681 collaborateurs au 30 septembre 2022. La donnée N-1 pour les effectifs totaux ont été modifiée en raison d'une personne ayant été prise en compte alors qu'elle ne fait pas partie du périmètre.

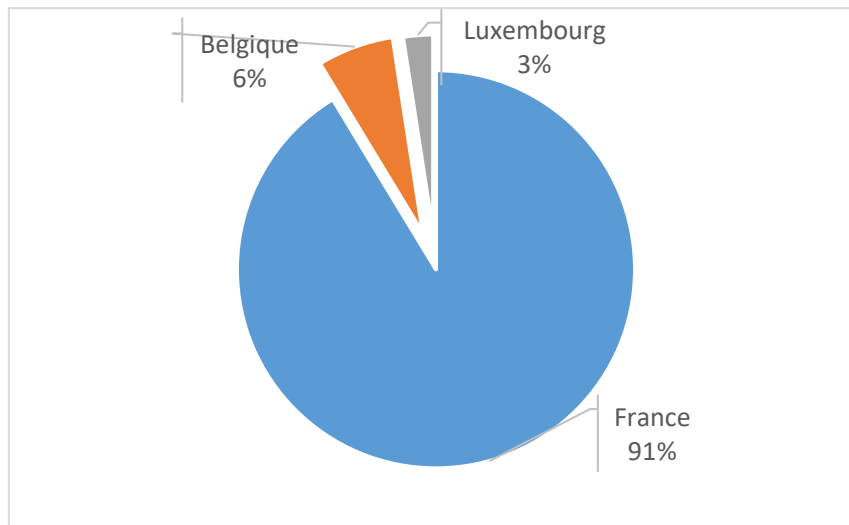
#### • Répartition des salariés par sexe



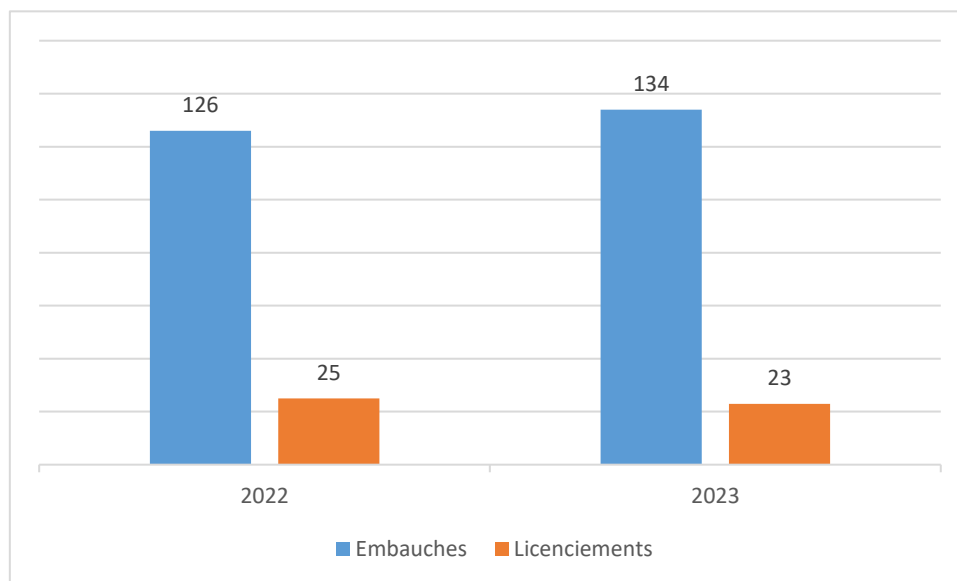
#### • Répartition des salariés par tranche d'âges



- **Par zone géographique**



## 2. Embauches et licenciements



## **Conditions de travail et protection sociale**

### 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 2023, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 17 salariés à temps partiel contre 20 au 30 septembre 2022.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 21, contre 79 sur l'exercice précédent.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente 0,70 % du nombre annuel d'heures travaillées soit 7 528 heures sur l'exercice, contre 0,37 % soit 4 018 heures sur l'exercice précédent.

## **1. 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 en France est de 5,22% sur cet exercice contre 6,80% sur l'exercice précédent. Ce taux d'absentéisme est calculé hors congés maternité. Il prend en compte les maladies, les accidents du travail et les maladies professionnelles. Les données du Luxembourg et de la Belgique n'ayant pu être récoltées à temps, seul le périmètre France est choisi sur cet exercice.

## **Dialogue social**

### **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 16.

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

## 2. Bilan des accords collectifs

Des accords collectifs ont été mis en place chez FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, voici la liste de ces derniers :

- Accord relatif à l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de FIDUCIAL BUREAUTIQUE ET FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, le 16/03/2023
- 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

## Santé et sécurité au travail

### 1. 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 aux troubles musculo-squelettiques liés au travail sur ordinateur.

	Exercice 2021/2022	Exercice 2022/2023
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	19**	20
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	1**	0
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	745**	376
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 *	22,64 **	18,73
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*	0,84**	0,35
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	0**	1

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

\*\* La donnée N-1 a été recalculée pour s'aligner avec le nouveau périmètre (France, Belgique, Luxembourg)

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.

## **Développement du capital humain**

### **1. Formation**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS investit dans la formation de ses collaborateurs.

