

RAPPORT RSE 2023

 FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS



En tant qu'entreprise responsable, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à inscrire ses performances opérationnelles et financières dans un modèle durable, et à respecter les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact), auquel elle adhère depuis 2008.

Les enjeux du développement durable liés aux activités de FIDUCIAL Office Solutions sont essentiellement ceux associés à la lutte contre le changement climatique, à une consommation responsable, à la protection des salariés ainsi que la garantie des bonnes conditions de travail, et à la loyauté des pratiques.



FIDUCIAL Office Solutions contribue à la réalisation de 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) établis par les États membres des Nations Unies et rassemblés dans l'Agenda 2030 et s'engage ainsi à poursuivre ses efforts, notamment par la prise d'initiatives en faveur d'une plus grande responsabilité environnementale.

Des actions concrètes découlent de cet engagement :

- Structuration et amélioration de son offre de produits verts, certifiés par des labels écologiques internationalement reconnus et axés sur les critères de la loi AGEC,
- Mise en place d'un dispositif de réduction des emballages et suppression des suremballages inutiles,
- Utilisation de cartons recyclés, recyclables et adaptables en hauteur,
- Développement de l'offre des Collect'box : pour tout produit vendu par FIDUCIAL Office Solutions, une collecte de déchets est proposée au client. Les Collect'Box, livrées puis collectées par les chauffeurs-livreurs, permettent de recycler les divers types de déchets induits par l'ensemble des produits vendus,
- Recherche de modes de livraison écoresponsables : dans les grands centres villes, des véhicules G.N.V., ainsi que du transport fluvial et des vélo-cargos sont déjà mis en place.

La communication envers les parties prenantes est également au cœur de la démarche RSE, afin que FIDUCIAL Office Solutions puisse opérer comme un tout au service des causes environnementales et sociales. L'implication de l'ensemble du personnel et l'engagement total de la Direction Générale garantissent l'application et l'amélioration continue de ces engagements.

Cette démarche permet d'inscrire FIDUCIAL Office Solutions parmi les acteurs sensibles et impliqués dans la démarche de Développement Durable de la société.

Jean-Yves SEBAOUN

SOMMAIRE

- 04. FIDUCIAL Office Solutions**
- 06. Participation à la réalisation des ODD**
- 08. Politique RSE**
- 10. Gouvernance responsable**
- 13. Environnement**
- 31. Social**
- 40. Sociétal**
- 45. Les partenariats responsables**
- 50. Les certifications**
- 51. Note méthodologique**



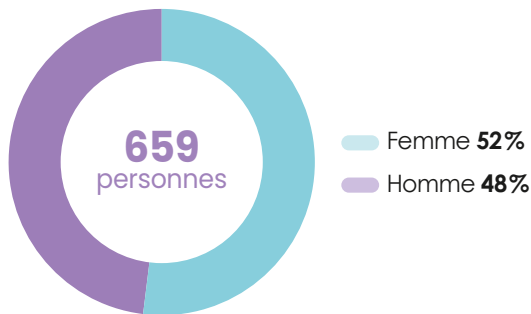
FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

EN CHIFFRES

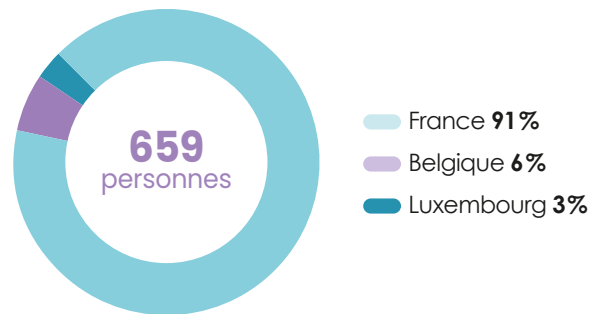
215 M€ | CA en 2022

222 M€ | CA en 2023

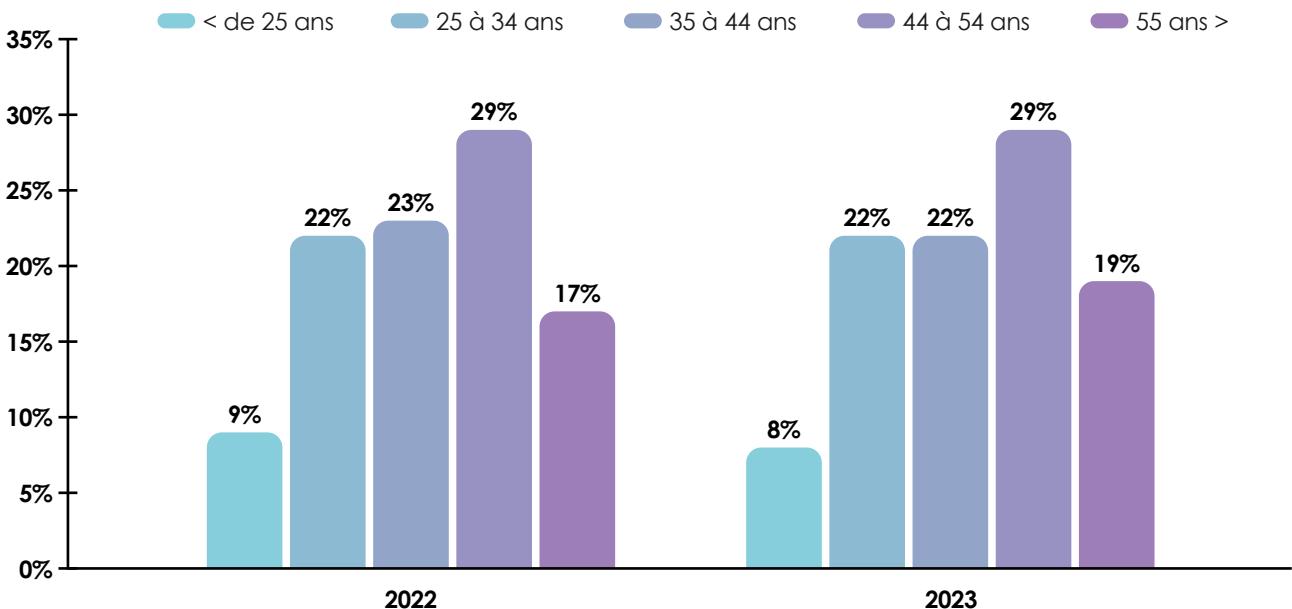
EFFECTIF EN 2023



EFFECTIF PAR PAYS EN 2023



RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TRANCHES D'ÂGE, DE 2022 À 2023



LES MÉTIERS

Depuis 1991, FIDUCIAL Office Solutions accompagne ses clients dans leurs achats de fournitures de bureau. Pour répondre aux besoins de plus de 62000 clients, les équipes opérationnelles ne cessent de s'agrandir :

300
conseillers

100
chargés
de clientèle

9
chargés
d'affaires mobilier

200
chauffeurs-
livreurs-monteurs

Toujours soutenus par les métiers supports, permettant un fonctionnement efficace des processus. Ensemble, ils permettent à FIDUCIAL Office Solution de proposer à leurs clients des services variés et personnalisés.

FOURNITURES DE BUREAU

Un catalogue de plus de 10000 références, des plus grandes marques aux produits standards (papier, consommables informatiques, alimentation, hygiène et entretien, emballage...) et avec une gamme de plus de 1000 produits à la marque.

IMPRIMERIE ET OBJETS PERSONNALISABLES

Plus de 500000 configurations d'imprimés type disponibles en ligne pour toute votre papeterie, votre documentation commerciale et marketing... et votre devis personnalisé sous 24/48h. Et une gamme complète de produits personnalisables.

MOBILIER

Une offre large et attractive de plus de 50000 références pour vos bureaux, salles de réunion, accueil... stockée et livrable en 24h ou 6 jours selon les produits.

REPRISE DES DÉCHETS

Une offre de reprise des déchets avec la mise en place de Collect Box pour le papier, les cartons, les gobelets, les canettes/bouteilles, les consommables informatiques, les ampoules, les tubes néons, les DEEE, les piles, les masques, les badges, les vêtements, les capsules de café et les petites fournitures.



95% des clients reconnaissent FOS pour la qualité des produits vendus



+ de 9/10 clients satisfaits des processus de commande, livraison et facturation



96% de clients satisfaits de l'amabilité de leur commercial et de leur livreur



87% de clients satisfaits du SAV



99,5% de taux de disponibilité produits



PARTICIPATION À LA RÉALISATION DES ODD

Établis par les États membres des Nations Unies et rassemblés dans l'Agenda 2030, les Objectifs de Développement Durable (ODD) sont, pour l'Humanité, 17 objectifs à atteindre afin d'éradiquer la pauvreté sous toutes ses formes et dans tous les pays, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Ces 17 objectifs comportent 169 cibles définies et communes à tous les pays engagés. Ils sont interconnectés et, pour ne laisser personne de côté, il est important d'atteindre chacun d'entre eux, et chacune de leurs cibles, d'ici à 2030.

COMMENT FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS CONTRIBUE À LA RÉALISATION DES ODD ?





ODD 8 – ASSURER UN TRAVAIL DÉCENT ET UNE CROISSANCE ÉCONOMIQUE DURABLE

Par la transparence dans les activités et les pratiques, en participant au développement de l'emploi, et en prenant soin des collaborateurs et de leur carrière.

ODD 10 – RÉDUIRE LES INÉGALITÉS

Par la création d'emploi, par l'égalité de traitement et la non-discrimination.

ODD 12 – CONSOMMER ET PRODUIRE DE MANIÈRE RESPONSABLE

En investissant dans l'économie circulaire et les pratiques durables.

ODD 13 – MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Par la limitation des rejets de GES (Gaz à Effet de Serre) et en instaurant une gouvernance environnementale.

ODD 15 – ENCOURAGER LA VIE TERRESTRE

En favorisant la biodiversité, en menant des actions concrètes de préservation des écosystèmes.

ODD 17 – PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS

En menant des actions de partenariat et de mécénat et en soutenant les acteurs qui créent le monde de demain.

Le saviez-vous ?

Le jour du dépassement évolue chaque année :

- 29 juillet en 2019
- 22 août en 2020
- 29 juillet en 2021
- 28 juillet en 2022
- 2 août en 2023

Contribuer au développement des ODD est également une façon concrète de retarder le « *Jour du dépassement* », jour correspondant à la date de l'année à partir de laquelle l'humanité est supposée avoir consommé l'ensemble des ressources que la planète est capable de régénérer en un an. Au-delà de cette date, l'humanité puise de manière irréversible dans les réserves de la Terre. Cette date est calculée par l'ONG américaine Global Footprint Network.

POLITIQUE RSE

Il est aujourd'hui plus que jamais essentiel d'inscrire la performance économique des entreprises dans une démarche de durabilité, tant sur le plan environnemental, social, que sociétal. Par leur importance économique, par l'emploi, par leur dépendance aux Hommes et à l'environnement, les entreprises sont profondément ancrées au sein de notre écosystème. Leur rôle au sein de cette nouvelle ère est donc primordial et nécessaire. L'engagement envers la société fait historiquement partie des valeurs défendues par FIDUCIAL.

Face aux mutations actuelles, telles que le changement climatique et la digitalisation des processus, les entreprises doivent pérenniser leurs efforts et bâtir des stratégies robustes et ambitieuses à moyen et long terme.

Par sa pluridisciplinarité et sa proximité avec les TPE et PME, FIDUCIAL a un rôle central dans l'économie des territoires. En intégrant les enjeux actuels, c'est avec responsabilité, éthique et expertise que les talents de FIDUCIAL accompagnent chaque jour leurs clients, depuis plus de 50 ans, pour construire le monde de demain.



LA MISSION DE FIDUCIAL

La mission de FIDUCIAL, face aux enjeux du développement durable de son activité, est liée aux aspects environnementaux, sociaux et sociétaux. La quantification des impacts environnementaux joue un rôle essentiel, notamment ceux liés aux déchets, à la durée de vie des matériaux utilisés, à la consommation d'énergie, au respect des riverains, à la dématérialisation des processus, au transport et à la mobilité. Ces impacts doivent également, et avant tout, intégrer les conditions de travail des collaborateurs et la collaboration avec les sous-traitants et fournisseurs.

