



FIDUCIAL  
OFFICE SOLUTIONS

**RAPPORT RSE 2019**  
LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE  
DES ENTREPRISES



“ Un jour, dit la légende, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre. Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu. Après un moment, le tatou, agacé par cette agitation dérisoire, lui dit : « Colibri ! Tu n'es pas fou ? Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu ! »

Et le colibri lui répondit : « Je le sais, mais je fais ma part ». ”

Pierre Rabhi



Depuis sa création, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à inscrire ses performances opérationnelles et financières au sein d'un modèle durable. L'impact positif de l'activité, en matière de RSE, a toujours été une priorité pour la société et repose sur 3 piliers : les aspects sociaux, environnementaux et sociétaux.

En tant qu'entreprise responsable, FIDUCIAL Office Solutions s'emploie également à respecter les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact), auquel elle adhère depuis 2008.

Ces principes représentent une réelle feuille de route, fondée sur la protection des droits de l'Homme et des normes internationales du travail, le respect de l'environnement et la lutte contre la corruption.

D'abord certifiée ISO 9001, afin d'appuyer sa démarche axée sur la satisfaction client, FIDUCIAL Office Solutions a obtenu la certification ISO 14001, en Belgique en 2012, puis en France en 2018, afin de structurer sa démarche environnementale.

En 2018, FIDUCIAL Office Solutions, afin de conforter sa démarche environnementale, a obtenu les certifications FSC® et PEFC™, qui garantissent une gestion durable des forêts et luttent contre la déforestation. 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 et une production responsable, à la protection des salariés ainsi que la garantie des bonnes conditions de travail, et à la loyauté des pratiques.

**Les systèmes de management de l'environnement, de la qualité, et de la santé et sécurité des collaborateurs sont constamment renforcés et conduisent à une réelle performance de Développement Durable.**

Ainsi, 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. FIDUCIAL Office Solutions s'engage à poursuivre ses efforts, notamment par la prise d'initiatives en faveur d'une plus grande responsabilité environnementale. Tout d'abord, FIDUCIAL Office Solutions tend à structurer et à améliorer en permanence son offre de produits verts, certifiés par des labels écologiques internationalement reconnus et axés sur les critères de la Norme ISO 14021. Parallèlement, FIDUCIAL Office Solutions a instauré un système de dématérialisation de ses documents, ainsi qu'un dispositif de réduction des emballages. FIDUCIAL Office Solutions ne pratique aucun suremballage inutile, et utilise des cartons recyclés et recyclables, adaptables en hauteur, pour les livraisons.

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 collecter les divers types de déchets induits par l'ensemble des produits vendus par FIDUCIAL Office Solutions.

L'intégralité des véhicules de livraison est certifiée EURO V ou EURO VI.

De plus, FIDUCIAL Office Solutions met à disposition de ses équipes de livraison dans les grands centres villes des véhicules roulant au G.N.V. (Gaz Naturel pour Véhicule).

Afin d'évaluer l'impact environnemental et dans le but de réduire ce dernier, un bilan GES est également réalisé chaque année.

Les aspects sociaux et éthiques sont également au cœur des engagements.

FIDUCIAL Office Solutions a mis en place, avec ses fournisseurs et leurs sous-traitants, un code de déontologie qui les engage à respecter les lois en vigueur, notamment en ce qui concerne les Droits de l'Homme.

Un code anti-corruption a également été mis en place avec l'association MiddleNext.

FIDUCIAL Office Solutions met un point d'honneur à respecter ses engagements en matière d'éthique et de transparence des pratiques mais également en matière de protection et d'amélioration des conditions de travail de ses collaborateurs. Un plan de formation est établi afin de garantir leur capacité à piloter leur carrière et leur employabilité.

FIDUCIAL Office Solutions prend soin également d'améliorer continuellement le quotidien de ses collaborateurs. FIDUCIAL Office Solutions organise, avec le C.S.E., (Comité Social et Économique) des actions de prévention liées aux risques professionnels et veille à une égalité de traitement stricte envers l'ensemble des collaborateurs.

Acteur manifeste de l'économie et conscient de sa responsabilité environnementale, sociale et sociétale, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à :

- Qualifier et quantifier les aspects environnementaux de ses activités au travers de plans de progrès générés par les normes ISO. Ces derniers sont revus chaque année dans le cadre de la démarche RSE et couvrent l'intégralité des métiers de FIDUCIAL Office Solutions.
- Respecter les exigences légales applicables concernant notamment les sites logistiques et le transport (sécurité, environnement, analyse des risques), mais également les autres exigences telles que la collecte de piles, des ampoules ainsi que le recyclage des D.E.E.E. (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques).

**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 FIDUCIAL Office Solutions et l'engagement total de la Direction Générale de FIDUCIAL Office Solutions 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.

Le Directeur Général  
**Jean-Yves SEBAOUN**

# SOMMAIRE

---

• <b>MODÈLE D'AFFAIRES</b>	<b>p.6</b>
• <b>CONTRIBUER À LA RÉALISATION DES ODD (OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE).</b>	<b>p.8</b>
• <b>ODD 13 : LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</b>	<b>p.11</b>
La politique environnementale	p.11
La pollution	p.14
Le changement climatique	p.15
• <b>ODD 15 : ENCOURAGER LA VIE TERRESTRE</b>	<b>p.17</b>
La biodiversité	p.17
• <b>ODD 12 : CONSOMMER &amp; PRODUIRE RESPONSABLE</b>	<b>p.19</b>
L'économie circulaire	p.19
L'utilisation durable des ressources	p.22
La sous-traitance et les fournisseurs	p.24
• <b>ODD 8 : CROISSANCE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE</b>	<b>p.25</b>
L'organisation du travail	p.25
Les conditions de santé et de sécurité au travail	p.26
La formation	p.28
L'emploi et le développement régional	p.28
La loyauté des pratiques	p.29
• <b>ODD 10 : RÉDUIRE LES INÉGALITÉS</b>	<b>p.31</b>
L'emploi	p.31
L'égalité de traitement	p.32
• <b>ODD 17 : FAVORISER LES PARTENARIATS</b>	<b>p.35</b>
Les actions de partenariat et de mécénat	p.35
• <b>NOS CERTIFICATIONS</b>	<b>p.39</b>



# MODÈLE D'AFFAIRES

FIDUCIAL Office Solutions a toujours privilégié une approche durable et responsable de ses activités. Dès 2007, FIDUCIAL Office Solutions a fait réaliser un diagnostic par un cabinet d'experts indépendants sur la base du guide AFNOR SD 21000 qui a débouché sur un chantier d'excellence opérationnelle dans les domaines majeurs de la responsabilité sociale et environnementale. Fort de cette démarche, FIDUCIAL Office Solutions adhère depuis 2008 au Pacte Mondial des Nations Unies, plus connu sous le nom de Global Compact et s'engage sur les dix principes universellement acceptés relatifs à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

FIDUCIAL Office Solutions, spécialiste en fournitures de bureau, bureautique, mobilier et imprimerie, accompagne ses clients dans la transformation de leur environnement de travail.