Sa politique de formation professionnelle continue répond à deux priorités :

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

Ces priorités se traduisent par :

- Formations cœur de métier : formations commerciales, formations aux produits et aux techniques de vente
- Intégration de nouveaux collaborateurs
- Formations et ateliers au social selling et LinkedIn
- Formations sécurité & prévention : CACES (1, 3, 5), SST, Gestes et Postures, Equipier de Première Intervention (EPI), évacuation
- Formations aux outils logistiques (approvisionnement)
- Formations au management de proximité (Centre Logistique de Préparation)
- Formations aux outils informatiques et bureautique
- Formations commerciales sur la prise en compte des enjeux de la RSE

La période est également marquée par de toutes nouvelles thématiques :

- Sensibilisation anti-corruption
- Sensibilisation à la RSE
- Sensibilisation au handicap (collaborateurs et managers), en lien avec la politique et la mission Handicap de FIDUCIAL.

- Différentes formations de développement pour accompagner le développement des collaborateurs et managers et leur efficacité professionnelle : A titre d'exemple :
  - formations au management, avec des diagnostics individuels et personnels, « Mieux se connaître pour mieux manager », « manager l'humain » ;
  - formations transverses de développement : certificat Voltaire, anglais (« e-learning coaché » « leardership », « développer son audace », « développer son agilité relationnelle », gestion du stress dans l'environnement professionnel...

Ces dernières formations étant suivies en e-learning coaché, elles s'étalent dans le temps (pour faciliter les ancrages), et sont toujours en cours : elles ne sont donc pas recensées dans les chiffres d'heures de formation qui ne capitalisent que les formations terminées sur la période.

L'impulsion des softskills dans la politique de formation de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a pour objectif d'aider au développement ainsi qu'au mieux-être des collaborateurs. Ces formations constituent un accompagnement aux changements pour les collaborateurs et les managers et une impulsion vers le développement de l'intelligence collective au travail.

## 2. Nombre total d'heures de formation

Le nombre total d'heures de formation en France sur l'exercice 2022/2023 s'élève à 6 860 heures, contre 3 062 heures sur l'exercice précédent. Rapporté à l'effectif, cela représente 10,41 heures de formation par personne, contre 4,49 heures sur l'exercice précédent.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 900 contre 890 heures sur l'exercice précédent.

STES	Nombre H FO	Dont H FO Sécurité
BUREAUTIQUE	6755	865
FOS BL + LUX	105	35
OFFICE STORE	0	0
TOTAL	6860	900

## *Droit de l'Homme*

### **Discrimination et groupes vulnérables**

#### **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...

En 2023, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a obtenu la note de 74/100 pour l'index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

#### **2. Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées**

En France, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie, au 30 septembre 2023, 22 collaborateurs en situation de handicap. Cela représente 2 personnes de plus qu'au 30 septembre 2022. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur de l'insertion et du maintien des personnes en situation de handicap dans l'emploi, FIDUCIAL OFFICE SOLUTION a alloué 6 210 € sur cet exercice à l'aménagement de postes de travail pour ses collaborateurs contre 12 919 € sur l'exercice précédent.

Lorsque cela est possible, FIDUCIAL OFFICE SOLUTION fait appel à des Entreprises Adaptées (EA) ou à des Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT). Cette année, ces investissements représentent 485,10 € contre 569 € l'année précédente.

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.

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.

### **3. Politique de lutte contre les discriminations**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS agit en faveur de la lutte contre les discriminations.

A ce titre, les séniors, correspondant aux collaborateurs âgés de plus de 50 ans, sont au nombre de 236 au 30 septembre 2023, contre 197 au 30 septembre 2022.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes et accueil des alternants en contrats professionnels. Au 30 septembre 2023, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 1 alternants contre 13 alternants au 30 septembre 2022.

Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 51 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 57 au 30 septembre 2022.

### **4. 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.

FIDUCIAL a également mis en place des webinaires afin de sensibiliser les collaborateurs à la diversité du handicap. Ces webinaires portaient sur :

- Initiation à la Langue des Signes française
- Fonctionnements atypiques : mieux comprendre les TSA, ses manifestations en milieu professionnel et les moyens de compensation.
- Mieux comprendre la dépression : aider à reconnaître les signes d'une dépression et à identifier les leviers mobilisables pour prévenir ou prendre en charge une situation.
- Aidants et emploi : enjeux et solutions pour l'accompagnement des aidants
- Cancer et maintien de l'emploi : la place du cancer au travail, l'importance de trouver les mots et les attitudes justes face à un collègue touché.
- Comprendre les troubles DYS : aider à la compréhension des différents troubles DYS (dyslexie, dyscalculie, dyspraxie ...) et échange sur les logiciels/matériels mobilisables en entreprise pour soulager au quotidien.
- Endométriose : comprendre l'endométriose et échanger sur les outils et solutions qui permettent de retrouver un équilibre au quotidien avec la maladie.
- Diabète : comprendre les différents diabètes, les facteurs de risques et les comportements à privilégier.

## **Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme**

OFFICE SOLUTIONS s'attache à respecter toutes les actions en faveur de la **DECLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME**.