Face au réchauffement climatique, la gouvernance mondiale a établi des objectifs clairs afin de préserver notre patrimoine naturel avec notamment la ratification de l'accord de Paris sur le climat, l'édification des 17 Objectifs de Développement Durable de l'ONU, ou encore la Loi Pacte sur le périmètre français. Notre société est en pleine phase de mutation accélérée. Cette période est décisive pour l'histoire de l'humanité. Ses perspectives dépendront des synergies créées entre les gouvernements, les entreprises et les citoyens.

ENGAGEMENTS

Engagée pour l'économie française, FIDUCIAL porte haut et fort les différents engagements auprès de ses clients, de ses partenaires et de ses collaborateurs, en se fixant des objectifs précis et ambitieux :



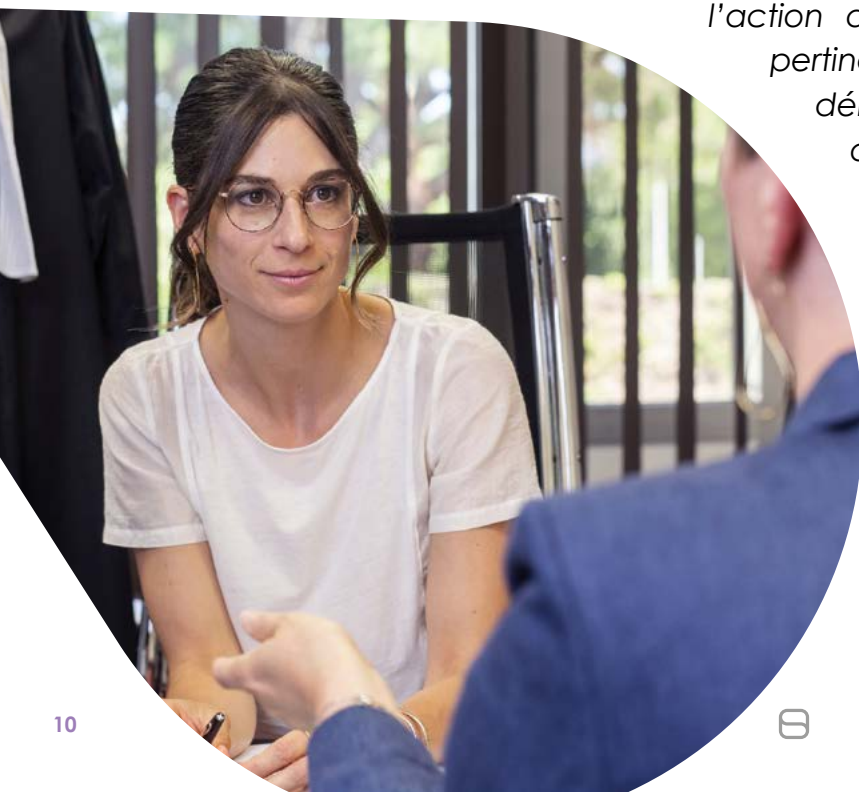
Par ces objectifs forts en matière de RSE, FIDUCIAL affirme son engagement et sa volonté de participer à la réalisation des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) établis par l'ONU.

GOUVERNANCE RESPONSABLE

Pilier essentiel de sa politique RSE, la gouvernance de FIDUCIAL est fondée sur une démarche de dialogues continus avec l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes. Ainsi, des comités RSE ont été créés pour instaurer des échanges constructifs sur les sujets de développement durable avec les acteurs clés des activités.

FIDUCIAL est engagée dans une démarche d'amélioration continue en ce qui concerne le développement durable. C'est l'implication de chacun des acteurs et parties prenantes qui rend cela possible. La gouvernance exercée chez FIDUCIAL est basée sur la transparence et le dialogue avec ces derniers. Les processus internes relatifs à ces sujets sont clairement énoncés dans les codes et chartes créés par FIDUCIAL. La prise de décision ne s'effectue jamais sans l'écoute préalable des attentes des clients et des collaborateurs.

C'est l'alliance de ces collaborateurs au cœur de l'action qui font émerger les idées les plus pertinentes pour l'avenir. Guidées par une démarche de pérennité économique, de développement durable et d'intégration des enjeux et des attentes collaborateurs, les équipes dirigeantes de FIDUCIAL bâtissent chaque jour la stratégie de l'entreprise depuis plus de 50 ans.



ENJEUX RSE

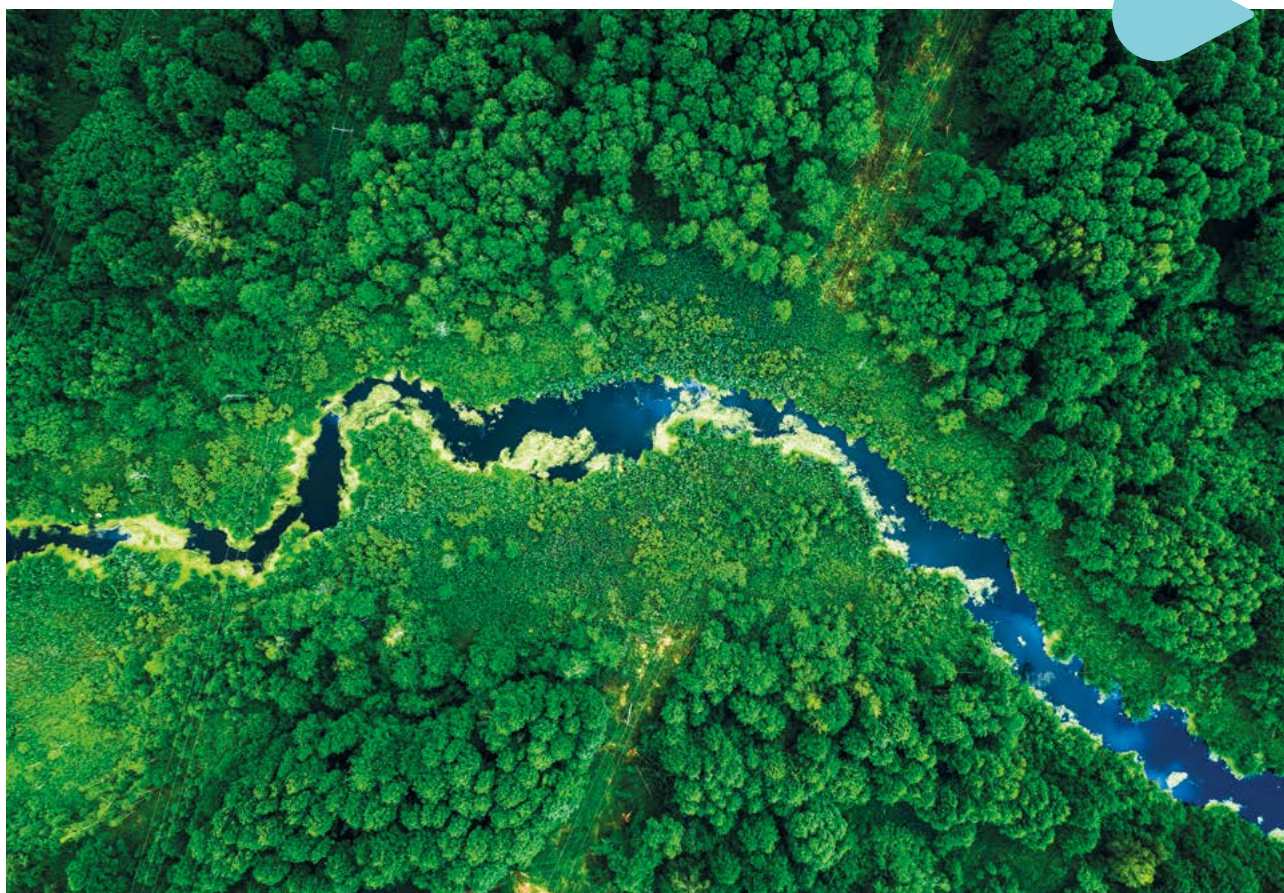
La politique RSE et la stratégie de développement mises en place par FIDUCIAL répondent à des enjeux clairs et évalués grâce à une méthodologie de reporting spécifique à l'activité. Par cette expertise, FIDUCIAL a pu mettre en exergue différents enjeux. Tous reprennent une grande thématique : la durabilité des activités.

CONSTRUIRE AVEC LES CLIENTS UN ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE FAVORABLE À TOUS

La croissance et le développement des clients est un enjeu essentiel pour FIDUCIAL. Disponibilité, expertise et professionnalisme font partie de l'éthique des collaborateurs, afin de garantir aux clients, de façon équitable, des conseils pertinents.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

L'impact environnemental lié aux activités de FIDUCIAL émane principalement de l'exploitation des bâtiments, de la consommation d'énergie et de la mobilité des employés. Le traitement des déchets et l'empreinte numérique sont également des axes majeurs de réflexion dans la stratégie.



S'ASSURER DES CONDITIONS DE TRAVAIL FAVORABLES POUR L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

La qualité de vie au travail de chacun des collaborateurs est une préoccupation de premier plan pour FIDUCIAL. L'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle est assuré et respecté par les managers. L'évolution professionnelle des collaborateurs est encouragée, notamment grâce à l'accès à de nombreuses formations. L'enjeu se réfère également aux thématiques relatives à la santé et la sécurité, aux conditions de travail, à l'égalité professionnelle et à l'hygiène de vie des collaborateurs.



S'ASSURER DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME SUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS

Les droits humains s'appliquent aux états et donc aux individus membres et aux entreprises.

Il ne fait pas de doute que les entreprises ont leur part de responsabilité vis-à-vis de la société civile. FIDUCIAL respecte et soutient la protection des droits de l'Homme sur l'ensemble de son périmètre d'action et d'influence. FIDUCIAL lutte également contre toute forme de travail forcé ou encore de discrimination.

S'ASSURER DE LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES LIÉES AUX ACTIVITÉS

Garantir une transparence absolue vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes fait partie de l'engagement de FIDUCIAL envers la société. Cela implique une lutte active et des moyens à disposition pour écarter tout type de corruption. Ces dispositions se déclinent à travers un code de conduite anticorruption ainsi que des e-learning visant la sensibilisation et l'éducation de chacun des collaborateurs.

ENVIRONNEMENT

La durabilité environnementale permet à l'entreprise d'accroître sa performance globale. En effet, beaucoup de nos ressources planétaires, essentielles à la pérennité de l'Homme, existent en quantité limitée. Le modèle de surconsommation dans lequel notre société est entrée, depuis plusieurs décennies déjà, représente également un impact considérable sur l'écosystème dont nous faisons partie.

C'est en ce sens que FIDUCIAL a à coeur de remplir sa mission en préservant l'environnement, par l'évaluation des impacts générés par son activité et en mettant en place des actions concrètes afin de réduire ses externalités négatives.

L'UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

L'ÉNERGIE RENOUVELABLE

L'énergie est un sujet de premier plan pour l'Humain. Caractérisant la « capacité à effectuer des transformations », elle est la base de tous les systèmes de production. L'énergie renouvelable, provenant de sources durables et inépuisables à l'échelle du temps humain s'oppose à l'énergie fossile dont les quantités sont finies et par conséquent épuisables. Ces dernières sont d'ailleurs de moins en moins nombreuses en raison de leur extraction et de leur utilisation intensives. Comportant de fortes quantités d'éléments chimiques riches en carbone, les énergies fossiles comme le gaz, le pétrole ou le charbon émettent des quantités importantes de gaz à effet de serre dans l'atmosphère. C'est l'aggravation de ce phénomène qui induit le changement climatique.

FIDUCIAL s'engage en faveur de l'énergie renouvelable. Dès 2020, la Firme a signé un contrat ENR (Énergie Renouvelable) avec son fournisseur lui garantissant 20 % de l'électricité fournie d'origine renouvelable. Les garanties d'origine sont des documents électroniques attestant qu'à chaque MWh d'électricité consommé, le fournisseur a injecté, pour le compte de son client, une quantité d'électricité d'origine renouvelable équivalente sur le réseau électrique. Ainsi, FIDUCIAL participe à la transition énergétique et réduit son empreinte carbone en investissant dans le renouvelable.