FIDUCIAL Office Solutions couvre l'ensemble du territoire national ainsi que le Belgique et le Luxembourg, avec un réseau d'une quinzaine d'agences commerciales ainsi qu'une trentaine de plate-formes de distribution régionales. L'organisation commerciale est structurée pour répondre aux besoins de chacun des clients :

- une Direction Grands Comptes avec des équipes en région qui répondent aux exigences accrues de cette typologie de clients;
- deux Directions Régionales Réseaux, relayées par les agences commerciales et des équipes de commerciaux terrain qui conseillent les clients PME sur les produits et les accompagnent vers la digitalisation;
- une force de vente sédentaire pour les TPE;
- un service client performant localisé dans les agences en région qui accompagne les clients dans une démarche omnicanale de proximité.

L'extranet « [www.fos.com](http://www.fos.com) », relais de la force commerciale, permet aux clients d'être autonomes dans la gestion de leurs achats de fournitures, de la création de la commande au suivi de leur budget, en passant par les rapports statistiques.

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

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

En logistique, les livraisons sont effectuées par des chauffeurs-livreurs de FIDUCIAL Office Solutions, sur l'ensemble du territoire national ainsi que sur le Benelux. Toute commande passée avant 12h est livrée le lendemain, sauf pour Paris et Lyon, où l'horaire est décalé jusqu'à 17h.

FIDUCIAL Office Solutions propose ainsi une relation totalement personnalisée.

→ FIDUCIAL Office Solutions propose la collecte des déchets à ses clients sur de nombreux produits (Déchet d'Équipement Électrique et Électronique, papier, cartouches d'impression, piles, gobelets, canettes et bouteilles plastique, petites fournitures, ampoules...)

Chaque client a 3 interlocuteurs dédiés à sa disposition : un commercial, une assistante commerciale et un chauffeur-livreur, pour bâtir une relation de confiance durable. Cette équipe FIDUCIAL Office Solutions est au service de ses clients et des objectifs de l'entreprise.

En évoluant dans un environnement fortement concurrentiel, FIDUCIAL Office Solutions se doit d'atteindre un très haut degré de qualité, tout en développant ses ventes et en défendant ses marges.

L'environnement économique actuel incite FIDUCIAL Office Solutions à élargir son offre, tout en proposant toujours plus de produits « verts » à ses clients.



# CONTRIBUER À LA RÉALISATION DES ODD (OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE).

---

## → L'ANALYSE DES RISQUES

L'analyse des risques réalisée dans le cadre de la certification ISO 9001 (version 2015) permet à FIDUCIAL Office Solutions d'identifier en partie les risques RSE (Social, Environnemental, Sociétal, respect des Droits de l'Homme et lutte contre la corruption) associés au modèle économique de l'entreprise. En complément, l'analyse des A.E.S. (Aspects Environnementaux Significatifs)

réalisée dans le cadre de la certification ISO 14001 (version 2015) permet d'identifier très précisément les risques environnementaux. Tous les aléas susceptibles de mettre l'entreprise en situation de risque sont identifiés, analysés et pondérés : les risques humains, les impacts sur l'environnement, les risques financiers et opérationnels.

**L'analyse des risques nous a permis de retenir les 15 thématiques ci-dessous :**

L'ORGANISATION DU TRAVAIL

LES CONDITIONS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LA FORMATION

L'EMPLOI ET LE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

L'EMPLOI

L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

LA POLLUTION

LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

LA BIODIVERSITÉ

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

L'UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

LA SOUS-TRAITANCE ET LES FOURNISSEURS

LES ACTIONS DE PARTENARIATS ET DE MÉCÉNAT

## QUE SONT LES 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 parfois regroupés en cinq domaines, les « 5P » : Peuple, Prospérité, Planète, Paix, Partenariats.



## COMMENT CONTRIBUONS-NOUS À LA RÉALISATION DES ODD ?

FIDUCIAL Office Solutions contribue, depuis plusieurs années, au développement de six de ces ODD, notamment par des systèmes de management de la qualité et de l'environnement mondialement reconnus.

**ODD 8. Assurer un travail décent et une croissance économique durable :** en étant transparents dans notre activité et nos pratiques, et en prenant soin de nos collaborateurs et de leur carrière.

**ODD 10. Réduire les inégalités :** par la création d'emploi, l'égalité de traitement, et la non-discrimination.

**ODD 12. Consommer et produire de manière responsable :** par l'économie circulaire et des pratiques durables.

**ODD 13. Lutter contre les changements climatiques :** par la limitation de nos rejets de G.E.S. (Gaz à Effet de Serre) et en instaurant une gouvernance environnementale.

**ODD 15. encourager la vie terrestre :** en favorisant la biodiversité.

**ODD 17. Favoriser les partenariats :** en menant des actions de partenariat et de mécénat.

Ainsi, grâce à nos 15 thématiques que l'analyse des risques a permis de dégager, nous contribuons chaque jour au développement de six des ODD. Chaque thématique se retrouve au service d'un des Objectifs de Développement Durable. **Contribuer au développement des ODD est également une façon concrète de retarder le « Jour du dépassement ».** Ce jour correspond 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 donc de manière irréversible dans les réserves non renouvelables, à court terme, de la Terre. Cette date est calculée par l'ONG américaine Global Footprint Network.



En 2019, cette date est estimée au 29 juillet.



# LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

## La politique environnementale

### L'organisation de FIDUCIAL Office Solutions pour prendre en compte les questions environnementales

Le management environnemental est une priorité de FIDUCIAL Office Solutions depuis de nombreuses années. Il est issu de la démarche de développement durable engagée en 2007 sur la base d'un diagnostic indépendant lui-même réalisé selon la norme AFNOR en vigueur à l'époque. Au travers d'une feuille de route annuelle organisée selon les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies / Global Compact auquel FIDUCIAL Office Solutions adhère depuis 2008.

FIDUCIAL Office Solutions est déjà opérationnelle dans le fonctionnement d'un management des aspects environnementaux de ses activités. Cette feuille de route est constituée du Rapport Sociétal des Entreprises et de la C.O.P. (Communication On Progress) liée à la participation au Global Compact. Parallèlement, l'amélioration continue est ancrée dans la culture et le quotidien de l'entreprise. Elle est une continuité du système qualité existant au niveau de FIDUCIAL Office Solutions qui est organisé en processus autour de la certification ISO 9001. Par ailleurs, en complément de l'ISO 9001, FIDUCIAL Office

Solutions est certifiée ISO 14001 sur le périmètre de la France et de la Belgique.