### **1. 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.

### **2. 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.

## **Principes fondamentaux et droit au travail**

### **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.

## Communautés et développement local

### **Création d'emploi et développement des compétences**

#### 1. Insertion professionnelle

En 2023, une **Préparation Opérationnelle à l'Emploi** (P.O.E.) a été mise en place pour FIDUCIAL, afin de recruter des personnes susceptibles de pourvoir des postes vacants ou en création.

Il s'agit de la 8ème 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 plupart du temps, c'est Pôle Emploi qui finance la formation, avec le soutien de l'organisme de formation professionnelle.

Cette année, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a réalisé aucune POE.

FIDUCIAL présente au Pôle Emploi les postes en recrutement et interroge les organismes de formation susceptibles d'accompagner les futurs formés.

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

#### 2. Ancrage territorial

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 14 agences (2 à Paris et 12 en région) permettant une réelle proximité clients. Cette présence géographique est un facteur de différenciation par rapport aux concurrents de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS
- Concernant 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. Emploi de proximité

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.

## **Investissement dans la société**

### **1. Partenariats, financements et mécénats**

FIDUCIAL est signataire de la Convention « Garde Nationale ». Ce partenariat a pour objet de susciter la promotion de la réserve opérationnelle par les employeurs et d'encourager l'engagement des collaborateurs, en tenant compte des contraintes liées à leur activité professionnelle. L'objectif est également de mieux prendre en compte les réservistes dans le cadre de leur participation aux activités régaliennes de défense et d'être un partenaire actif de la nation en matière de défense nationale.

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 53 975 euros au profit, des différentes associations.

#### **Dans le domaine sportif :**

FIDUCIAL apporte son soutien à l'association « La Ligue Auvergne Rhône Alpes Handisport » pour la participation de l'athlète Angelina Lanza aux JO Paralympiques.

FIDUCIAL soutient l'association « Cheer Up », en faveur de la recherche sur le cancer et dans le cadre de sa course contre le cancer.

FIDUCIAL contribue à financer le projet « RESILIENCE » avec l'association « UNSTOPABLE ».

#### **Dans le domaine de la santé :**

FIDUCIAL soutient l'association « Tout le monde contre le cancer », en faveur de la recherche sur le cancer.

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

FIDUCIAL aide « l'Hospitalité Diocésaine Saint Jean de Matha » en participant au financement du pèlerinage entre Digne et Lourdes.

FIDUCIAL soutient l'association « Nina un rayon de soleil », afin de contribuer au financement de programmes de recherche internationale pour le traitement et le diagnostic de la gliomatose cérébrale chez les enfants et d'accompagner et soutenir les enfants atteints d'un cancer ainsi que leurs familles.

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.

FIDUCIAL soutient l'association « COALLIA », œuvrant dans l'insertion vers l'autonomie et plus particulièrement dans l'acquisition de tables « magiques » Tovertafel pour des patients atteints d'Alzheimer. Cela permet le maintien des capacités cognitives, motrices et sensorielles des résidents et est utile comme outil de travail pour les soignants.

FIDUCIAL participe au financement de la fondation « Innovation et transition » dans le cadre d'un projet portant sur les tumeurs cérébrales pédiatriques.

FIDUCIAL soutient l'association « IRREGULAR OSE », dans le cadre d'un trek pédestre en lien avec la lutte contre le cancer du sein.

FIDUCIAL contribue à financer la création d'un jardin thérapeutique pour Medipole Hôpital Mutualiste.

#### Dans le domaine humanitaire :

Depuis 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.

FIDUCIAL soutient de l'association « Regards de Femmes », promouvant la parité, la lutte contre les violences faites aux femmes et favorisant la solidarité entre les femmes de France, d'Europe et du Monde. Cette année, FIDUCIAL a également

FIDUCIAL soutient l'association « Sourire ensemble » dans l'accompagnement des enfants en situation de Handicap dans la Monde.

FIDUCIAL apporte son aide à l'association « Pour l'avenir d'Aurélien », afin de permettre aux parents d'Aurélien, enfant polyhandicapé de pouvoir acquérir le matériel nécessaire à son confort de vie.

FIDUCIAL participe au financement de l'association « Les Virades de l'Espoir » en mettant à disposition gratuitement ses services de sécurité pour un évènement dédié à la lutte contre la mucoviscidose.

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'APAM, « Association Du Patrimoine Militaire De Lyon Et de sa région » dans l'organisation d'un concert solidaire visant la récolte de fonds pour des projets d'éducation et d'accès à la musique.

FIDUCIAL participe au financement de diverses actions avec l'association « Savoir Lire » et a également permis à plusieurs équipes de collaborateurs de participer à une dictée.

Dans le domaine de la culture :

FIDUCIAL participe au financement du Concert de l'Hostel Dieu.

FIDUCIAL apporte son soutien à l'association « Les lumières de la ville » dans le cadre du festival histoires de femmes.

Dans le domaine de la défense :

FIDUCIAL soutient l'association « Le Souvenir Français », œuvrant pour l'entretien des cimetières des militaires Français.