L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Afin d'optimiser sa consommation d'énergie, FIDUCIAL a mis en place plusieurs mesures.

Tout d'abord, FIDUCIAL, au travers de sa Direction Immobilière, a établi un suivi périodique d'un plan de maintenance et de travaux des bâtiments intégrant d'une part, les problématiques liées à la rénovation et la mise à niveau des prescriptions réglementaires et d'autre part, tous les besoins de travaux recensés pour l'amélioration de l'état du patrimoine en termes de plans réglementaires et d'optimisation du confort des locaux et des performances énergétiques.

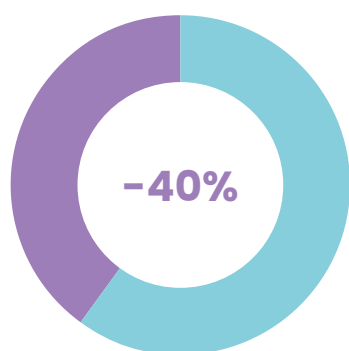
FIDUCIAL a également instauré une charte type définissant les niveaux de prestations exigées : la surface par collaborateur, la qualité des matériaux utilisés, les prescriptions à respecter à propos des équipements de chauffage et de climatisation, des éclairages, de la sécurité dont l'objectif est de concilier la performance et la réduction des consommations. Ces choix ont permis de diviser par 4 la consommation énergétique des éclairages.

Une politique de contrats cadres a également été instaurée, portant sur les différents équipements tels que les toitures, les systèmes de climatisation, les équipements de sécurité afin de professionnaliser et homogénéiser les démarches, d'assurer une meilleure traçabilité des opérations réalisées et avoir une vision globale du parc.

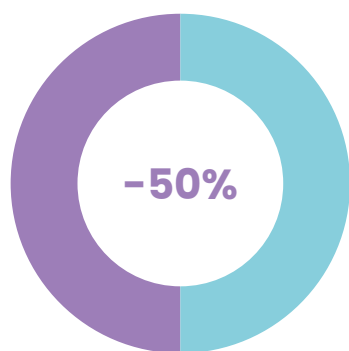
Suite au référencement de produits d'éclairage LED pour les nouvelles opérations, l'installation d'éclairages à basse consommation a été poursuivie sur les sites en construction.

FIDUCIAL mise sur les nouvelles technologies pour poursuivre sa stratégie d'économies d'énergie et est constamment à la recherche de la performance énergétique et de solutions nouvelles qui vont au-delà de la législation. Ceci afin de répondre aux objectifs du décret tertiaire.

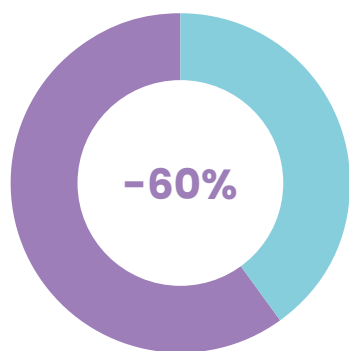




2030



2040



2050

À titre d'exemple, le bâtiment le plus récent de Lyon Vaise est équipé de détecteurs infrarouges de présence et d'une gestion technique centralisée du chauffage.

À noter également, la construction de la nouvelle agence FIDUCIAL de Mende dont la structure est mixte, composée de bois provenant d'un fournisseur local et de béton. Une première innovation qui va dans le sens de la RE2020, la nouvelle réglementation thermique à laquelle les immeubles construits par Fiducial sont soumis depuis le 1^{er} juillet 2022. Les objectifs principaux sont de rendre les bâtiments passifs en consommation énergétique et d'employer un maximum de matériaux décarbonés.

En 2021, 10 toitures ont été peintes en blanc : ce procédé consiste à réduire les apports solaires et diminuer les consommations des dispositifs de climatisation et le réchauffement des locaux.

En ce qui concerne les résultats, 20% d'économie ont été réalisés sur la climatisation de l'agence de Nancy sur l'été 2022. Enfin, d'autres résultats sont encourageants, notamment sur l'agence Sainte-Maure de Touraine où la climatisation n'a été utilisée qu'une fois seulement durant l'été 2022.

De surcroît, les bâtiments de Blois et Castres ont été équipés de toitures végétalisées. Le processus sera étendu au site de Bergerac où une toiture végétalisée sera installée.

Toujours dans une logique d'amélioration continue, FIDUCIAL a pour projet d'équiper l'agence de Montpellier d'éoliennes sur le toit et d'ombrières sur les parkings.

Enfin, pour aller plus loin, FIDUCIAL réfléchit à l'utilisation de béton décarboné et envisage un partenariat avec une association lyonnaise qui récupère et réutilise certains éléments (fenêtres, lavabos, portes...) lors des déconstructions.



LA MOBILITÉ ET LE TRANSPORT

Les émissions associées aux consommations de carburant représentent une part significative des émissions de GES totales de FIDUCIAL. C'est pourquoi le groupe accorde une grande importance à la réduction de cet impact. Ainsi, aucun véhicule n'est antérieur à 2020. De plus, 100% de nos véhicules légers sont en vignette Critair 1 ou Critair 2. Des bornes de recharge pour les voitures électriques sont également à disposition des collaborateurs sur les sites de Bordeaux, Paris, Toulouse, Lyon, Amiens, Lille, Clermont-Ferrand, Marseille, Poitiers, Nantes et Limoges.

Le renouvellement de la flotte de livraison par des véhicules à la norme EURO VI (dernière norme en vigueur), plus sévère sur les émissions de gaz à effet de serre, a permis une disparition quasi-totale des rejets NO/NOx (oxydes d'azote). Des véhicules GNV (Gaz Naturel pour les Véhicules) effectuent les livraisons dans les grands centres-villes : Paris (deux), Bordeaux, Toulouse, Lyon et Rouen. 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. 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 qui en font la demande et dont l'utilisation est compatible avec ces nouvelles énergies. Pour les renouvellements de véhicules permettant, le choix de moteurs avec, a minima, une micro-hybridation réduisant les émissions de CO₂ sera préconisé.

Un programme à l'écoconduite est également proposé à l'ensemble des chauffeurs-livreurs afin de réduire autant que possible l'impact environnemental des livraisons.

LIVRAISON EN CENTRE-VILLE PAR VOIE FLUVIALE ET PAR VÉLO-CARGO

Deux accords ont été signés avec les partenaires Coopcycle et ULS afin de proposer la livraison en centre-ville via vélo-cargo et par voie fluviale.

Ces modes de livraison sont déjà en place sur les villes de Strasbourg, Nantes, Lyon, Bordeaux et Montpellier. Cela permettra à terme de livrer 19 villes. Le chargement se fait dans des entrepôts en périphérie des villes, par grue sur berge. Les zones d'accostage se trouvent dans les ultra-centres des villes. Des vélos-cargos font des allers-retours de la zone d'accostage aux clients.



Par ailleurs FIDUCIAL Office Solutions met tout en oeuvre afin de limiter les déplacements de ses collaborateurs ou futurs collaborateurs :

« FIDUCOM poste à poste »

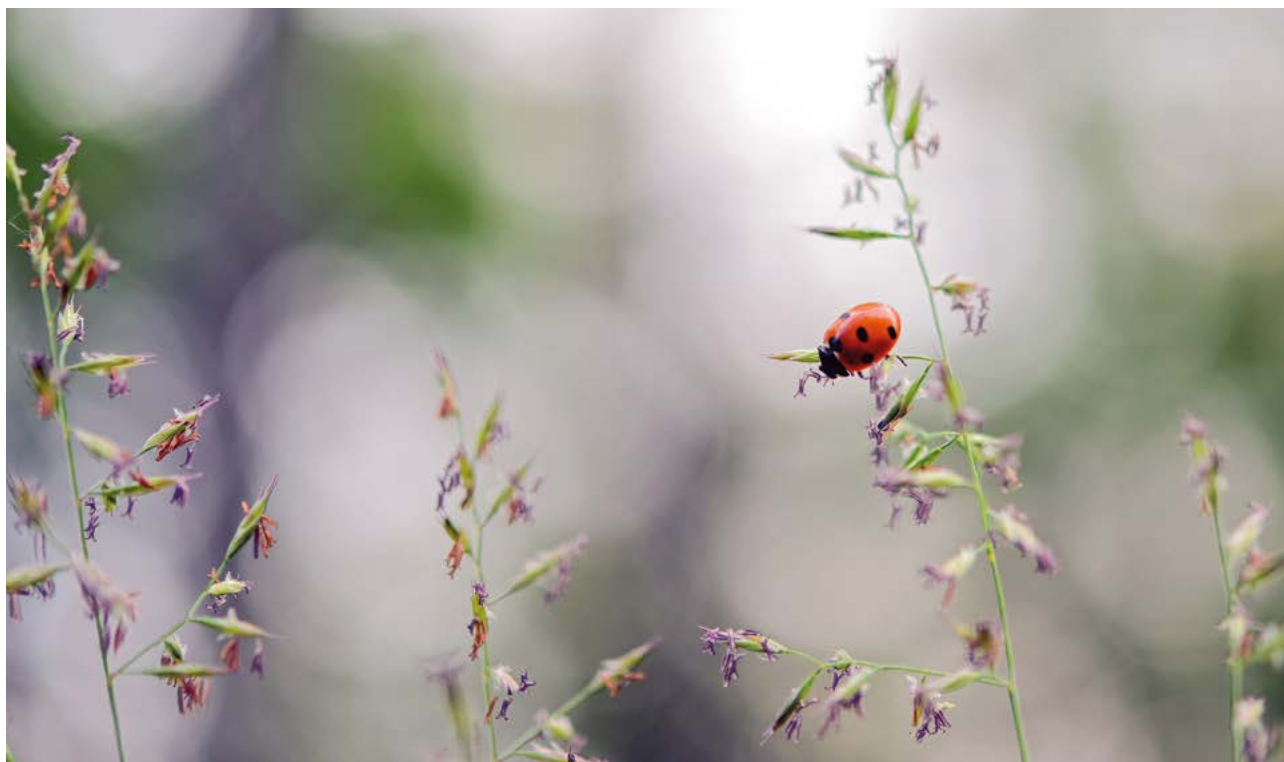
En place depuis début 2018, permet les rendez-vous en visioconférence (notamment le recrutement). Sur une période de 12 mois, 657 rendez-vous ont été honorés par écran interposé.

« FIDUCOM salle »

Permet également les réunions en visioconférence d'un pays à l'autre : en France, en Suisse, au Luxembourg et aux États-Unis.

« FIDUCONF »

permet de partager des documents et d'échanger oralement sur un sujet. Moyen d'échange utilisé également lors de formations : environ 18289 webconf (dont certaines rassemblent plus de 100 personnes) ont été réalisées en 1 an.



LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

LES ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX DE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

Le management environnemental, basé sur la protection de l'environnement, est la priorité de FOS depuis sa création. Il est issu de la démarche de développement durable initiée par le groupe en 2007 sur la base d'un diagnostic indépendant réalisé selon le référentiel AFNOR SD 21000.

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, FOS est entrée depuis longtemps dans le fonctionnement opérationnel d'un management des aspects environnementaux de ses activités.

FIDUCIAL Office Solutions a obtenu sa certification ISO 14001 en 2012 en Belgique, en 2018 en France et en 2021 au Luxembourg.

Le résultat de ce management est mesuré et donne lieu à une performance environnementale. L'entreprise s'engage à poursuivre les efforts pour réduire cet impact, afin de veiller à prévenir la pollution. Le management de ces aspects environnementaux est d'ailleurs renforcé et fait partie des cibles environnementales déjà gérées au travers du plan de réduction des coûts de non-qualité lié à la performance qualité.

Pour compléter cet engagement, FOS tend en permanence à améliorer son offre par des produits verts, des produits de marques et des produits génériques labélisés ou correspondant à des critères environnementaux de la loi AGEC.

Des statistiques sont mises à disposition en interne et aux clients chaque année.