La certification pour la Belgique a été obtenue en 2012, puis en 2018 pour la France. En 2018, FIDUCIAL Office Solutions a également obtenu les certifications FSC® et PEFC™ pour la France, la Belgique et le Luxembourg.

**Ces certifications de gestion responsable des forêts assurent la gestion durable des forêts en France et dans le monde.**

Ces certifications « Chaine de Contrôle », autorisent FIDUCIAL Office Solutions à communiquer avec ses clients au sujet des certifications FSC® et PEFC™ des produits.

Ces 2 certifications valident le fait que FIDUCIAL Office Solutions vérifie à différents niveaux (certification des fournisseurs, réception des marchandises, facturation fournisseurs) que les produits sur lesquels la certification est indiquée sont bien certifiés.

**13** MESURES RELATIVES  
À LA LUTTE CONTRE  
LES CHANGEMENTS  
CLIMATIQUES



Ensuite, FIDUCIAL Office Solutions indique sur ces propres bons de livraison et factures les spécificités FSC® ou PEFC™ de chaque produit. Elles garantissent que le produit acheté est issu de sources responsables. Elles permettent aux clients de faire des choix éclairés sur les produits à base de bois qu'ils achètent (papiers et dérivés, mobilier...). Des statistiques sont mises à disposition en interne et pour les clients chaque année.

FIDUCIAL Office Solutions s'engage au respect :

- des exigences légales applicables en France, concernant les sites logistiques et le transport : sécurité, autorisations, analyse de risques;
- de la réglementation en vigueur pour les locaux publics : sécurité, énergie, gestion des déchets;
- des autres exigences applicables notamment de la part des clients, en particulier celles liées à notre offre : collecte des consommables informatiques, piles, DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Electroniques) et ampoules usagées.

## NOS OFFRES 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.

Une analyse a été réalisée courant 2019, afin de mieux catégoriser ces produits dits « verts ». Cette dénomination n'ayant pas de définition propre, FIDUCIAL Office Solutions a décidé, pour son catalogue 2020, de mieux définir ses produits verts.

### 3 catégories ont été retenues pour la qualification de la base produits du catalogue 2020 :



#### 3 FEUILLES :

**Au moins 1 label environnemental reconnu**

(NF Environnement, Ecolabel, Blue Angel, Nordic Swan, Cradle to Cradle, Agriculture Biologique, FSC®, PEFC™)



#### 2 FEUILLES :

**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)



#### 1 FEUILLE :

**Au moins 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)

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

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

En France et en Belgique, des formations à l'environnement sont réalisées par le

Responsable Qualité Sécurité Environnement, au moins une fois par an, 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'éco-conduite, notamment auprès des collaborateurs intervenant au niveau du commerce.

## Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et de la pollution

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

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

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

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

- « FIDUCOM poste à poste », en place depuis début 2018, permet d'éviter des déplacements (notamment pour le recrutement). En 18 mois, 3 500 rendez-vous ont été réalisés en visioconférence via FIDUCOM, en évitant tout déplacement;

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

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

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

De nombreux workflows ( « Flux de travaux » servant à modéliser et automatiser les flux d'information ) ont été produits : demande de congés, demande d'assistance informatique, suivi de recrutement, demandes de formation... Sur 12 mois, 110 000 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL.

# La pollution

## Mesures de prévention, de réduction des 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 aux normes EURO V+ et EURO VI, par ailleurs plus sévères sur les émissions de Gaz à Effet de Serre, a permis une disparition quasi-totale des rejets NO/NOx (oxydes d'azote).

Concernant la flotte de véhicules à disposition des collaborateurs, une étude pour des véhicules alternatifs au diesel est en cours, dans le but 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 en faisant la demande et dont l'utilisation est compatible avec ces nouvelles énergies. Parallèlement, pour les véhicules personnels des collaborateurs, 4 bornes de chargement électrique ont été installées, en 2018, sur les sites de Lyon Vaise et de Paris (Immeuble Lotus).

De plus, 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 des critères environnementaux de l'ISO 14021.

Comme vu précédemment, la définition de la notion de produit « vert » a été totalement revue.

Pour le catalogue 2020, 4130 produits sont « verts », soit 40,5% du total des produits des catalogues imprimés :

- 2096 produits ont 3 feuilles, soit 20.5% des produits;
- 406 produits ont 2 feuilles, soit 4% des produits;
- 1 628 produits ont 1 feuille, soit 16% des produits.

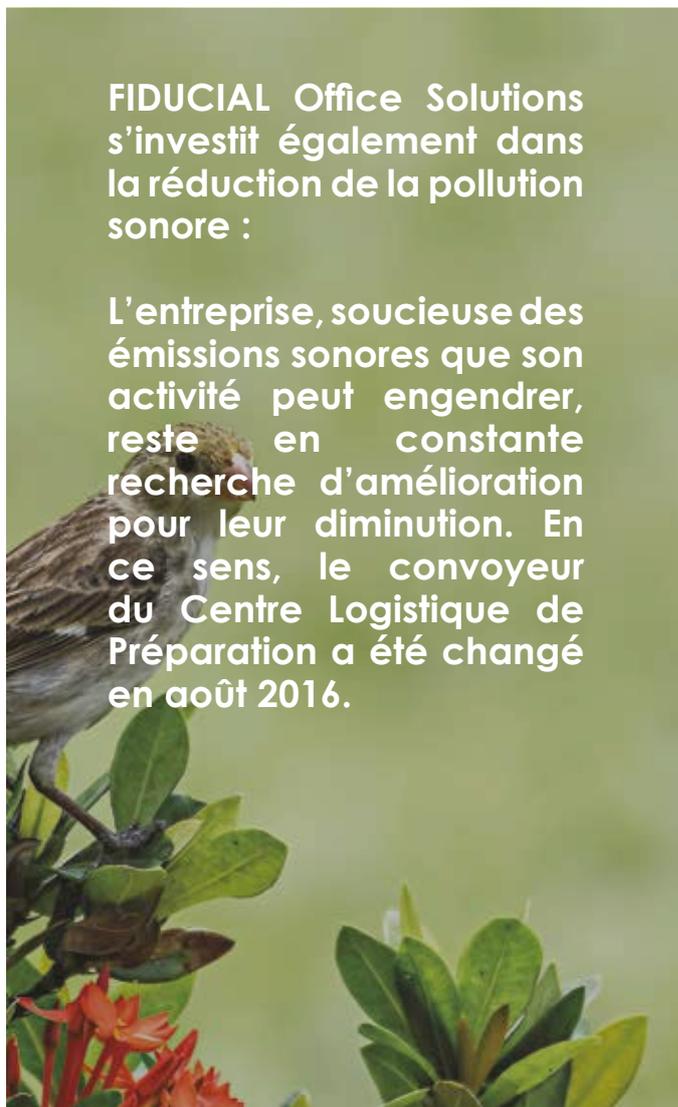
### COVOITURAGE

En 2019, une démarche relative à la création d'une plate-forme de covoiturage a été lancée. L'étude est en cours, afin de trouver un produit qui soit durable. Cette plateforme de co-voiturage sera disponible dès 2020.