# ENVIRONNEMENTAL

## Environnement

### Utilisation durable des ressources

#### 1. Offre responsable

**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 2024, **5 452 produits** sont « verts », soit 48.6% du total des 11 214 produits des catalogues imprimés (contre **5 115 produits**, soit 47.5% du total des produits des catalogues imprimés en 2023) :

- 1422 produits ont 1 feuille soit 12,7% (contre 1540 produits, soit 14,3% des produits au catalogue 2023)
- 513 produits ont 2 feuilles soit 4,6% (contre 621 produits, soit 5,7% des produits au catalogue 2023)

- 3517 produits ont 3 feuilles soit 31,4% (contre 2 954 produits, soit 27,4% des produits au catalogue 2023).

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.

Les années 2022/2023 ont été marquées 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. Gestion 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.

En 2023, sur la période du 01/10/2022 au 30/09/2023, le Centre Logistique de Préparation a produit 433,20 tonnes de déchets valorisables (papier, carton, plastique) et 164,54 tonnes non valorisable (matière déclassée).

Le résultat de ces mesures se traduit par diverses actions mises en place depuis de nombreuses années :

- 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 2023 (à partir des informations 2022), 23 977 tonnes ont été déclarées, contre 24 905 tonnes en 2022 (à partir des informations 2021), soit 976 703 € de contribution (contre 774 863€ en 2022), qui ont permis de financer la collecte de papier pour 940 200 habitants, ce qui a permis la fabrication de 15 840 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'Equipements Electriques 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

### 3. Economie circulaire

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

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.

Afin d'aider ses clients dans le tri de leurs déchets, FIDUCIAL Office Solutions propose des **Collect'Box**. Ce dispositif, composé de 15 boîtes en carton (contre 10 en 2020), permet de faciliter, entre autres, le tri du papier, des canettes, des ampoules ou encore de la petite fourniture de bureau. En tout, 24 379 collect'box ont été vendues sur l'exercice.

### 4. 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.

## 5. Consommation et approvisionnement en eau

La consommation d'eau du Centre Logistique de Préparation (CLP) s'élève sur l'exercice à 2 715 m<sup>3</sup>, contre 2 169 m<sup>3</sup> sur l'exercice précédent.

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

Tout d'abord, en 2022, en raison d'un problème de facturation d'EDF, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a pas été en capacité de récupérer ses consommations de gaz et d'électricité. La période 2022 est donc une estimation.

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation (CLP), qui est le principal site industriel, s'élève à 1 033 174 kWh sur l'exercice, contre 1 207 900 kWh sur l'exercice précédent (sur l'exercice 2021/2022, la période du 01/01/2022 au 31/09/2022 a été estimée sur les consommations de 2021, en raison d'un problème de facturation).

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 1 604 195 kWh sur l'exercice, contre 2 559 616 kWh sur l'exercice précédent. Les consommations de cet exercice correspondent aux mois de novembre 2022 à mars 2023, qui sont les seules données ayant pu être récupérées sur EDF. Sur l'exercice précédent, le même type de problème avait eu lieu et la période du 01/05/2022 au 31/09/2022 était estimée sur les consommations de 2021.

La consommation de carburant de l'ensemble de la flotte automobile (VP et VU) s'élève, pour la France, sur l'exercice 2022/2023 à 722 200 litres, contre 788 423 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.

## 7. 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.

## **Atténuation des changements climatiques et adaptation**

### 1. 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.

#### [World Clean Up Day](#)

A Lyon, en septembre 2023, FIDUCIAL s'est engagé pour le **World Clean Up Day** pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive.

Cet évènement, aussi appelé 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 13 septembre 2023. Les collaborateurs se sont mobilisés afin de dépolluer la zone autour du siège dans le 9<sup>ème</sup> arrondissement lyonnais.

Ensemble, les 22 collaborateurs ont récolté 39,8 kg de déchets de tous types, malgré un temps peu clément. La gestion des déchets est primordiale pour FIDUCIAL, et c'est par un acte engagé que nos collaborateurs se sont mobilisés.

#### [Aquaponie](#)

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.

L'aquaponie fait référence à une technique d'agriculture urbaine pertinente. C'est une méthode de culture de poissons et de plantes dans le même système. Les déchets produits par les poissons sont utilisés comme source de nutriments par les plantes, ce qui maintient un environnement sain pour les poissons. L'aquaponie fait donc référence à tout système qui combine l'aquaculture conventionnelle (élevage d'animaux aquatiques tels que les escargots, les poissons, les écrevisses ou les crevettes dans des réservoirs) avec l'hydroponie (culture des plantes dans l'eau) dans un environnement symbiotique.

L'aquaponie imite ce qui se produit naturellement dans les étangs, les lacs et les ruisseaux. Cette méthode utilise le cycle naturel de l'azote pour maximiser l'efficacité de la culture des plantes et des poissons, tout en minimisant les déchets et en économisant 90% d'eau en comparaison à l'agriculture classique. FIDUCIAL a installé un baromate (nom donné à la structure accueillant le système d'aquaponie) dans ses locaux à Lyon Vaise en soutien aux acteurs du secteur et afin de sensibiliser le public à cette pratique.

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).

#### Biodiversio

Depuis 2020 c'est au sein d'une association grandissante que FIDUCIAL renforce ses engagements en tant que 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

FIDUCIAL finance l'association « UGSEL » pour le développement de pratique écoresponsables.

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.