Au travers de l'analyse des impacts environnementaux significatifs (A.E.S), FOS a engagé dans ce cadre, une veille réglementaire. L'amélioration continue est ancrée dans la culture et le quotidien de l'entreprise, et est une continuité du système qualité existant au niveau du groupe FOS qui est organisé en processus autour de la certification ISO 9001.

FIDUCIAL Office Solutions s'engage également à :

- L'utilisation complète de ces outils pour le management environnemental.
- Quantifier les aspects environnementaux de ses activités au travers des plans de progrès générés par les revues de processus réalisées chaque année dans le cadre du système qualité et couvrant tous les métiers de FOS.

Un schéma du fonctionnement du Système de Management Environnemental permet de décrire globalement les principaux éléments du SME de FOS, leurs interactions entre eux et avec le SMQ*, et la référence aux procédures de celui-ci ou spécifiquement liées à l'environnement et au référentiel ISO 14001. Un représentant désigné par la Direction a toute délégation pour garantir la mise en œuvre du SME et suivre ses performances : c'est le Responsable Qualité Sécurité Environnement FOS. Il est le partenaire privilégié auprès des instances internes et externes pour le management environnemental.

* Système de Management de la Qualité

L'implication de tout le personnel de FOS et l'engagement total de la Direction Générale de FOS garantissent le suivi au plus près de l'application de ce programme, qui permet d'une année sur l'autre de réduire très sensiblement les impacts environnementaux de FOS, dans le respect des exigences applicables, légales ou imposées par ses clients.




Sous l'impulsion de la Direction Générale, lors de la Revue de Direction Environnement, un programme environnemental est lancé annuellement par FOS. Il comprend des objectifs et cibles, définis en cohérence avec la politique environnementale. Il désigne pour chaque cible les responsabilités, les moyens, et le calendrier, pour chaque fonction concernée, et est passé en revue lors de chaque revue de direction environnement.

LES ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX DE FOS POUR 2026



Produits :
55% de l'offre en produits verts



Transport :
70% de flux verts depuis nos entrepôts



Déchets :
75% de colis livrés sans réemballage



Taux de service global :
>90%



Clients satisfaits et double livraison évitée



Bilan GES Scope 3 :
-2%/an



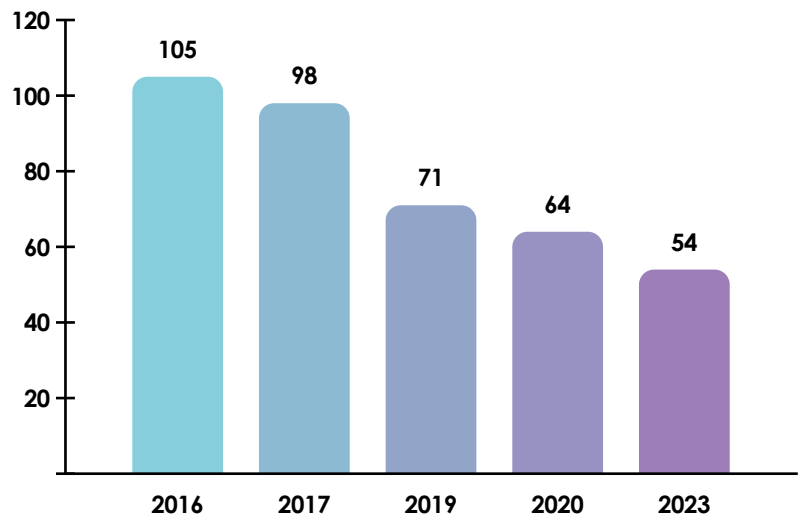
LE BILAN DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

Consciente des impacts environnementaux, FIDUCIAL Office Solutions a initié un bilan de Gaz à Effet de Serre (GES) en 2008 qui a servi de référence pour les actions mises en œuvre. Depuis 2015, FIDUCIAL Office Solutions élabore son bilan de Gaz à Effet de Serre sur le Scope 2, comprenant toutes les émissions directes et indirectes issues de combustibles fossiles (pétrole, gaz, charbon...), de la consommation d'électricité et des réseaux de chaleur et de froid.

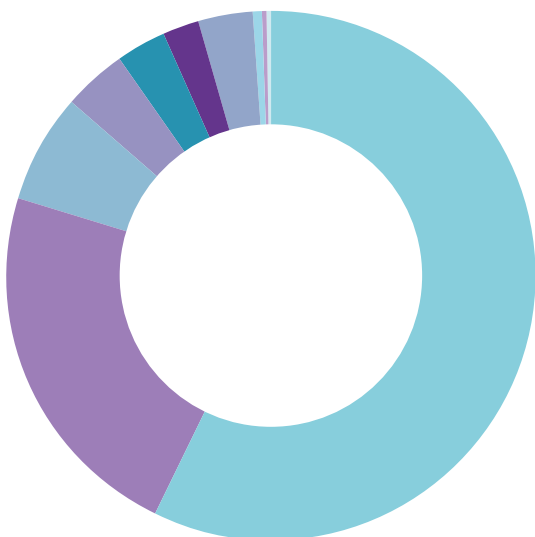
Pour la première fois cette année, FIDUCIAL Office Solutions a réalisé son bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) sur le scope 3, prenant en compte l'ensemble de la chaîne de valeur (achats de produits et de services, transport, logistique, déchets, etc). Ce BEGES a été réalisé en partenariat avec le prestataire OKSIGEN, spécialisé dans la comptabilité carbone, afin de réduire autant que possible la marge d'erreur.

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 2713 tonnes éq. CO₂ sur l'exercice 2022/2023, contre 2245 tonnes éq. CO₂ sur le dernier BEGES effectué.

Les émissions de Gaz à Effet de Serre de FIDUCIAL Office Solutions sur le scope 3 sont évaluées à 80495 tonnes éq. CO₂ sur l'exercice 2022/2023. Elles sont réparties en fonction des différentes activités.



Indicateur Établissements SCOPE 1 & 2



Répartition bilan carbone tCO₂e
[Octobre 2022 _ Septembre 2023]

La majeure partie GES émis par FIDUCIAL Office Solutions provient de l'achat de ses produits marchands ainsi que de la fin de vie des produits vendus. FIDUCIAL Office Solutions s'est fixé un objectif clair avec un objectif de réduction de 2% de son BEGES par an.

- Intrants **47630**
- Immobilisation **2714**
- Fin de vie **18758**
- Futurs emballages **512**
- Frêt **5654**
- Déchets directs **401**
- Utilisation **3109**
- Hors énergie **3**
- Énergie **2709**
- Numérique **0**
- Déplacement **1716**

LES ACHATS

La politique d'achats de FIDUCIAL s'inscrit pleinement dans la prise en compte des enjeux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Cette fonction est un acteur majeur pour atteindre les objectifs définis en matière de développement durable et impose des règles de fonctionnement dans la gestion des relations avec ses fournisseurs :

Respect du processus Achats Frais Généraux	Respect des règles du marché	Respect de l'environnement
Prise en compte des facteurs sociaux et environnementaux	Maîtrise du recyclage des déchets	Respect des engagements pris
Respect du droit social	Priorité aux Achats Frais Généraux de proximité s'ils répondent en tout point aux besoins de l'entreprise	Priorité donnée aux fournisseurs qui s'engagent à respecter les règles du développement durable
Prise en compte de la sécurité des hommes et des biens	Limitation des transports et de leur empreinte carbone	Respect des principes définis dans le pacte mondial des Nations Unies

La politique Achats Frais Généraux de FIDUCIAL s'inscrit dans une démarche « d'Achats Responsables » c'est-à-dire, selon l'Observatoire des Achats Responsables :

Tout achat intégrant, dans un esprit d'équilibre entre parties prenantes, des exigences, spécifications et critères en faveur de la protection et de la mise en valeur de l'environnement, du progrès social et favorisant le développement économique notamment par la recherche de l'efficacité, de l'amélioration de la qualité des prestations et de l'optimisation complète des coûts (immédiats et différés) au sein d'une chaîne de valeur.

FIDUCIAL fait appel aussi souvent que possible à des entreprises adaptées et à des ESAT (les Établissements de Services d'Aide par le Travail) qui emploient pour 80% de leurs effectifs des personnes en situation de handicap.

FIDUCIAL a également choisi pour la fourniture de ses sols et moquettes l'entreprise INTERFACE, engagée, précurseure et reconnue sur les sujets environnementaux et sociaux, notamment à travers son projet « Climate Take Back », visant à rendre leur impact carbone positif.

FIDUCIAL s'engage à sélectionner les fournisseurs les mieux-disants, sur des critères et objectifs clairs (techniques, qualité, RSE, délais, coûts et engagements contractuels), et à les informer des raisons de ses choix. Cette démarche est clairement énoncée à travers une **Charte Éthique** ainsi qu'une **Politique Achats Frais Généraux** dédiée.



L'OFFRE DE PRODUITS RESPONSABLES

FIDUCIAL Office Solutions tend en permanence à améliorer son offre par des produits verts, certifiés écologiquement par des organismes et selon des référentiels internationaux reconnus. FIDUCIAL Office Solutions s'est engagée à augmenter systématiquement son offre de produits respectueux de l'environnement, produits de marques et produits génériques labélisés ou correspondant à des critères environnementaux de la loi AGEC.

Une analyse a été réalisée, afin de mieux catégoriser ces produits dits « verts ». Effectivement, cette dénomination n'a pas de définition propre. Aussi, FIDUCIAL Office Solutions a décidé, pour son catalogue 2020 et les prochains, de mieux définir ses produits verts.

3 catégories ont été retenues pour la qualification de la base produits du catalogue :



3 FEUILLES
Au moins 1 label



2 FEUILLES
Plus de 2 critères
mais pas de label



1 FEUILLE
Au moins 2 critères verts
mais pas de label

Les critères verts retenus (proposés par les critères de la loi AGEC) : biodégradable, compostable, contenu recyclable, contenu recyclé, réutilisable, rechargeable, issu du réemploi ou de la réutilisation, emploi de ressources renouvelables.

Des statistiques sont mises à disposition en interne et pour les clients chaque année. Lors de sa commande sur le site [fiducial-office-solutions](https://fiducial-office-solutions.com), le client voit automatiquement la part des produits verts commandés. Il a ainsi en temps réel une information précise qui l'aide dans sa démarche d'achats responsables.

Sur le catalogue 2024, **5452 produits** sont «verts», soit 48,6% du total des 11214 produits des catalogues imprimés (contre **5115 produits**, soit 47,5% du total des produits des catalogues imprimés en 2023) :

- 1 422 produits ont 1 feuille soit 12,7% (contre 1 540 produits, soit 14,3% des produits au catalogue 2022)
- 513 produits ont 2 feuilles soit 4,6% (contre 621 produits, soit 5,7% des produits au catalogue 2022)
- 3 517 produits ont 3 feuilles soit 31,4% (contre 2 954 produits, soit 27,4% des produits au catalogue 2022).

FIDUCIAL office Solutions propose également à ses clients d'acheter du matériel IT reconditionné (PC Portables, Tablettes, Disques Durs).



MESURES DE PRÉVENTION, DE RECYCLAGE ET DE RÉUTILISATION, D'AUTRES FORMES DE VALORISATION ET D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS

Les activités de FIDUCIAL Office Solutions génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques, liés aux activités logistiques, ainsi que des déchets de papier.

FIDUCIAL Office Solutions a créé un partenariat avec Veolia, 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.

L'engagement de FIDUCIAL Office Solutions se traduit par diverses actions :

- Utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé, 100% recyclables, FSC.
- Utilisation d'enveloppes 100% recyclables pour la livraison des très petits produits ne justifiant pas l'utilisation d'un carton.
- Utilisation de sachets recyclables pour emballer les petits produits à l'intérieur des cartons pour éviter la casse, ainsi que les petits produits d'entretien (liquides). Ils ont été remplacés par des sacs kraft début octobre 2021 (sauf pour les produits liquides), ce qui évite 400 000 sachets plastiques 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 le Benelux).
- Utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement pour l'édition des supports de communication.