### FIDUCIAL Office Solutions s'investit également dans la réduction de la pollution sonore :

L'entreprise, soucieuse des émissions sonores que son activité peut engendrer, reste en constante recherche d'amélioration pour leur diminution. En ce sens, le convoyeur du Centre Logistique de Préparation a été changé en août 2016.



# Le changement climatique

## Gestion des Gaz à Effet de Serre

Conscient de ses impacts sur l'environnement, FIDUCIAL Office Solutions a initié un premier bilan de gaz à effet de serre (GES) dès 2008. Ces bilans sont mis à jour tous les ans et servent de référence pour les actions mises en œuvre.

### BILAN GAZ À EFFET DE SERRE

Depuis 2008, FIDUCIAL Office Solutions réalise un bilan de Gaz à Effet de Serre sur un périmètre qui correspond au bilan G.E.S. réglementaire de sa filiale en France. Les émissions de gaz à effet de serre issues de ce périmètre et générées par l'activité de FIDUCIAL Office Solutions sont évaluées à 2852 tonnes équivalent CO2 en 2019.

Le périmètre de calcul correspond aux sites où FIDUCIAL Office Solutions est locataire d'une SCI de FIDUCIAL Real Estate.

Pour cet exercice, FIDUCIAL Office Solutions a calculé le bilan de 2019, en utilisant les mêmes facteurs d'émission (comme la méthodologie la précise) présents dans la V8 du tableur Bilan Carbone® élaboré avec l'ADEME.

## Quelques exemples de nos actions :

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

Grâce au bilan de Gaz à Effet de Serre, FIDUCIAL Office Solutions peut connaître l'impact réel d'une commande en kg éq CO2.

**En 2019, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 3.31 kg éq CO2 par commande.**

La consommation de carburant a été plus faible (-2.5%), alors que le nombre de commandes livrées est plus important (+3%). Mais en conséquence d'un hiver plus froid et d'un été plus chaud, la consommation d'électricité et de gaz pour le chauffage et la climatisation a été plus forte (+0.8%).



En 2019, nous avons réduit  
notre consommation de  
carburant par commande  
de **5%**.

# ENCOURAGER LA VIE TERRESTRE

## La biodiversité

### Préservation de la faune et de la flore terrestre

En plus des 3 ruches urbaines installées sur les toits d'un bâtiment de Bordeaux, FIDUCIAL, en 2019 a installé 4 ruches sur les toits du siège administratif de Lyon. Il s'agit de participer au développement de l'économie locale et à la préservation de la biodiversité.

FIDUCIAL a choisi de réaliser un partenariat avec un apiculteur pour la production de miel et la sensibilisation de ses équipes. 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.

La ville est actuellement un endroit idéal pour les abeilles : il n'y a pas de pesticides, moins de frelons asiatiques et des températures plus douces.

La diversité florale y est également plus importante qu'à la campagne.



15 VIE TERRESTRE



Installées sur le site de Lyon Vaise, les abeilles pourront polliniser plusieurs millions de fleurs en profitant, au printemps, des acacias et des tilleuls de la colline de Fourvière.

Quelques chiffres :

- **5 millions de fleurs** visitées et pollinisées pour chaque kg de miel produit;
- les abeilles butinent sur un rayon de 3km autour de leur ruche;
- **85% des espèces végétales** dépendent de la pollinisation;
- **30%** du poids de notre **alimentation dépend de la pollinisation**;
- **20% des colonies** meurent chaque année en France;
- **60% du miel** consommé en France est importé.



FIDUCIAL Office Solutions a installé un hôtel à insectes au Centre Logistique de Préparation d'Heyrieux. L'hôtel à insectes est un dispositif qui facilite la survie hivernale, d'insectes et d'arachnides qui sont souhaités dans des écosystèmes où la pollinisation et la biodiversité sont recherchées. L'été, il sert de support de ponte à des espèces comme les abeilles maçonnes. Les insectes sont à l'abri et participent au bon équilibre de la nature.



# CONSOMMER & PRODUIRE RESPONSABLE

## L'économie circulaire

### 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.

### 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 un 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) d'Heyrieux et les plates-formes régionales.

Le résultat de ces mesures se traduit par diverses actions :

- utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé et 100% recyclable FSC®;
- utilisation d'enveloppes 100% recyclables;
- utilisation de sachets recyclables pour emballer les petites commandes et les petits produits d'entretien;
- utilisation d'enveloppes pour les petits envois;
- utilisation de quatre formats d'emballages de tailles différentes afin d'optimiser le montage des palettes et ainsi les chargements des camions;
- 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;
- tri interne des aérosols vides et usagés.

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



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 2018, 27 068 tonnes ont été déclarées, soit 1 124 845 € de contribution, qui ont permis de financer la collecte de papier pour 629 800 habitants. Ceci a permis le recyclage de 10 610 tonnes de papiers

L'impact de cette contribution est multiple : elle fait progresser le recyclage en accompagnant financièrement les collectivités, elle favorise l'éco-conception, développe l'innovation et aide à la communication visant à sensibiliser les citoyens au geste de tri.

Mais également :

- adhésion au programme « OWA » (REVALIS) qui permet une récupération gratuite des consommables d'impression usagés : tri des cartouches, revalorisation des cartouches réutilisables (100% de valorisation – réemploi des pièces détachées et réemploi des matériaux restants);
- adhésion à COREPILE, qui permet une récupération des piles et en assure leur recyclage;
- adhésion à RECYLUM, qui permet la récupération des ampoules et néons, et en assure le recyclage;
- adhésion à ECOLOGIC, qui permet la récupération et le recyclage des D.E.E.E. (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques);
- contractualisation avec PAPREC, pour le papier et le carton;
- contractualisation avec CANIBAL, pour les gobelets, bouteilles plastique et canettes métal;

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

**En 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.

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



## Afin d'aider ses clients dans le tri de leurs déchets, FIDUCIAL Office Solutions propose des Collect'Box.

Ce dispositif, composé de 10 boîtes en carton, permet de faciliter, entre autres, le tri du papier, des canettes, des ampoules ou encore de la petite fourniture de bureau. Le service Collect'Box comprend des boîtes de tri, la livraison, des affiches et le guide éco-citoyen mais également la reprise et le traitement des déchets, ainsi qu'une traçabilité. Nous garantissons à nos 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.

## En 2019, FIDUCIAL a contractualisé, pour son site de Lyon, avec EcoMégot.

Un mégot contient 2 500 substances chimiques et peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau. FIDUCIAL a donc décidé de limiter la pollution due à ces mégots en contractualisant avec Eco-mégot, qui vient chaque mois récolter des barils plein de mégots (qui ont été collectés par le personnel de nettoyage au niveau des divers cendriers implantés sur les lieux dédiés).