## 2. Emissions de Gaz à Effets de Serre

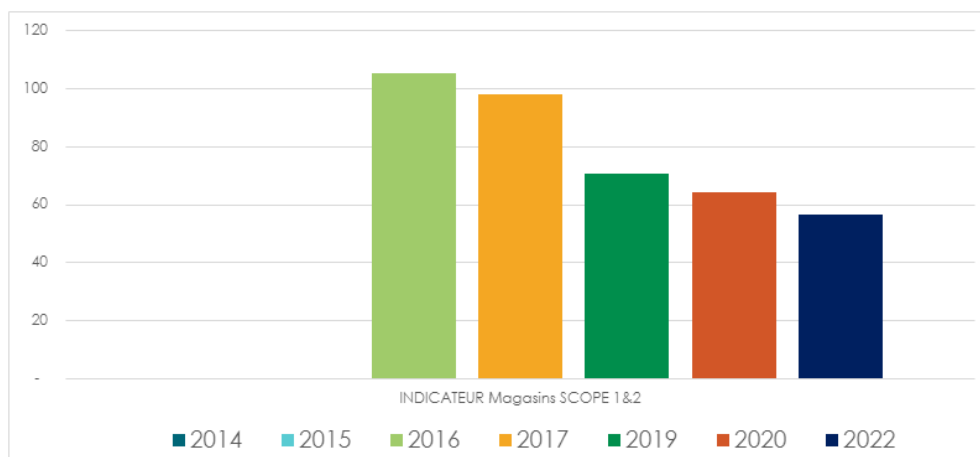
Conscient des impacts environnementaux, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a initié un **bilan de Gaz à Effet de Serre (GES)** dès 2008 qui a servi de référence pour les actions mises en œuvre. Depuis 2015, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS élabore un bilan de Gaz à Effet de Serre sur un périmètre qui correspond au bilan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

Le périmètre de calcul correspond aux sites où FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est locataire d'une SCI de FIDUCIAL REAL ESTATE. FIDUCIAL OFFICE STORE a été sorti du périmètre du BEGES car non significatif.

Pour cet exercice, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a fait appel à la société OKSIGEN pour la réalisation de son BEGES, sur les 3 scopes.

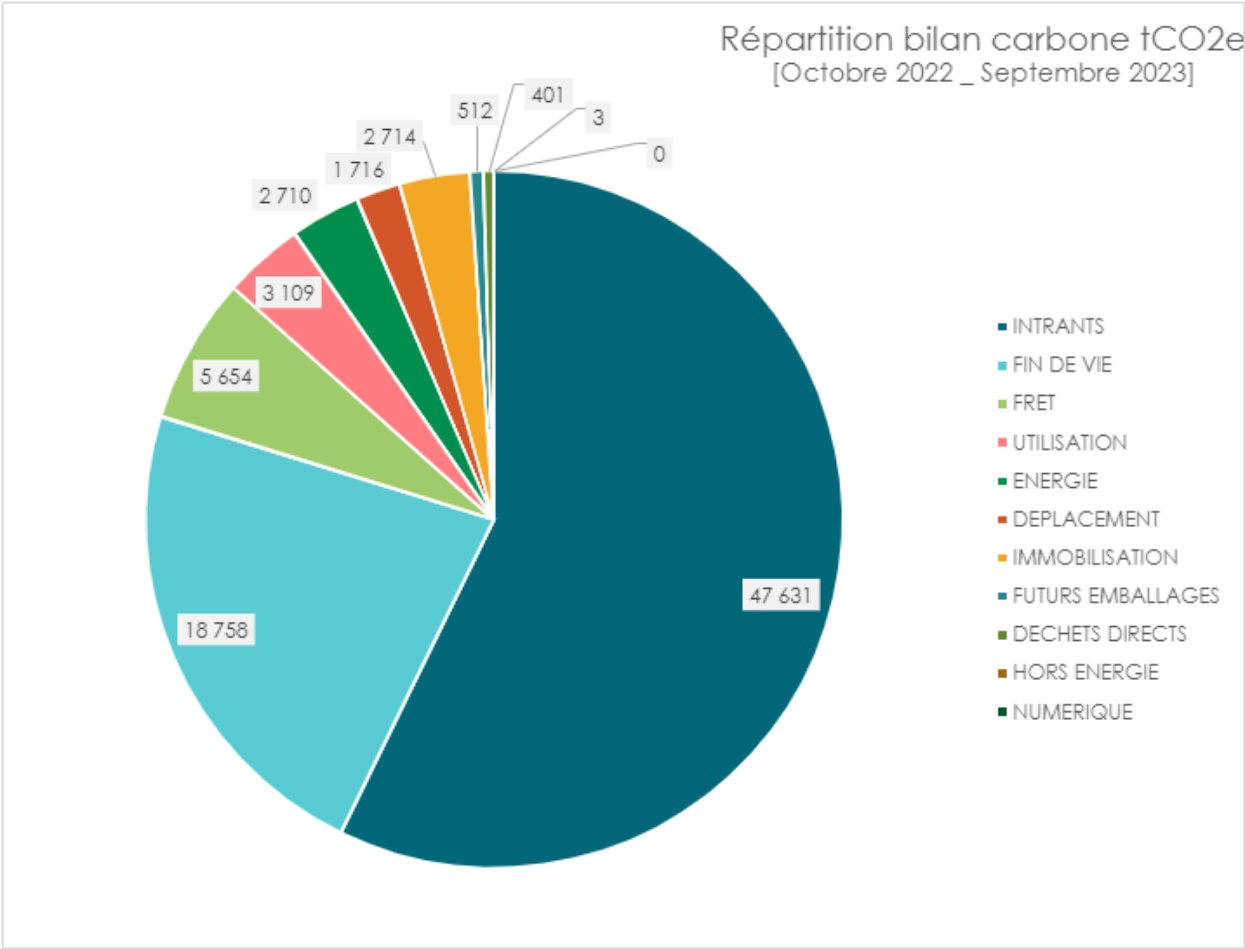
FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a réalisé pour la première fois cette année le bilan de ses émissions de gaz à effets de serre sur les 3 scopes.