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). Ainsi, FIDUCIAL Office Solutions soutient financièrement les collectivités où sont domiciliés ses clients. Sur l'année civile 2022, 24905 tonnes ont été déclarées, contre 22324 tonnes en 2021, soit 774863€ de contribution (contre 809885€ en 2021), qui ont permis de financer la collecte de papier pour 680600 habitants, ce qui a permis la fabrication de 11466 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 à **REED** pour la reprise d'éléments de bureau en vue de leur réemploi. REED agit pour l'insertion par l'emploi depuis 31 ans et développe des actions en matière environnementale depuis 2003. L'entreprise dispose d'une ressourcerie et est partenaire de Valdelia, dont l'une des activités est la collecte et le réemploi de mobilier professionnel. REED travaille avec un lycée professionnel à qui il propose régulièrement des éléments de mobilier en vue de leurs réutilisations pour le travail des élèves.

Les DEEE sont remis à la ressourcerie de REED qui contrôle et vérifie l'état du matériel reçu. Lorsque celui-ci n'est pas réparable, il est placé en collecteur DEEE spécifique selon sa typologie.

Parallèlement, FIDUCIAL Office Solutions adhère à **ECOLOGIC**, qui permet la récupération et le recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE).

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.

Les adhésions et partenariats de récupération et recyclage sont multiples : **OWA** (cartouches laser), **COREPILE** (piles), **ECOSYSTEM** (ampoules), **PAPREC** (papier et carton) ou encore **INO Recyclage** (petite fourniture de bureau).



OWA PARTENARIAT

FIDUCIAL Office Solutions est partenaire de OWA pour le recyclage des consommables d'impression, notamment car c'est une entreprise responsable aussi bien du point de vue humain que d'un point de vue écologique.

Du point de vue humain, OWA a développé un programme « OWA Solidaire » en faveur de l'inclusion et de l'engagement social des entreprises. Ce programme a notamment été conçu en collaboration avec l'APF France Handicap agissant en faveur de l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. Ce programme mobilise une dizaine de personnes en situation de handicap.

D'un point de vue écologique, OWA propose aux entreprises d'aller plus loin dans leur démarche RSE au travers de leurs achats responsables. En effet, tous les produits sont éco-conçus et enrichis de nombreux services qui leur assurent un véritable traitement de vie moins impactant pour l'environnement. Les produits OWA sont alors collectés, triés, recyclés ou manufacturés et réintroduits dans un système industriel.

OWA et FIDUCIAL Office Solutions s'inscrivent alors dans une démarche d'économie circulaire dans laquelle rien ne se perd, tout se transforme. Ainsi, en étant partenaire, FIDUCIAL Office Solutions contribue à la réduction de l'empreinte environnementale, à la préservation des ressources naturelles et contribue à favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap.

LES COLLECT BOX

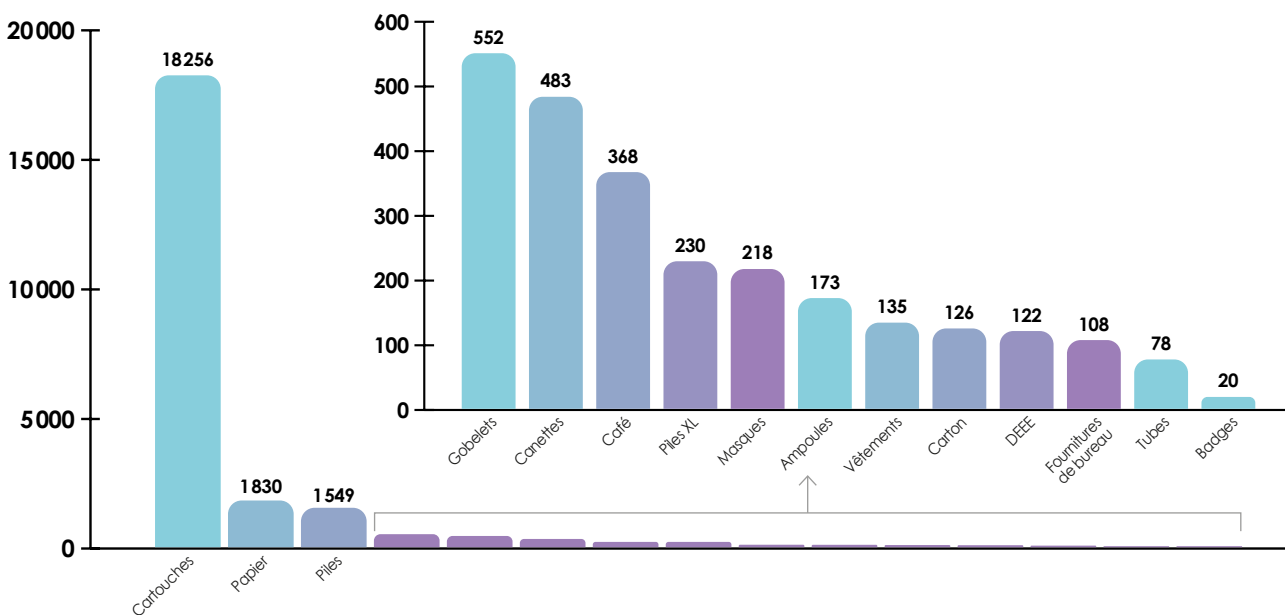
Afin d'aider ses clients dans le tri de leurs déchets, FIDUCIAL Office Solutions propose des Collect Box. Ce dispositif, composé de 15 boîtes en carton (contre 10 en 2020), permet de faciliter, entre autres, le tri du papier, des canettes, des ampoules ou encore de la petite fourniture de bureau.

Depuis janvier 2021, de nouvelles Collect Box sont disponibles pour la récupération des masques chirurgicaux et FFP2, pour les capsules de café, les vêtements, les badges ainsi que les piles en version XL.

Le service Collect Box comprend des boîtes de tri, leur livraison avec des affiches et le guide éco-citoyen mais également la reprise et le traitement des déchets, ainsi qu'une traçabilité. FIDUCIAL Office Solutions garantit à ses clients la production de statistiques afin de leur permettre de certifier leur démarche. FIDUCIAL Office Solutions propose ce dispositif à ses clients, et l'utilise aussi dans ses locaux afin de procéder au tri sélectif.



Nombre de Collect Box collectées en 2023 : 24 379, cela représente 213 tonnes



Le saviez-vous ?

Depuis 2019, FIDUCIAL a fait le choix de nouveaux distributeurs de boissons chaudes afin de faciliter l'utilisation de tasses réutilisables. Dorénavant, les distributeurs, au siège de Lyon Vaise, sont compatibles avec les tasses ou mugs personnels (le gobelet jetable n'est plus automatiquement délivré comme auparavant). De plus, un mug a été offert à l'ensemble des collaborateurs du site, afin de faciliter leur démarche environnementale. **Enfin, FIDUCIAL a continué d'équiper ses locaux de fontaines à eau afin de réduire la consommation de bouteilles plastiques.**

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



LA GESTION DES DÉCHETS

FIDUCIAL met tout en œuvre pour lutter contre le gaspillage alimentaire. Une minimisation des déchets alimentaires du restaurant d'entreprise du site de Lyon est réalisée.

Un partenariat avec l'entreprise Les Alchimistes permet également le tri, la récupération et le compostage de l'ensemble des déchets alimentaires du restaurant.



UBICUITY: PETIT STYLO DEVIENDRA BANC

FIDUCIAL est partenaire du projet UbiCuity, une initiative de BIC et de TERRACYCLE de collecte des instruments d'écriture usagés de toutes marques, afin de les transformer en nouveaux produits d'usage courant. Ce programme gratuit permet à chaque école, association, entreprise souhaitant y participer, d'organiser la collecte volontaire des instruments d'écriture dans leurs établissements.

Cela permet de sensibiliser à la thématique des déchets mais également de soutenir une organisation caritative, puisque la somme de 0,01 € par instrument d'écriture collecté est reversée à une organisation caritative.

Les stylos ainsi récoltés puis recyclés sont ensuite utilisés pour produire des bancs, des tables de pique-nique ou encore des jardinetts pédagogiques pour les écoles.

LA PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

L'AGRICULTURE URBAINE

L'**aquaponie** 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 avec l'hydroponie 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 (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.

L'HÔTEL À INSECTES

Sur les 30 dernières années, les populations d'insectes ont diminué de 2,5% par an, en moyenne. Les premières causes de cette disparition massive sont l'agriculture intensive, les différents fertilisants et pesticides utilisés, l'urbanisation, les maladies et la perte de biodiversité, notamment induite par le changement climatique.

Pourtant, les insectes sont à la base de la chaîne alimentaire et absolument indispensables à la pollinisation des plantes. La préservation de la biodiversité fait partie des engagements de FIDUCIAL. L'installation d'hôtels à insectes sur des zones urbaines permet de protéger ces derniers et d'assurer leur survie.

FIDUCIAL a installé 4 hôtels à insectes entre décembre 2020 et mai 2022. D'abord sur les sites d'Aix-en-Provence et Angers, à Viriat dans l'Ain, puis à Lyon sur le site de Vaise. Ces abris, d'une hauteur et d'une largeur de 1 m 50, visent à protéger ce maillon si important de l'écosystème. Le projet est également mis en place dans une optique de sensibilisation des collaborateurs et du public à l'importance de la biodiversité.



Le saviez-vous ?

En France, 26 m² de surfaces agricoles disparaissent chaque seconde pour laisser place aux zones urbaines. Il est donc indispensable d'adopter une vision nouvelle en matière d'urbanisme et de ramener l'agriculture là où les gens habitent. Afin de revenir à une production et une consommation locale de fruits et de légumes, il est nécessaire d'imaginer la pratique de l'agriculture au sein même des villes.

Plus de 40% des espèces d'insectes sont en déclin dans le monde et 1/3 d'entre elles sont en voie d'extinction. En raison de leur petite taille et de leur incapacité à réguler leur température corporelle, les insectes s'avèrent particulièrement sensibles aux changements environnementaux. D'ici 100 ans, ils pourraient totalement disparaître de la surface de la Terre, a alerté un consortium de plus de 70 scientifiques en 2022.



LES ABEILLES

Dans sa démarche de préservation de la biodiversité, FIDUCIAL accueille 2 ruchers sur ses toits. Cette action permet de soutenir des apiculteurs locaux mais également le bon développement des abeilles, essentielles à notre écosystème.

À Vaise (Lyon), ce sont 8 ruches qui sont installées (4 en 2019 et 4 autres en 2021). Le site de Bordeaux abrite, quant à lui, 3 ruches. Cette approche 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 82kg de miel, qui a été remis aux collaborateurs du site de Lyon.

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

On constate également que la ville est, contre toute attente, un endroit prospère pour les abeilles. Des températures plus douces, une faible présence de pesticides et de frelons asiatiques leur permettent un meilleur développement. Ainsi, FIDUCIAL participe à la préservation de la biodiversité et sensibilise ses collaborateurs.



5 millions de fleurs visitées et pollinisées pour chaque kilo de miel produit



Les abeilles butinent sur un rayon de **3km** autour de leur ruche



85% des espèces végétales dépendent de la pollinisation



20% des colonies meurent chaque année en France



30% du poids de l'alimentation mondiale dépend de la pollinisation



60% du miel consommé en France est importé

Le saviez-vous ?

Naturellement, les cavités d'arbres et autres nichoirs naturels étaient suffisamment nombreux pour accueillir l'ensemble des populations d'oiseaux nicheurs. Cependant, l'urbanisation croissante et la diminution des espaces végétalisés en zones urbaines et péri-urbaines ont fait disparaître bon nombre de ces abris, créant ainsi la nécessité de les remplacer en installant des nichoirs artificiels.

LES NICHAIRES

Protéger la faune et la flore locale est essentiel pour préserver la biodiversité.

FIDUCIAL Office Solutions, à travers sa branche de fournitures de bureau, a décidé de renforcer son engagement et de faire installer 3 nichoirs sur le site d'Heyrieux : un nichoir à mésanges, un nichoir à rouges-gorges et un nichoir à moineaux. Ces nichoirs ont été posés en collaboration avec l'association APIE (Association Porte de l'Isère Environnement), issue de la loi 1901 et intervenant sur le bassin de vie du Nord-Isère. Elle œuvre pour la préservation de l'environnement, de la biodiversité et d'un cadre de vie sain.