**EcoMégot collecte les mégots (en vélo !) et revalorise ces derniers en les dépolluant à 100%.**



# RESSOUR

## L'utilisation durable des ressources

### L'EAU

La consommation d'eau du Centre Logistique de Préparation (CLP) d'Heyrieux s'élève sur l'exercice à 1 928 m<sup>3</sup>,

### LES SOLS

Les sols utilisés sont pour l'essentiel situés dans des zones d'activités déjà implantées au sein de l'écosystème. 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.

# NAT

# ICES

## L'ÉNERGIE

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation (CLP) d'Heyrieux, qui est le principal site industriel de FIDUCIAL Office Solutions, s'élève à 1 241 651 kWh sur l'exercice 2019. 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 236 885 kWh sur l'exercice.

La consommation de carburant de l'ensemble de la flotte automobile (VP et VU) s'élève en 2019 à 864 043 litres, contre à 885 620 litres en 2018. Une réflexion est en cours pour tester de nouvelles motorisations. Ainsi, des véhicules aux GNV ont été testés en partenariat avec un fournisseur dédié.

Les vignettes Crit'air sont systématiquement demandées aux loueurs afin de pouvoir maintenir les livraisons dans les zones à circulation restreinte de plus en plus nombreuses. Il s'agit pour FIDUCIAL Office Solutions d'anticiper la fin annoncée du diesel dans les villes et donc de repenser l'organisation de la logistique, en particulier celle du dernier kilomètre.

# URELLES

# La sous-traitance et les fournisseurs

## 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, 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 2019 :

- **95% des fournisseurs référencés** pour l'offre catalogue de FIDUCIAL Office Solutions **ont signé un QIF (Questionnaire d'Identité Fournisseur)** et 88% ont signé la charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants;
- **47% des fournisseurs sont certifiés ISO 9001;**
- **41% sont certifiés ISO 14001.**

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

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

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

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

## Abolition effective du travail des enfants

Concernant ses fournisseurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a rédigé depuis 2002 une charte de déontologie 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.

# CROISSANCE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

## L'organisation du travail

### 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, en 2019.

FIDUCIAL Office Solutions emploie 20 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 26 salariés en 2018.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 60, contre 64 en 2018.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente 0,25% du nombre annuel d'heures travaillées – 2902 heures en 2019, contre 0,17% - 1980 heures - en 2018.

Taux faible d'heures supplémentaires :

# 0,25%

du nombre annuel d'heures travaillées.

### 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 dédiés des ressources humaines.

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'amélioration. 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 postes ou d'horaires, bilans de retour au travail, travail avec les CSE.

Le taux d'absentéisme est de 5.79% en 2019. Ce taux d'absentéisme est calculé hors congés maternité. Il prend en compte les maladies, les accidents du travail et les maladies professionnelles.

8 TRAVAIL DÉCENT  
ET CROISSANCE  
ÉCONOMIQUE



# Les conditions de santé et de 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. A ce titre, FIDUCIAL Office Solutions entretient un dialogue permanent avec les I.R.P. (Institutions Représentatives du Personnel).

Répondant aux exigences réglementaires des entités de FIDUCIAL Office Solutions, les collaborateurs sont représentés par un CSE (Comité social et économique).

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



### Bilan des accords collectifs :

- 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 pour FIDUCIAL Bureautique : le 20/06/19;
- accord collectif relatif à la prime de contribution du Centre Logistique de Préparation d'Heyrieux : le 23/05/19;
- PV d'accord portant sur la NAO sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée : le 22/01/19;
- 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 Office Solutions : 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.

## Accidents du travail : fréquence, gravité, maladies professionnelles

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

	2019
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	40
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	7
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	1690
Le taux de fréquence ((nombre d'AT avec arrêt x 1 000 000) / nombre d'heures travaillées) est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois pour 1 000 000 heures de travail	34.69
Le taux de gravité ((nombre de jrs d'AT avec arrêt x 1 000) / nombre d'heures travaillées) représente le nombre de journées perdues pour 1 000 heures travaillées	1,47
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	0

Un partenariat s'est instauré avec le C.S.E. (Comité Social et Économique) afin de travailler sur des actions de prévention liées aux risques professionnels et des applications pratiques ont été mises en œuvre :

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

# La formation

## Politiques mises en œuvre en matière de formation

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

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

Ces priorités se traduisent par :

- des formations commerciales, dispensées en nombre par deux intervenants internes afin de garantir la qualité des formations et dont les thématiques sont : formations

produits, techniques de vente, prospection, management commercial, digitalisation, intégration commerciale des nouveaux collaborateurs;

- des formations sécurité & prévention : CACES (1, 3, 5), SST, Gestes et Postures, Equipier de Première Intervention (EPI), évacuation;
- des formations aux outils informatiques et bureautiques;
- des formations ponctuelles individuelles peuvent être mises en œuvre afin de répondre à des besoins spécifiques.

## Nombre total d'heures de formation

**9 580.75**, C'est le nombre total d'heures de formation dispensées par FIDUCIAL Office Solutions, en France en 2019. Ce nombre s'élevait à 8706,5 heures en 2018.

Rapporté à l'effectif, cela représente 14.34 heures de formation par personne, contre 12.3 heures en 2017. Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 1299.5 en 2019, contre 890.5 heures en 2018.

## 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) 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.

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 implanté.

## Sur les populations riveraines ou locales

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

En 2019, un plan de communication « recrutement de proximité » pour ce centre logistique a été structuré, afin de toucher 70 000 personnes rayonnant autour de 25 kms du site d'Heyrieux (Isère) :

- des annonces sont passées dans les magazines des communes avoisinantes;
- des flyers de promotion sont 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);

- des bannières géo localisées sur le périmètre Rhône-Isère sont présentes sur le site LeBonCoin pendant 4 semaines;
- des publicités sponsorisées géo localisées apparaissent au niveau du fil d'actualités sur Facebook;
- des bâches sont installées à proximité du site, en façade routière.

Ainsi, fin 2019, FIDUCIAL Office Solutions touchera l'ensemble des populations riveraines susceptibles d'être intéressées par un emploi au sein du centre logistique.

Cette proximité permettra aux futurs collaborateurs de gagner du temps sur leur temps de trajet et les émissions de CO2 quotidiennes seront limitées.