Les émissions de Gaz à Effet de Serre issues de ce périmètre et générées par l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sur les scopes 1 et 2 sont évaluées à 2 713 tonnes éq. CO<sub>2</sub> sur l'exercice 2022/2023, contre 2 245 tonnes éq. CO<sub>2</sub> sur l'exercice 2020/2021. Cela correspond au calcul des scope 1 et 2.



*Suivi du BEGES annuel*

Les émissions de Gaz à Effet de Serre de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sur le scope 3 sont évaluées à 80 495 tonnes éq. CO<sub>2</sub> sur l'exercice 2022/2023. Elles sont réparties en fonction des différentes activités. Ci-dessous, la répartition totale du BEGES sur les 3 scopes de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

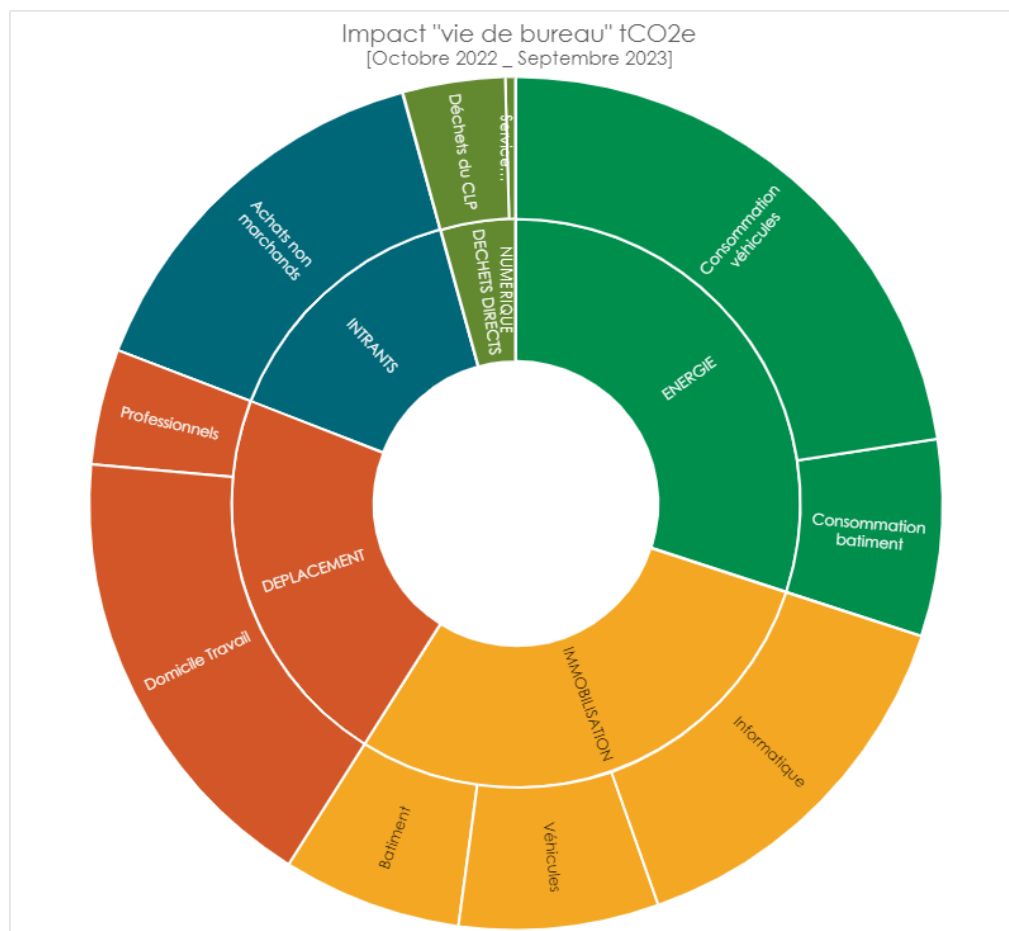


Répartition des émissions de GES

La

majeure partie des émissions de gaz à effets de serre de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont liées aux achats ainsi qu'à la fin de vie des produits vendus.

La partie restante des émissions de gaz à effets de serre provient de l'exploitation et de l'utilisation des bâtiments, des déplacements des collaborateurs, des achats généraux, des déchets ainsi que du parc informatique. Elles sont réparties ainsi :



Répartition des émissions de GES hors produits

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 2023, 888 412 commandes ont été passées. Avec la même base de comptage que pour 2022 et en s'appuyant sur les 2 premiers scopes du BEGES, 2022, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 3.05 kg éq CO<sub>2</sub> par commande en 2023 (contre 2.54 kg éq CO<sub>2</sub> pour l'exercice 2022).