L'objectif de cette action est de permettre aux oiseaux nichant en France de s'abriter et de se reproduire tout en étant protégés du froid ainsi que des différents prédateurs présents sur le milieu. Grâce à cette action, FIDUCIAL participe à préserver la biodiversité.

LA SENSIBILISATION

WCUD Lyon
2023

Afin de sensibiliser ses collaborateurs à la cause des déchets sauvages, FIDUCIAL s'est engagée à Lyon, pour une 4^{ème} édition du World Clean Up Day. Cet événement, appelé aussi journée mondiale du nettoyage, est une opération planétaire lancée par l'association à but non lucratif «Let's do it Foundation». Celle-ci a 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 180 pays.

En septembre de chaque année, des millions de personnes unissent leurs efforts pour dépolluer la planète et préserver l'écosystème.

FIDUCIAL a mobilisé ses collaborateurs le 13 septembre 2023. L'objectif était de dépolluer les alentours du siège situé dans le 9^{ème} arrondissement de Lyon.

Avec 22 participants, 39,8kg de déchets de tous types ont été récoltés et triés.

Le saviez-vous ?

Un seul mégot peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau. Sur 137 millions de mégots jetés par terre chaque jour à travers le monde, 40% échouent dans les océans. La gestion des déchets est primordiale pour FIDUCIAL, et c'est par un acte engagé que ses collaborateurs se sont mobilisés.



ACTIONS DE FORMATION ET D'INFORMATION DES SALARIÉS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

FIDUCIAL Office Solutions axe ses efforts sur le développement durable et la qualité. Ainsi, FIDUCIAL Office Solutions associe ses collaborateurs à sa démarche de développement durable par le biais de séminaires d'intégration et de stages internes. En France, en Belgique et au Luxembourg, des formations à l'environnement sont réalisées par le Responsable Qualité Sécurité Environnement à l'ensemble du personnel concerné, dans le cadre de l'ISO 14001. En Belgique, des formations sont aussi développées dans des domaines spécifiques tels que l'écoconduite, notamment auprès des collaborateurs intervenant au niveau du commerce.

LA DÉMATÉRIALISATION

FIDUCIAL met tout en œuvre pour accélérer la dématérialisation et éviter ainsi les impressions et les envois de documents papier. Par défaut, les multicopieurs sont paramétrés en recto-verso. De nombreux **workflows**^{*} ont été produits : demande de congés, demande d'assistance informatique, suivi de recrutement, demande de formation... Sur 12 mois, 151 570 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL, contre 144 638 l'année précédente.

Depuis janvier 2020, FIDUCIAL met à la disposition de ses collaborateurs un eCoffre qui permet la transmission de documents (bulletins de salaire, Mission Handicap, prévoyance...). Ainsi, un total de 26 629 eCoffres ont été ouverts par les salariés avec en moyenne une présence de 31 documents par eCoffre. Ce dispositif a été élargi à la clientèle de FIDUCIAL. **De cette façon, FIDUCIAL accompagne ses collaborateurs et ses clients dans la dématérialisation de leurs documents.** Rien qu'en 2022, 12 000 clients ont transmis électroniquement leurs documents sur la plateforme. Cela représente une hausse de 84% par rapport à l'année précédente.

^{*} **workflows** : formulaire numérique



Le saviez-vous ?

Le numérique représente 4 % des émissions de gaz à effet de serre mondiales. Si la majeure partie de cette empreinte carbone est liée à la fabrication des terminaux, le stockage et la transmission de données est également à prendre en compte. En effet, la dématérialisation demande beaucoup de matériel et d'énergie ! L'empreinte carbone du numérique correspond par exemple aux émissions directes d'un parc automobile de plus de 12 millions de véhicules.

SOCIAL

Le second pilier de la RSE porte sur la performance sociale des entreprises. Société de services pluridisciplinaires aux entreprises, FIDUCIAL considère l'être humain comme sa plus grande richesse. Le bien-être et le respect de chacun de ses collaborateurs est un enjeu essentiel et de premier plan.

LES CONDITIONS DE SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL, NOTAMMENT DES 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. À 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.

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE ET LA FORMATION

Favoriser le bien-être, la formation et la qualité des missions est une des priorités de FIDUCIAL. La montée en compétences, le développement de l'employabilité et la gestion des carrières de ses talents font partie intégrante de la culture de l'entreprise.



FORMATION POUR LES COLLABORATEURS

FIDUCIAL Office Solutions investit dans la formation de ses collaborateurs. Sa politique de formation professionnelle continue a deux priorités :

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

Ces priorités se traduisent par :

- Des formations commerciales, dispensées en nombre par deux intervenants internes afin de garantir la qualité des formations et dont les thématiques sont : formations produits, techniques de vente, prospection, management commercial, digitalisation, intégration commerciale des nouveaux collaborateurs.
- Des formations et ateliers au Social Selling et LinkedIn.
- Des formations sécurité & prévention : CACES (1, 3, 5), SST, Gestes et Postures, Équipier de Première Intervention (EPI), évacuation.
- Des formations aux outils logistiques (approvisionnement).
- Des formations au management de proximité (Centre Logistique de Préparation).

La période est également marquée par des innovations thématiques :

- Sensibilisation anti-corrupcion.
- 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.

À titre d'exemple :

- Différentes formations au management, avec des diagnostics individuels et personnels, « Mieux se connaître pour mieux manager », « Manager l'humain »,
- Des formations transverses de développement : certificat Voltaire, anglais (e-learning coaché), « Leadership », « Développer son audace », « Développer son agilité relationnelle ».

L'impulsion des softskills dans la politique de formation de FOS a pour but le développement des personnes pour une efficacité personnelle accrue et un mieux-être au travail. 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.

NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION

Le nombre total d'heures de formation en France sur l'exercice 2022/2023 s'élève à 6860 heures, contre 3062 heures sur l'exercice précédent. Rapporté à l'effectif, cela représente 10,41 heures de formation par personne, contre 5,42 heures sur l'exercice précédent.

6860

heures de formation
en 2023





FORMATION POUR DEMANDEURS D'EMPLOI

Face à la pénurie de main d'œuvre qualifiée sur des métiers en tension, FIDUCIAL répond aux besoins de recrutement des entreprises par la formation et l'intégration des demandeurs d'emploi.

En 2023, 11 Préparations Opérationnelles à l'Emploi (P.O.E) ont été réalisées au sein de FIDUCIAL. Le principe d'une P.O.E est de permettre à des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi de suivre une formation en vue d'une embauche.

Cette formation est d'une durée maximale de 400 heures, et leur permettra ainsi de développer leurs compétences et de pourvoir un poste vacant dans l'entreprise partenaire.

L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

MISSION HANDICAP

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 :

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

En France, FIDUCIAL Office Solutions emploie 22 collaborateurs en situation de handicap en 2023, soit 2 personnes de plus qu'en 2022. Dans le cadre d'une large concertation, FIDUCIAL a également mis en place son nouvel accord relatif à l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de FIDUCIAL BUREAUTIQUE et DE FIDUCIAL Office Solutions en 2023, venant remplacer l'ancien. Ce nouvel accord fixe le cadre des engagements et ambitions pour les 3 années à venir.

En tant que point d'entrée dans l'entreprise, les équipes du recrutement sont particulièrement accompagnées et entraînées pour recruter, intégrer et faciliter l'arrivée des nouveaux collaborateurs en situation de handicap.

Pour renforcer les recrutements, FIDUCIAL a également fait appel à plusieurs prestataires spécialisés dans le handicap afin de l'aider dans sa recherche de candidats, mais aussi dans la mise en place d'outils et de pratiques pour un recrutement plus inclusif. Le but étant d'accompagner la montée en compétence des équipes recrutement sur la prise en compte du handicap et de favoriser l'accompagnement et la mise en visibilité des candidats auprès des managers.

MISSION
HANDICAP



L'objectif de FIDUCIAL est de garantir l'inclusion et l'intégration de tous



2

collaborateurs
en situation de handicap
à recruter en 2024

Afin d'assurer une proximité avec les salariés, la société a déployé un réseau de Référénts Handicap qui ont été formés et certifiés. Les membres de l'encadrement (Directeurs Généraux, Directeurs de Région, d'Agence, Chefs d'Équipes, Managers, etc.), véritables relais opérationnels, ont eux aussi été sensibilisés et formés.

Les équipes RH, acteurs clés dans les relations sociales de l'entreprise s'engagent dans un parcours de développement de leurs compétences en accompagnement, savoir-être et maîtrise des bonnes pratiques face à des situations concrètes.

Les équipes Achats quant à elles, ont pu bénéficier d'une formation et d'une sensibilisation ciblée ainsi que d'une participation au forum HandiHA afin de développer une politique d'achats responsables.

Dans cette dynamique et dans le prolongement des formations dispensées, la Mission Handicap et FIDUCIAL Institute, mettent à disposition des

collaborateurs 2 modules de e-learning permettant de se familiariser avec les aspects de l'inclusion et les bonnes pratiques pour la qualité de vie au travail pour tous.

Pour pouvoir répondre à ses objectifs, FIDUCIAL développe des partenariats externes afin de publier ses offres d'emploi en temps réel sur des jobboards dédiés aux personnes en situation de handicap. Ils permettent à l'entreprise de mettre en avant les actions mises en place en interne. Les offres d'emploi de FIDUCIAL ainsi que toute son actualité sont donc disponibles sur les sites partenaires comme Handicap.fr ou encore MissionHandicap.com, HandiAlternance.fr, unirh-transition etc. et une page dédiée existe également sur le site carrières de FIDUCIAL : <https://jobs.fiducial.fr/mission-handicap>.

Le saviez-vous ?

FIDUCIAL est devenu partenaire de TREMLIN, une association accompagnant les jeunes en situation de handicap dans leur recherche d'emploi. Tout au long de la présence du jeune dans l'entreprise, l'équipe TREMLIN assure une disponibilité permanente tant pour la personne que pour l'entreprise et pour l'organisme de formation.

L'objectif est également de

Donner un sens au discours de l'entreprise concernant la responsabilité sociale

Faire changer les regards et donner une image dynamique du handicap afin de faciliter la vie professionnelle des salariés en situation de handicap

Sensibiliser les collaborateurs sur les sujets d'inclusion afin de valoriser une culture fondée sur l'ouverture d'esprit, le respect et la tolérance

FIDUCIAL communique auprès de ses collaborateurs sur la mise en place de la politique handicap. Les personnes en situation de handicap ayant été suivies par la Mission Handicap, ont été appelées à témoigner par le biais de séries de vidéos témoignages publiées sur les réseaux sociaux et l'intranet de FIDUCIAL. Elles permettent d'instaurer le dialogue et de mettre en avant les actions, les aménagements et les moyens de compensations possibles.

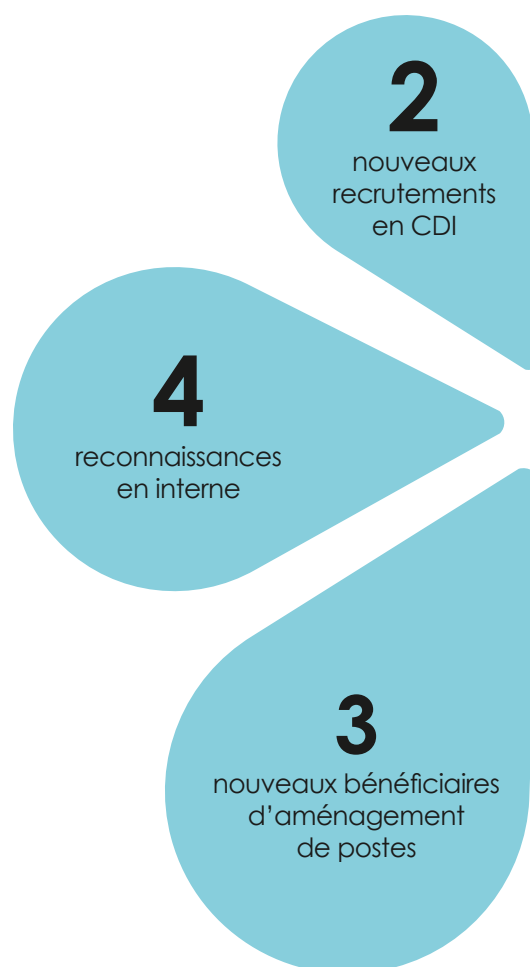
La mission Handicap mène également de nombreuses actions de sensibilisation au cours de l'année. FIDUCIAL a notamment proposé des ateliers de réalité virtuelle afin de sensibiliser les collaborateurs à l'impact de certains handicaps tels que les troubles DYS, les troubles visuels, le daltonisme, etc. FIDUCIAL a de nouveau affirmé son engagement en faveur de l'inclusion durant la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) en mettant en place plusieurs actions.