## La loyauté des pratiques

### Actions engagées pour prévenir la corruption

#### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

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

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

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

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

## 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.



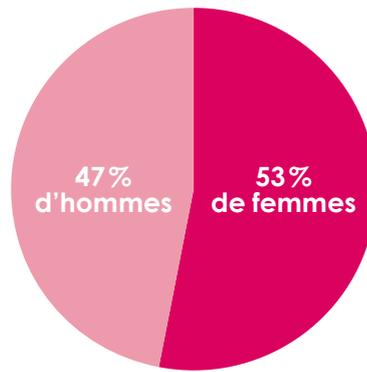
# RÉDUIRE LES INÉGALITÉS

## L'emploi

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

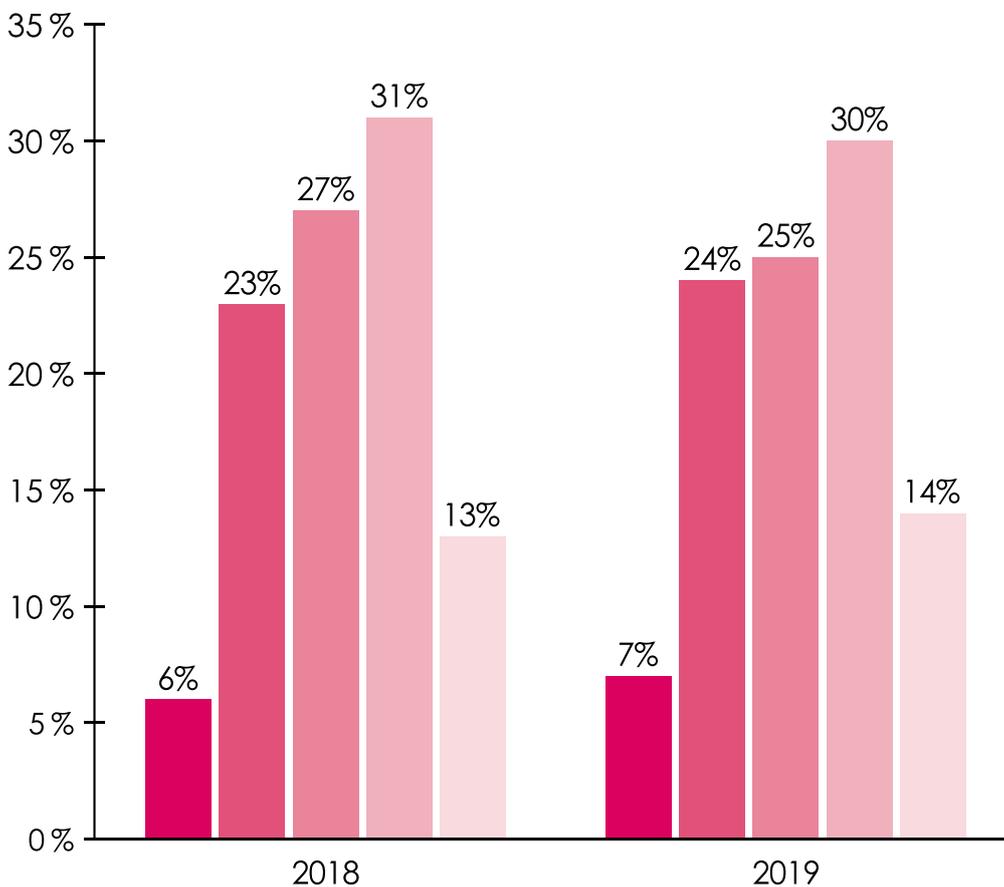
L'effectif de FIDUCIAL Office Solutions est de 713 collaborateurs au 30 septembre 2019, contre 711 au 30 septembre 2018.

La répartition de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage est la suivante : 53% de femmes, et 47% d'hommes.



### Répartition des effectifs par tranche d'âge, de 2018 à 2019 :

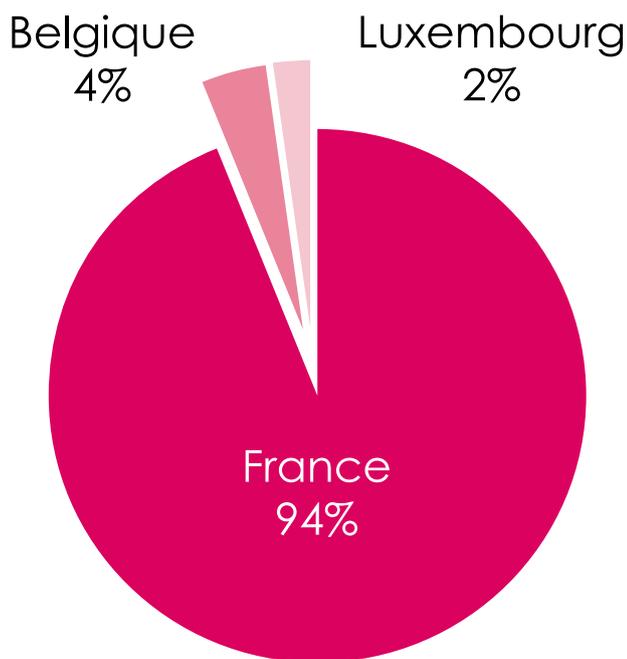
■ moins de 25 ans      ■ de 25 à 34 ans      ■ de 35 à 44 ans  
■ 44 à 54 ans      ■ 55 ans et plus



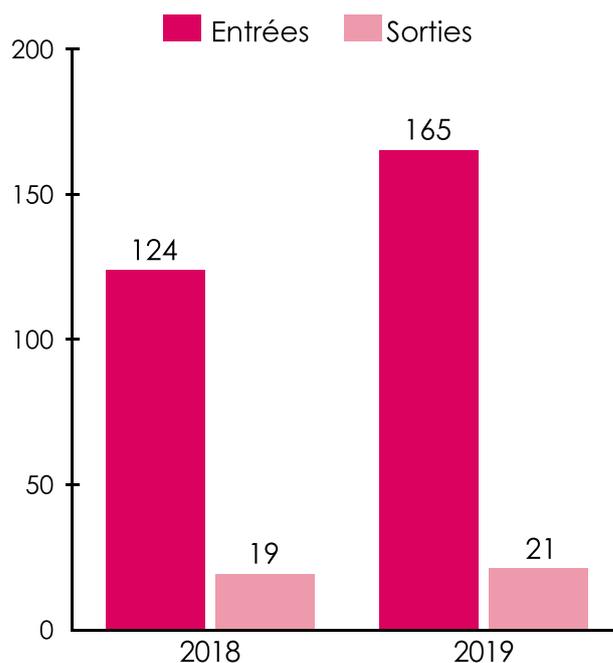
10 INÉGALITÉS RÉDUITES



## Répartition des effectifs par pays :



## Embauches et licenciements :



## L'égalité de traitement

### 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...

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

En France, FIDUCIAL Office Solutions emploie en 2019, 20 collaborateurs en situation de handicap, contre 19 en 2018. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes

handicapées, FIDUCIAL Office Solutions a alloué 101 680,01 € à plusieurs centres d'aide par le travail en 2019 (contre 105 964,65 € en 2018).

### Politique de lutte contre les discriminations

FIDUCIAL Office Solutions agit pour la lutte contre les discriminations.