Les données d'activité et les facteurs d'émission sont d'une précision imparfaite : on parle d'incertitude. La comptabilité GES repose sur une multiplication (données d'activité x FE) puis une somme pour obtenir la quantité totale de GES émis.

Le taux d'incertitude de ce BEGES est de 23%. Voici le détail de cette incertitude :

	POSTES	SOUS-POSTES	TOTAL	COMPTABILISE	Incertitude	Incertitude %
2022	INTRANTS	Achats marchands	46 237	OUI	14 256	31%
2022		Achats non marchands	1 393	OUI	395	28%
2022	FUTURS EMBALLAGES	Emballage conditionnement	512	OUI	76	15%
2022		Emballage produit	-	NON	-	0%
2022	IMMOBILISATION	Batiment	639	OUI	308	48%
2022		Véhicules	710	OUI	251	35%
2022		Informatique	1 365	OUI	380	28%
2022	DEPLACEMENT	Domicile Travail	1 640	OUI	749	46%
2022		Professionnels	76	OUI	37	49%
2022	DECHETS DIRECTS	Déchets du CLP	364	OUI	64	18%
2022		Déchets du siège	37	OUI	2	6%
2022	ENERGIE	Consommation bâtiment	591	OUI	119	20%
2022		Consommation véhicules	2 118	OUI	155	7%
2022	HORS ENERGIE	Fuite de clim	3	OUI	2	58%
2022	FRET	Amont	2 917	OUI	1 209	41%
2022		Aval	2 737	OUI	80	3%
2022	UTILISATION	Consommation électrique	3 064	OUI	1 562	51%
2022		Usage piles	45	OUI	32	71%
2022	FIN DE VIE	Achats marchands	18 758	OUI	13 108	70%
2022	NUMERIQUE	Services numériques interne	0	OUI	0	7%
			<b>83 200</b>		<b>19 494,57</b>	<b>23%</b>

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a choisi la méthode Bilan Carbone®. Cette méthodologie a été développée par le gouvernement français via l'ADEME en 2004. Elle est parfaitement compatible avec la norme ISO 14 067 sur laquelle s'appuie le BEGES réglementaire, mais contrairement à ce dernier, elle ne néglige aucun poste d'émission. Elle analyse donc le périmètre le plus exhaustif possible.

## **Prévention de la pollution**

### **1. 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, 657 rendez-vous ont été honorés par écran interposé sur l'exercice.

**FIDUCOM salle** permet également les réunions en visioconférence d'un pays à l'autre : en France, en Suisse, au Luxembourg et aux Etats-Unis. Plus de 67 salles sont actuellement équipées.

**FIDUCONF** permet de partager des documents et d'échanger oralement sur un sujet. Ces dernières sont parfois également utilisées lors de formations, rassemblant parfois plus de 100 personnes. Sur l'exercice, 504 FIDUCONF ont été réalisées sur 1 an par les collaborateurs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

**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, etc... Ces derniers évitent l'utilisation de papier.

Sur 12 mois, 151 570 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL, contre 144 638 l'année précédente, dont 11 232 workflows par les collaborateurs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

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

### **2. 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.

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

Les centres-villes des grandes villes telles que Lyon, Bordeaux, Montpellier, Nantes et Strasbourg sont d'ores et déjà livrés par voies fluviales et en vélo cargo grâce à nos partenariats avec Coopcycle et ULS. Il est prévu d'étendre ce type de livraison à de nombreuses autres villes au cours des prochaines années.

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

### 3. 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 et mis en service en décembre 2022.

## **Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels**

### 1. Favoriser la biodiversité

FIDUCIAL, dans le cadre de la 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 2023, les abeilles lyonnaises ont produit 82 kg de miel, ce dernier a ensuite été distribué aux 1 300 collaborateurs de Lyon. 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. 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 2022-2023, 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 01/10/22 au 30/09/23, 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 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 chiffre d'affaires éligible. Au titre de l'exercice 2022/2023, l'activité mentionnée plus haut représente 96 911

€ de chiffre d'affaires pour un chiffre d'affaires total de 222 077 k€, soit 0,044 % de chiffre d'affaires éligible.

Cependant, une partie de cette activité ne respecte pas encore 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 2022/2023 FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a 0.044% de CA éligible à la taxonomie sur un total de 222 077 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 2022 et 2023 notamment sur la mise en place d'une flotte automobile électrique.

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
<b>ACTIVITÉS ÉLIGIBLES – TAXONOMIE</b>	<b>0,044%</b>		<b>0,044%</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>0,044%</b>	/	<b>0,044%</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

# SOCIETAL

## *Loyauté des pratiques*

### **Engagement politique responsables**

#### 1. Global compact

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.

#### 2. Normes et labels

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.