Une campagne d'information sur la RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) a été initiée avec un jeu concours Bande Dessinée. L'occasion pour les équipes de se fédérer et se challenger autour du sujet du handicap pour tenter de gagner un coffret cadeau 100 % local et responsable.

Une émission TV a été tournée avec la Mission Handicap et Martin Petit, influenceur en situation de handicap, au cours de laquelle des témoignages de salariés ont été diffusés. C'est avec ce même influenceur, que FIDUCIAL a participé à la réalisation du film documentaire Résilience. Ce projet retrace l'aventure extraordinaire de Loury guidant Martin Petit, ancien sportif devenu tétraplégique, au cœur des zones les plus reculées de notre planète pour prouver que, même en situation de handicap, des exploits incroyables peuvent être réalisés. Entraide, dépassement de soi et liberté sont les maîtres-mots de ce projet.

FIDUCIAL a également participé au Duoday et a pu être présente sur 2 forums recrutement pendant cette semaine.

Enfin, FIDUCIAL a proposé aux collaborateurs de participer à l'Inclusiv'day, événement national digital des entreprises inclusives. Cet événement a pour but de valoriser la transformation sociale des entreprises. Les collaborateurs ont pu assister, en distanciel et en présentiel, aux conférences de leur choix tout au long de la journée.



ÉLIMINATION DES DISCRIMINATIONS EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE VIE PROFESSIONNELLE

En matière d'emploi et de vie professionnelle, FIDUCIAL s'attache essentiellement aux compétences de ses collaborateurs indépendamment de toute autre caractéristique. Toutes les discriminations portant sur la base du genre, de la couleur, du handicap, de l'origine ethnique, culturelle, religieuse ou d'orientation sexuelle sont fermement condamnées et n'ont pas leur place chez FIDUCIAL.

Chaque collaborateur est traité justement, dignement et respectueusement. FIDUCIAL leur fournit également l'opportunité de développer leurs compétences et leurs carrières. De cette manière, FIDUCIAL contribue à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de vie professionnelle.

TOVERTAFEL

FIDUCIAL Office Solutions a participé au financement d'une Tovertafel : une table magique interactive pour l'accueil de jour dans une structure pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées. Cet outil ludique dédié aux personnes âgées présentant des troubles cognitifs ou des troubles du spectre de l'autisme et handicaps, permet le maintien des capacités cognitives, motrices et sensorielles des résidents.

HANDI'CHIENS

C'est en fin d'année 2021 que FIDUCIAL a développé un plan de collecte de bouchons plastiques pour l'association Handi'chiens. Cette association a pour mission principale d'éduquer et de remettre gratuitement des chiens d'assistance à des personnes en situation de handicap.

Les bouchons triés sont vendus à une entreprise de recyclage et l'argent ainsi récolté permet à l'association Handi'chiens d'acheter des chiots. En plus de réaliser une bonne action pour l'environnement en réalisant la collecte des bouchons plastiques, FIDUCIAL et Handi'chiens permettent à des personnes en situation de handicap de disposer d'une meilleure autonomie ainsi que d'une plus grande liberté tout en favorisant le lien social.





LA BOÎTE À LIVRES

Depuis le mois de décembre 2020, une boîte à livres est mise à disposition des collaborateurs, sur le site de Lyon Vaise. L'opération a également été initiée sur le site d'Angers en mars 2021.

L'objectif de la boîte à livres est de donner une seconde vie aux livres. Ainsi, les collaborateurs de FIDUCIAL peuvent déposer les livres qu'ils ont déjà lus, et se servir si un autre ouvrage leur plaît. De cette manière les livres ne sont plus jetés et ont une nouvelle vie.

Le concept de la boîte à livres encourage la culture, le partage et l'économie circulaire.

COURIR POUR ELLES

FIDUCIAL est partenaire de l'association « Courir pour elles », dont les missions principales sont de prévenir le cancer par la pratique d'une activité physique régulière et de soutenir les femmes touchées par la maladie en leur offrant l'accessibilité à des séances d'Activité Physique Adaptée (APA) en milieu hospitalier ou associatif.

MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

FIDUCIAL s'engage, 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, entre autres le recrutement, la rémunération, la carrière, ou encore la formation.





L'HYGIÈNE DE VIE ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

L'ERGONOMIE AU POSTE DE TRAVAIL

FIDUCIAL s'engage à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs un environnement de travail optimisé et ergonomique. Des documents visant à la prévention en matière de risques Santé et Sécurité au Travail (SST) sont régulièrement publiés sur l'intranet.

MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA GESTION DES ACTIVITÉS SOCIALES ET CULTURELLES

Le Comité Social et Économique de FIDUCIAL Office Solutions assure, contrôle et participe à la gestion de toutes les activités sociales et culturelles établies dans l'entreprise prioritairement au bénéfice des salariés, de leur familles et des stagiaires, quel qu'en soit le mode de financement. Le CSE a également pour mission d'assurer l'expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions.



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

FIDUCIAL propose à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions et une qualité de vie au travail élevées en se basant sur 4 piliers :



Des emplois du temps et un rythme de travail soutenables



Des missions adaptées à chacun, en accord avec leurs compétences, besoins et motivations



Un environnement de travail agréable, des locaux bien entretenus et la garantie du matériel nécessaire



La valorisation du travail en passant par la reconnaissance et la protection de tout ce qui permet de bien faire son travail, qu'il s'agisse des compétences, des normes de qualité, des outils, des formations

MARGUERITE & CIE

En avril 2022 FIDUCIAL a mis en place un « distributeur Capsule » de tampons et serviettes hygiéniques bios sur l'agence de Cesson Sévigné. L'opération constitue une phase pilote d'un projet qui pourrait être étendu à d'autres agences en France.

Cette action a pour double objectif de permettre aux collaboratrices de pouvoir avoir accès à des produits sains, et de lutter contre la consommation de plastique. De plus, la majorité des protections périodiques sont contaminées par des substances toxiques, dioxines, pesticides ou encore perturbateurs endocriniens.

5 milliards de produits menstruels, contenant pour la plupart du plastique, sont jetés par an dans le monde et sont en partie responsables de la pollution du milieu marin.

L'entreprise Marguerite et Cie, située en Bretagne, permet alors à des entreprises comme FIDUCIAL, d'améliorer les conditions et le bien-être des femmes au travail, tout en ayant une action favorable sur l'environnement.



SOCIÉTAL

La durabilité économique et l'impact sociétal représentent le troisième pilier de la RSE. De par la nature de ses activités et son statut d'employeur, FIDUCIAL est durablement ancré dans la société. Conscient de son rôle et de son capital informationnel, FIDUCIAL travaille constamment à générer des externalités positives sur son territoire.

LA SOUS-TRAITANCE ET LES FOURNISSEURS

DIALOGUE AVEC LES FOURNISSEURS

FIDUCIAL s'attache à promouvoir des valeurs respectueuses des droits de l'Homme et du droit du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ces valeurs et ces pratiques, ainsi que les engagements pris par FIDUCIAL figurent dans sa charte éthique et son code de conduite anticorruption. Les fournisseurs s'engagent à respecter et à appliquer les valeurs d'éthique et les principes de conformité décrits, et reconnaissent qu'ils seront tenus responsables à l'égard de FIDUCIAL de tous dommages découlant d'un manquement de leur fait aux présentes obligations. FIDUCIAL s'engage à respecter les dispositions définies par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et demande à ses fournisseurs et sous-traitants 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.



PRISE EN COMPTE DANS LA POLITIQUE D'ACHAT DES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

FIDUCIAL Office Solutions demande à ses fournisseurs de s'engager au travers de la charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants mais également en signant le Questionnaire d'Identification des Fournisseurs (QIF). Cela permet à FIDUCIAL Office Solutions de mieux prendre en compte les aspects sociaux, sociétaux et environnement dans son choix final.

49%

des fournisseurs
sont certifiés ISO 14001

50%

des fournisseurs sont certifiés
ISO 9001

100%

des fournisseurs sont
signataires di QIF

INSERTION ET TERRITOIRE : DÉVELOPPER L'IMPACT POSITIF

FIDUCIAL est très sensible aux besoins exprimés du milieu hospitalier et œuvre en collaboration avec l'**EFS (Établissement Français du Sang)**. En effet, chaque année, et ce depuis une vingtaine d'années, à l'exception de 2020 et de 2021, FIDUCIAL organise dans ses locaux du centre de formation de Lyon Vaise, une collecte de sang annuelle pour l'Établissement Français du Sang. **En 2023, l'événement a réuni 72 collaborateurs dont 16 nouveaux donneurs** (ce qui correspond au maximum possible pour les équipes d' E.F.S.).

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.

Le saviez-vous ?

Chaque jour, 10000 dons de sang sont nécessaires pour assurer les besoins des malades. Le don de sang permet de répondre aux urgences vitales, par exemple pour stopper les hémorragies ou encore de soigner les maladies et cancers tels que les leucémies, lymphomes ou myélomes. Les dons de sang permettent également de fabriquer des médicaments. Chaque année, 1 million de personnes sont soignées grâce aux dons de sang.

L'ÉDUCATION, L'EMPLOI ET LE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

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

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

Il en est de même au Benelux, où au-delà d'une présence 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 implantée.

SUR LES POPULATIONS RIVERAINES OU LOCALES

L'implantation du Centre Logistique de Préparation (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 km autour du site d'Heyrieux (Isère) :

- Annonces passées dans les magazines des communes avoisinantes.
- Bannières géolocalisées sur le périmètre Rhône-Isère présentes sur le site LeBonCoin pendant 4 semaines.
- 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 la clé à l'issue du recrutement).
- Publicités sponsorisées géolocalisées au niveau du fil d'actualités sur Facebook.
- Bâches installées à proximité du site, en façade routière.

Ainsi, FOS touche 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 sont limitées.



SAMUSOCIAL DE PARIS

FIDUCIAL Office Solutions s'engage en faveur de l'éducation aux côtés du Samusocial de Paris. En septembre 2022, des kits de fournitures ont été confectionnés pour les enfants vivant en hôtels sociaux. Au total 2 700 sacs à dos ont été remplis dont une partie a été donnée par l'entreprise.



FIDUCIAL est un acteur important de l'emploi de proximité. Le nombre de sites et d'agences, répartis partout en France, permettent un accès à l'emploi dans des zones initialement peu favorables. Cela favorise le recrutement et l'emploi de collaborateurs dans leurs régions.

L'emploi et le développement régional sont également des axes forts de FIDUCIAL. Dans ce cadre, des relations étroites sont entretenues avec les acteurs et organisations d'accompagnement et de retour à l'emploi. FIDUCIAL est d'ailleurs régulièrement en contact avec Pôle Emploi pour les postes à pourvoir sur l'ensemble du territoire national.

FIDUCIAL propose, en partenariat avec les établissements de formation, d'accueillir des contrats de qualification ou des contrats en alternance pour faciliter l'insertion et le développement des compétences des jeunes.