A ce titre, les séniors, correspondant aux collaborateurs âgés de plus de 50 ans, sont au nombre de 173 en 2019.

FIDUCIAL Office Solutions conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes. En 2019, FIDUCIAL Office Solutions a accueilli des alternants en contrats professionnels (11

alternants au 30 septembre 2019). Par ailleurs, FIDUCIAL Office Solutions emploie 50 salariés âgés de moins de 25 ans.

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

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



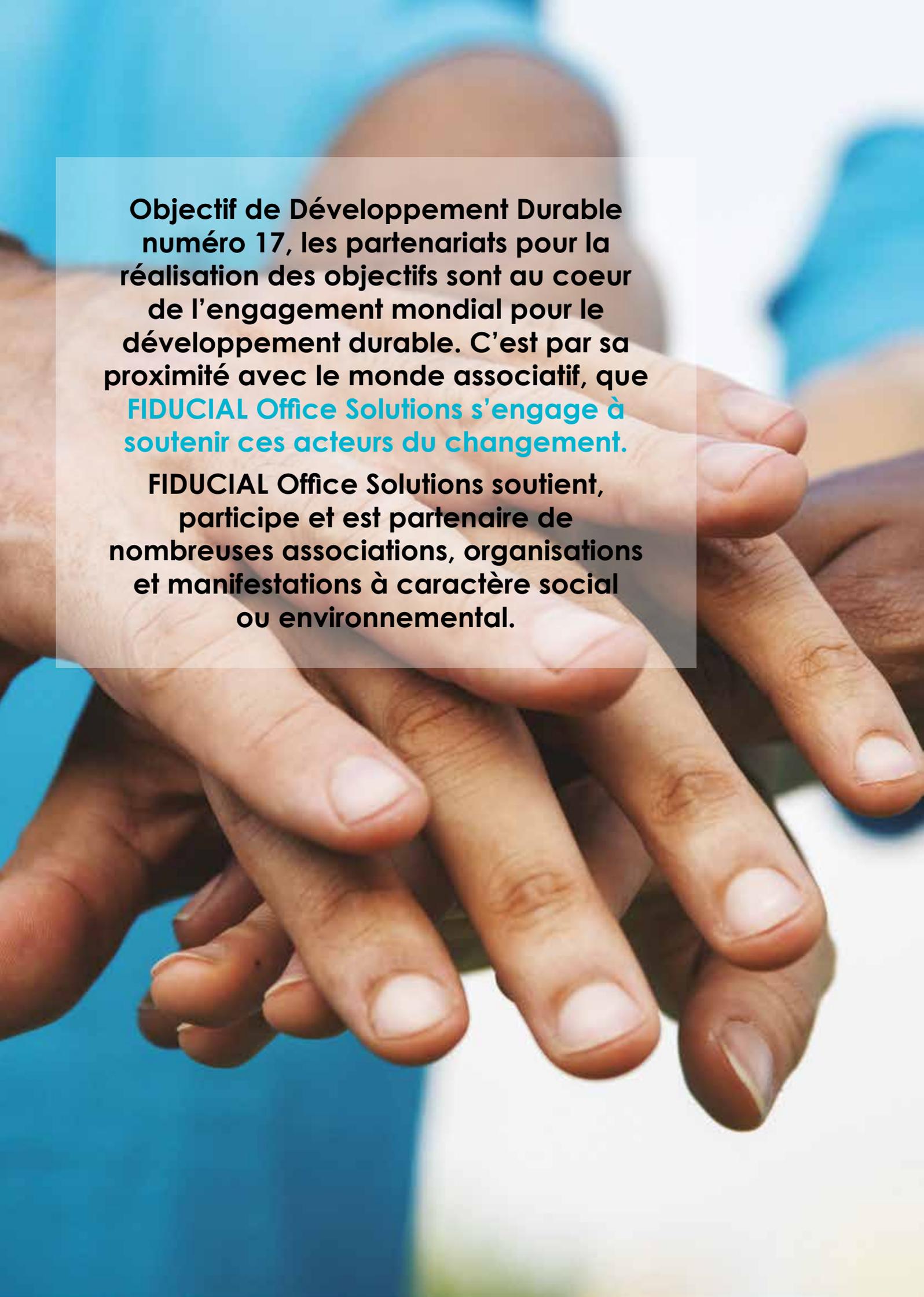
Les équipes locales de la D.S.I. les ont aidés dans leurs diverses démarches et les ont accueillis au sein des projets en cours. Ils ont également participé à l'évènement annuel de l'entreprise, qui se déroule habituellement au mois de juin, et qui était cette année une croisière en bateau sur le fleuve Potomac à Washington, D.C.. C'est en partie grâce à cette opportunité, que FIDUCIAL perpétue depuis maintenant 3 ans, que la Firme peut se féliciter d'attirer des stagiaires de 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> année de très bonne valeur, dont certains choisissent d'ailleurs d'intégrer la D.S.I. FIDUCIAL en C.D.I. à la fin de leurs études.

En 2019, une P.O.E. (Préparation Opérationnelle à l'Emploi), a été mise en place pour FIDUCIAL Office Solutions, afin de recruter des personnes susceptibles de pourvoir des postes vacants ou en création. Il s'agit de la 6<sup>ème</sup> session POE menée par le Groupe FIDUCIAL. Le principe d'une P.O.E est de permettre à des demandeurs d'emplois inscrits au Pôle Emploi de suivre une formation au maximum de 400 heures pour développer leurs compétences et pourvoir un poste dans l'entreprise. La mise en place d'une P.O.E doit compter au minimum 12 personnes. La plupart du temps, c'est Pôle Emploi qui finance, avec le soutien de l'organisme de formation professionnelle. De son côté, FIDUCIAL présente au Pôle Emploi les postes en recrutement (en 2019, il s'agit de postes d'assistantes back et front office pour FIDUCIAL Office Solutions, et interroge les organismes de formation susceptibles d'accompagner les futurs formés.

L'AFPA de Vénissieux a été retenue pour accompagner les demandeurs d'emplois. Ces derniers seront formés mais aussi évalués à la fois sur leurs acquis d'apprentissage mais aussi sur leur comportement tout au long des 400 heures de formation.

**De son côté, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à embaucher en CDI les personnes formées et qui ont réussi les évaluations. La session mise en place le 1<sup>er</sup> octobre 2019 devrait permettre le recrutement de 12 nouveaux collaborateurs en CDI à compter du 2 janvier 2020. FIDUCIAL a recruté en moyenne 8 personnes sur 12, à chacune des sessions, depuis 2018, ce qui prouve l'efficacité de ce dispositif.**





**Objectif de Développement Durable numéro 17, les partenariats pour la réalisation des objectifs sont au coeur de l'engagement mondial pour le développement durable. C'est par sa proximité avec le monde associatif, que **FIDUCIAL Office Solutions s'engage à soutenir ces acteurs du changement.****

**FIDUCIAL Office Solutions soutient, participe et est partenaire de nombreuses associations, organisations et manifestations à caractère social ou environnemental.**

# FAVORISER LES PARTENARIATS

## Les actions de partenariat et de mécénat

En 2019, FIDUCIAL Office Solutions a offert des fournitures de bureau diverses à l'association « Enfants du désert ». Ces fournitures ont été remises à cette association à l'occasion du 4L Trophy. 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 clubs sportifs et associations dont elle partage les valeurs.