### **Lutte contre la corruption**

#### 1. Actions engagées pour prévenir la corruption

La réputation de FIDUCIAL est l'un de ses actifs les plus précieux et pourrait être altérée par une seule faute ou infraction commise par un employé ou une tierce partie. A ce titre, la lutte contre la corruption constitue un des objectifs majeurs de FIDUCIAL.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a adopté un code de conduite anticorruption annexé au Règlement intérieur, ayant vocation à exposer les comportements à proscrire pour l'ensemble des collaborateurs. En complément de ce code, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a déployé :

- Une procédure relative aux cadeaux, invitations et autres avantages que peuvent offrir ou accepter les collaborateurs afin de prendre les bonnes décisions et de s'assurer qu'ils ne constituent pas un avantage contraire aux principes adoptés par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.
- Une procédure relative aux conflits d'intérêts.

Chaque année, nous mettons également à jour notre cartographie des risques de corruption destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS à des sollicitations externes aux fins de corruption. Cette cartographie des risques donne à l'instance dirigeante la visibilité nécessaire pour mettre en œuvre les mesures de prévention et de détection efficaces, proportionnées aux enjeux qu'elle a permis d'identifier et adaptées aux activités de l'entreprise concernée.

Un dispositif d'alerte a été mis en place dès 2021 afin de permettre aux collaborateurs de signaler de manière confidentielle tout acte ou comportement pouvant porter atteinte à l'intégrité et/ou au droit des personnes, affecter l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ou engager gravement sa responsabilité.

Tous les collaborateurs potentiellement exposés au risque de corruption sont sensibilisés via un e-learning.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a instauré dans les rapports contractuels qu'elle entretient avec ses fournisseurs, une Charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants reposant sur les principes d'éthique, de moralité, de professionnalisme, de transparence et de responsabilité.

Enfin, une partie du Questionnaire d'Identification Fournisseurs est dédiée à l'évaluation du fournisseur sous l'angle de l'anticorruption (dispositif mis en place par le fournisseur, risque qu'il pourrait nous faire encourir, etc.).

En adhérant au **Global Compact**, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage également 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.

# Promotion de la responsabilité sociale dans la chaîne de valeur

## 1. Relation avec les fournisseurs

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 94% ont signé *LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS* et de leurs sous-traitants (contre 99% l'an passé)

- 50 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001 (contre 51% l'an passé)
- 49 % des fournisseurs sont certifiés ISO 14001 (contre 45% l'an passé)

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

## 2. Evaluation des fournisseurs

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.

## Questions relatives aux consommateurs

### **Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs**

#### 1. Mesures mises en place

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.

# Tableau récapitulatif des indicateurs

Indicateur	Résultat 2022	Résultat 2023	Page
Effectif total	681 collaborateurs	658 collaborateurs	8
Répartition de l'effectif par sexe	46 % Homme, 54 % femme	48 % Homme, 52 % femme	8
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: 18%	<25 ans: 8%; 25 à 34 ans: 22%; 35 à 44 ans: 22%; 45 à 54 ans: 29%; >55 ans: 19%	8
Répartition de l'effectif par zone géographique	92 % France, 06 % Belgique, 2 % Luxembourg	91 % France, 06 % Belgique, 2 % Luxembourg	9
Embauche et licenciements	126 embauches, 25 licenciements	134 embauches, 23 licenciements	9
Horaire hebdomadaire moyen	35h en France, 39h en Belgique, 40h Luxembourg	35h en France, 39h en Belgique, 40h Luxembourg	9
Salariés à temps partiel	20	17	10
Salariés effectuant des heures de nuit	79	21	10
Heures supplémentaires effectuées	4018h, soit 0,35 % du nombre d'heures annuelles travaillées	7 528h, soit 0,70 % du nombre d'heures annuelles travaillées	10
Taux d'absentéisme	6,50 % (FOS France uniquement)	5,22 % (FOS France uniquement)	10
Nombre d'accidents de travail ayant donné lieu à un arrêt	19	20	11
Taux de fréquence	22,64	18,73	11
Taux de gravité	0,84	0,35	11
Nombre de collaborateurs ayant le statut d'IRP	20	22	14
Nombre d'heures de formation	3 062	6 860	13
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	20	22	14
Index Homme/Femme	N.C	74/100	14
CA éligible à la taxonomie	82 760 €	96 911 €	35
Certifications	ISO 9001, ISO 14001, FSC et PEFC	ISO 9001, ISO 14001, FSC et PEFC	36
Nombre de produits verts sur le catalogue	5 115 produits	5 452 produits	21
Nombre de déchets produits par le CLP	N.C	433, 20 tonnes de déchets valorisables 164, 54 tonnes non valorisable	22
Nombre de workflow réalisés	141 638	151 570	31
Nombre de bornes de chargement électrique installées	8 bornes	8 bornes	32
Collect'box vendues	21 916 collect'box	24 379 collect'box	23
Consommation d'eau	2 169 m3	2 715 m3	24

Consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation	1 207 900 kWh	1 033 174 kWh	24
Consommation de gaz du Centre Logistique de Préparation	2 559 616 kWh	1 604 195 kWh	24
Consommation de carburant de la flotte automobile en France	788 423 litres	722 200 litres	24
Émissions de GES Scope 1 & 2	2245 tonnes éq. CO2 (donnée 2021)	2 713 tonnes éq. CO2	27
Émissions de GES Scope 3	N.C	80 495 tonnes éq. CO2	28
Pourcentage de fournisseurs certifiés ISO 9001	51 %	50 %	38
Pourcentage de fournisseurs certifiés ISO 14001	45 %	49 %	38