LA CRAVATE SOLIDAIRE

FIDUCIAL a signé un partenariat avec l'association La Cravate Solidaire en 2020, afin de venir en aide aux personnes les plus démunies dans leur recherche d'emploi. Cette action se déroule tous les 2 ans sur le site de Lyon et propose aux collaborateurs de faire don de tenues professionnelles en bon état à l'association. **Au total plus de 60kg de vêtements professionnels ont été récoltés sur le site lyonnais de FIDUCIAL en 2022, au profit de l'association.** Cela a permis d'aider une quarantaine de personnes.

La Cravate Solidaire agit à son échelle sur différents axes :



Des collectes et distributions :

l'association collecte, en entreprise et auprès des particuliers, des tenues professionnelles pour hommes et femmes, qu'elle distribue pour accompagner et favoriser l'accès à l'emploi des bénéficiaires. Il s'agit de costumes, tailleurs, chaussures, chemises, pantalons, cravates et accessoires.



Un accompagnement vers l'emploi :

une aide complète est fournie aux bénéficiaires de l'association. Des coachs en image et recruteurs professionnels bénévoles interviennent auprès d'eux pour faire passer des entretiens d'embauche blancs et fournir des conseils verbaux et non verbaux à maîtriser en entretien. Une tenue professionnelle est fournie et un suivi est organisé en collaboration avec des associations partenaires.





MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

FIDUCIAL Office Solutions apporte un soin particulier à la sélection des produits qui sont proposés aux clients. Par ailleurs, les produits alimentaires stockés comportant une date de péremption font l'objet d'une gestion spécifique de contrôle et de suivi des dates. Ces produits sont retirés de la vente dès qu'il y a moins d'un mois entre la date du jour et la date de péremption indiquée sur le produit.

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

LES MESURES ANTICORRUPTION

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. À ce titre, la lutte contre la corruption constitue un des objectifs majeurs de FIDUCIAL. FIDUCIAL Office Solutions adhère au Global Compact depuis 2008. Cela implique le respect des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact) relatifs aux droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.



La Firme 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 a déployé :

- Une procédure relative aux cadeaux et invitations 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 la Firme.
- Une procédure relative aux conflits d'intérêts.

Un dispositif d'alerte a été mis en place 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 la Firme ou engager gravement sa responsabilité. Enfin, tous les collaborateurs potentiellement exposés sont sensibilisés à l'anticorruption via un e-learning.

LES PARTENARIATS RESPONSABLES

FIDUCIAL pilote et anime, pour le compte de toutes ses entités, des actions de partenariat et de mécénat et apporte son soutien à différents clubs sportifs et associations dont elle partage les valeurs.

DOMAINE SPORTIF

- Soutien à l'association **La Ligue Auvergne Rhône Alpes Handisport** pour la participation de l'athlète Angelina Lanza aux JO Paralympiques.
- Partenariat avec l'association **Cheer Up**, en faveur de la recherche sur le cancer et dans le cadre de sa course contre le cancer.
- Participation au financement du projet **RESILIENCE** avec l'association UNSTOPABLE.





DOMAINE SANITAIRE

- Soutien de l'**Hospitalité Diocésaine Saint Jean de Matha** en permettant le renouvellement des tenues des hospitaliers, à Lourdes.
- Cofinancement du **Mobiloscope de Ciel d'Occitanie**. Ce véhicule a pour but de faciliter la découverte et l'accessibilité de l'astronomie en incluant les personnes à mobilité réduite et déficients visuels et en fédérant les habitants autour des sciences et des arts.
- Contribution à la journée mondiale de l'autisme avec le **CHU de Limoges**.
- Participation au financement de 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.
- Soutien de l'association **Tout le monde contre le cancer**, en faveur de la recherche sur le cancer.
- Participation au financement de programmes de recherche internationaux pour le traitement et le diagnostic de la gliomatose cérébrale chez les enfants et l'accompagnement et le soutien des enfants atteints d'un cancer ainsi que de leurs familles avec l'association **Nina un rayon de soleil**.
- Soutien de 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.
- Participation au financement de la fondation **Innovation et transition** dans le cadre d'un projet portant sur les tumeurs cérébrales pédiatriques.
- Financement de l'association **IRREGULAR OSE**, dans le cadre d'un trek pédestre en lien avec la lutte contre le cancer du sein.
- Participation au financement de la création d'un jardin thérapeutique pour **Medipole Hôpital Mutualiste**.

DOMAINE ENVIRONNEMENTAL

CLIMSO

Financement et mécénat d'un instrument astronomique solaire basé à l'observatoire du Pic du midi. Cet instrument imageur a été conçu par les Observateurs Associés (OA) qui prennent successivement les commandes pour assurer en continu l'étude de l'activité du soleil.

Les observateurs associés forment des équipes par 2 pour une semaine de vie commune dans leur sous-marin d'altitude. Ils sont à l'œuvre, du lever au coucher du soleil, pour réaliser des photographies de la basse couronne du soleil tout en veillant à la bonne marche de l'instrument.

Par la suite, à l'aide de logiciels spécialisés, les observateurs associés réalisent des films et animations des phénomènes observés durant la journée de captures. Cela permet d'établir une formidable base de données d'observation qui est obtenue depuis des années maintenant. L'instrument CLIMSO permet aux OA de compléter leur vision des cycles de l'activité solaire.

Ainsi, les observateurs associés de l'Observatoire Midi-Pyrénées mettent en évidence des propriétés bien particulières des événements éruptifs se produisant sous les hautes latitudes du soleil.



BIODIVERSIO

FIDUCIAL est membre fondateur de Biodiversio, une association reconnue depuis 2020, partenaire engagé pour la nature par l'Office Française de la Biodiversité, qui a pour but de favoriser une prise de conscience des dangers pesant sur la biodiversité.

Tout en cherchant les moyens pouvant aider à l'atténuation des conséquences du changement climatique, Biodiversio accompagne les citoyens, entreprises et collectivités pour mettre en place des initiatives en faveur de la biodiversité. En tant que membre fondateur, FIDUCIAL incite les citoyens à mieux prendre en compte et protéger la biodiversité.

Biodiversio a mis en place quelques principes d'action pour redynamiser la faune locale :

Renaturer des zones artificialisées

Participer à la réappropriation de la biodiversité par le grand public

Créer de nouveaux corridors écologiques pour relier entre eux les espaces naturels protégés

Créer des zones propices aux hyménoptères

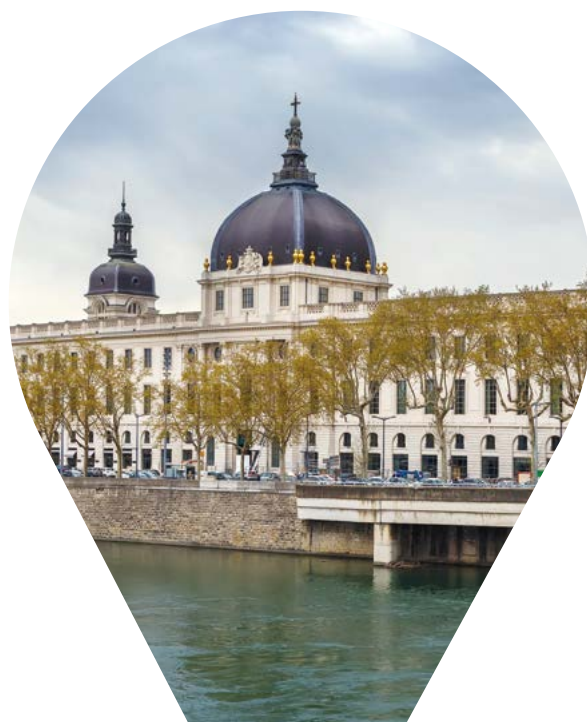


DOMAINE HUMANITAIRE

- Partenariat avec l'association **La Cravate Solidaire**, afin de venir en aide aux personnes démunies dans leur recherche d'emploi.
- Soutien à l'association **Sourire ensemble** dans l'accompagnement des enfants en situation de Handicap dans le Monde.
- 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.
- 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.
- Soutien 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, du Monde.
- Financement de diverses actions humanitaires, de soins ou encore d'éducation avec l'association **Rotary Club**.

DOMAINE CULTUREL

- Participation au financement du **Concert de l'Hostel Dieu**.
- Soutien de l'association **Les lumières de la ville** dans le cadre du festival histoires de femmes.
- Financement de l'association **Le Souvenir Français**, œuvrant pour l'entretien des cimetières des militaires Français.



DOMAINE ÉDUCATIF

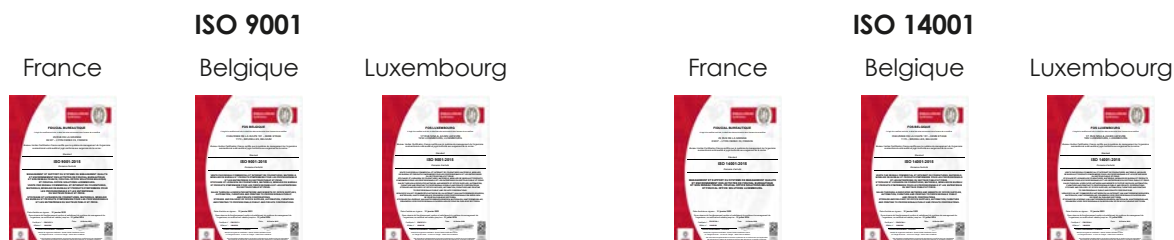
- Financement de l'association **Entreprendre Pour Apprendre Rhône-Alpes**. Cette association propose aux jeunes une expérience pratique et complémentaire au savoir académique. Elle fait découvrir les métiers et ouvre des perspectives en initiant à la vie économique et au travail en groupe. Elle développe l'autonomie, la responsabilité, la créativité, la confiance en soi et la prise d'initiatives.
- Soutien de 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.
- Financement de diverses actions avec l'association **Savoir Lire** permettant également à plusieurs équipes de collaborateurs de participer à une dictée.



LES CERTIFICATIONS

Durablement ancrées chez FIDUCIAL Office Solutions : les responsabilités sociétales et environnementales de l'entreprise vis-à-vis de ses clients.

FIDUCIAL Office Solutions est certifiée ISO 9001 et ISO 14001 en France, en Belgique et au Luxembourg.



ECOVADIS

FIDUCIAL Office Solutions a obtenu le label Gold d'EcoVadis en 2023 avec la note de 72/100. C'est la 4^{ème} année consécutive que FIDUCIAL Office Solutions obtient le label Gold.

La notation EcoVadis s'intéresse à un vaste spectre de systèmes de gestion non financiers, notamment aux conséquences dans les thèmes suivants : l'Environnement, le Social et les Droits de l'Homme, l'Éthique et les Achats Responsables.

Chaque entreprise est évaluée sur des problématiques essentielles en fonction de sa taille, de sa localisation et de son secteur d'activité. EcoVadis donne aux entreprises un modèle de performance en termes de développement durable, afin d'aller au-delà de la simple conformité. Cette année encore, FIDUCIAL Office Solutions a obtenu la médaille d'or EcoVadis, preuve de son engagement envers la société, l'Homme et l'environnement.



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

La gouvernance RSE de FIDUCIAL est gérée au sein de la Direction de l'Audit et du Contrôle Interne. Basés sur des indicateurs précis, les résultats en matière de RSE sont transmis régulièrement à la Direction de l'Audit Interne pour consolidation.

Concernée par les enjeux mondiaux au point de vue responsabilité sociétale de l'entreprise, FIDUCIAL sait que le dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes est primordial. Une entreprise ne peut développer un impact positif sur la société que si l'ensemble de ses acteurs travaille main dans la main. C'est pourquoi FIDUCIAL ne rompt jamais le dialogue avec ses parties prenantes que sont les collaborateurs, les fournisseurs, les clients, les syndicats, les autorités et la société civile.

Pour l'ensemble des entités de FIDUCIAL, des études de risques sont menées régulièrement et permettent d'appréhender les différents enjeux liés à leurs activités respectives.



fiducial-office-solutions.fr



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

FIDUCIAL Office Solutions

Société Anonyme au capital de 22 000 000 E - 969 504 133 RCS Nanterre - N° TVA FR 03 969 504 133
Siège social : Paris La Défense - 41, rue du Capitaine Guynemer - 92925 La Défense Cedex
Site : www.fiducial-office-solutions.fr