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



### Le sport

#### FIDUCIAL est partenaire :

- l'association « Sport dans la ville » qui favorise l'insertion de jeunes issus de quartiers sensibles par le sport;
- de l'association « Bauges Ski Nordique » et « Comité du Ski du Massif Jurassien » dont le projet sportif est basé sur la compétition de haut niveau, pour offrir la possibilité aux jeunes de pratiquer les disciplines nordiques du ski de fond et du biathlon;
- du Centre Omnisports de Lozère, à Mende;
- du « match des légendes », organisé à Bordeaux par Pascal Olmeta (l'objectif de cette rencontre sportive est de récolter des fonds pour l'association « un sourire, un espoir pour la vie »);

#### FIDUCIAL participe :

- au raid humanitaire « EUROP' RAID » qui a pour but de distribuer des fournitures scolaires et sportives à travers l'Europe (Une action écologique est couplée avec la plantation de 1000 arbres pour 10000kms, afin de compenser les émissions carbone de ce raid);
- au HANDISHOW, qui est organisé par l'association « Rêvons ensemble ». Le but est de changer le regard envers les personnes en situation de handicap. Pour cela, des manifestations hors du commun avec des sportifs handicapés et valides sont organisées.

17 PARTENARIATS  
POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS





### FIDUCIAL soutient :

- l'association « les Canuts », qui dépend des Hospices Civils de Lyon et organise un tournoi national de badminton qui conjugue sport, santé et convivialité;
- l'association sportive « Gazel's Caraïbes »;
- l'association « Premiers de Cordée » parrainée par Kilian M'bappe et Christian Jean-Pierre (Premiers de



### La santé

#### FIDUCIAL est également partenaire :

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

#### FIDUCIAL soutient :

- l'association A.P.P.E.L. (Association Philanthropique des Parents d'Enfants atteints de Leucémie ou autres cancers) en participant au Raid Amazones du Vietnam, raid multisports 100% féminin. Chaque équipe soutient une association, dont l'A.P.P.E.L. qui financera un robot de télé-surveillance permettant aux enfants hospitalisés de rester en contact avec leurs familles, amis ou professeurs.

Cordée propose des initiations sportives pour les enfants hospitalisés et des actions de sensibilisation au handicap);

- une sportive de haut niveau : Annouck Cuzillat, non voyante de naissance et kinésithérapeute, pratique le triathlon (course, nage et vélo). FIDUCIAL a décidé de l'aider dans les années qui précèdent les JO handisports de 2020 à Tokyo.

#### FIDUCIAL organise :

- une collecte de sang annuelle dans les locaux du centre de formation de Lyon Vaise, Pour l'Etablissement Français du Sang (E.F.S.), FIDUCIAL réunit chaque année à la mi-septembre 55 collaborateurs volontaires (ce qui correspond au maximum possible pour les équipes d'E.F.S.).

#### FIDUCIAL participe :

- au Téléthon par l'intermédiaire de l'agence de Nancy;
- à « Dreamnight at the zoo », une soirée privatisée pour des enfants malades ou handicapés au Parc de la Tête d'Or de Lyon, Cette soirée offre à ces enfants une soirée privilégiée, un moment d'évasion.



## L'humanitaire

### FIDUCIAL est partenaire :

- de FONREAL (Fondation pour le Renforcement de l'aide Alimentaire) et le foyer « Notre-Dame des Sans-Abri ». La fondation FONREAL soutient des structures qui fondent leur action sur la lutte contre le gaspillage, la gratuité, le don, le partage, le bénévolat et le mécénat, en particulier les Banques Alimentaires. Sa mission est de contribuer à augmenter la capacité d'intervention des opérateurs de collecte et de redistribution de denrées alimentaires au profit de populations en difficulté.

### FIDUCIAL soutient :

- l'action « Mes Arbres de la Solidarité » de l'association « Notre-Dame des Sans-Abri » en finançant des arbres qui viendront reboiser la ville de Lyon;
- Habitat et Humanisme en participant à « l'Escale solidaire », et plus particulièrement en finançant une partie du dîner de Noël qui a été offert aux Sans Domicile Fixe;
- Regards de Femmes, qui agit pour promouvoir la parité, lutte contre la violence faite aux femmes et favorise la solidarité entre les femmes de France, d'Europe, du Monde;
- le Secours Populaire Français, notamment pour l'organisation de la soirée de gala « Entrée de secours ».



## 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;



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

- MADASHARE, grâce à FIDES. C'est un projet permettant à des entreprises de s'engager dans une aventure solidaire auprès du peuple malgache. A travers un partage de ressources, essentiellement financières, le but est d'œuvrer pour favoriser l'éducation;
- la fondation de l'Université de Lyon qui organise des colloques avec les différentes universités de Lyon.



LE FOYER  
MONTRE D'AMÉRIQUE



LE 101



## La culture

### FIDUCIAL participe :

- au concert de l'Hôtel Dieu de Lyon pour les enfants non-voyants;
- au concert (400 places) destiné aux familles de militaires blessés en opération, avec les Amis du musée de l'histoire militaire;
- à la « Dictée du Rotary ».

### FIDUCIAL soutient :

- le festival musical Ré Majeur à La Flotte en Ré;
- le festival de musique de la Chartreuse de Sainte Croix en Jarez : « Les Musicales »;

### FIDUCIAL est parrain :

- de la promotion 2016/2019 de l'INSA Informatique (IF).

- le festival de Bande Dessinée « BD à la Plage » (Arts Média) à Sète;
- « l'Art et l'Enfance », qui réalise le festival des Voix de l'Enfance.

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.



# NOS CERTIFICATIONS

Durablement ancrées chez FIDUCIAL Office Solutions :  
Nos responsabilités sociétales et environnementales  
vis à vis de nos clients.



The mark of  
responsible forestry



L'obtention des certifications FSC® et PEFC™ en 2018 s'inscrit dans la continuité de notre engagement en faveur de l'Environnement.

Nous sommes certifiés ISO 14001 en France et en Belgique en version 2015.

Certifiés depuis 2012 (en Belgique), nous avons été renouvelés en version 2015 par l'organisme certificateur Bureau Veritas en 2018 avec un déploiement en France.

ISO 14001

FRANCE

BELGIQUE



ISO 9001

FRANCE

BELGIQUE



**Internet**  
[www.fos.com](http://www.fos.com)



**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](http://www.fiducial-office-solutions.fr)