



FIDUCIAL  
OFFICE SOLUTIONS

# COMMUNICATION ON PROGRESS 2014



United Nations Global Compact

## Engagements de la direction

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 a adhéré, en 2008, au PACTE MONDIAL DE NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT) et s'est donc engagé sur les dix principes universellement acceptés relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Notre business model organisé en processus, renforcé par le suivi d'une feuille de route annuelle dans le développement durable, nous permet de vivre au quotidien l'amélioration continue de notre management de l'environnement, sur la base du référentiel constitué par les 10 principes du Global Compact.

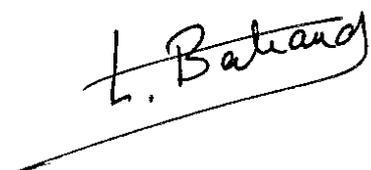
De nombreux éléments cités dans ce rapport sont déjà contenus dans le Rapport de la Responsabilité Sociétale des Entreprises devenu obligatoire pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS en 2014, destiné à notre environnement institutionnel, y compris les actionnaires. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage à renforcer cette communication pour améliorer le respect de ses engagements.

Les valeurs d'entreprise, qui sont à la fois collectives et individuelles, incluent :

- la satisfaction des clients et le respect des engagements clients
- la croissance profitable de l'activité
- le respect et la valorisation des collaborateurs.

L'implication de tout le personnel de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et l'engagement total de la Direction Générale garantit le suivi au plus près de l'application de ce programme, qui permet de réduire très sensiblement les impacts environnementaux de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

Laurent BERTRAND,  
Directeur Général de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS



## **1. Engagements sociaux**

### **1.1. Emploi**

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 907 collaborateurs au 30 septembre 2013. Cet effectif est susceptible d'évoluer car il s'adapte au niveau de l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

La politique de rémunération de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est basée sur des principes communs, appliqués de manière décentralisée et adaptés aux spécificités locales du marché du travail et de la législation sociale. Cette politique vise à :

- attirer et fidéliser les talents
- récompenser les performances personnelles et collectives grâce à un modèle de rémunération motivant et souple
- être juste et respecter les objectifs financiers et opérationnels.

Les collaborateurs bénéficient d'un système de participation aux bénéfices, le cas échéant, selon les dispositions propres à chaque pays.

### **1.2. Relations sociales**

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

Celles-ci sont représentées par des collaborateurs ayant le statut d'IRP, qui appartiennent à l'une des instances suivantes : Comité d'entreprise, Instance des Délégués du personnel, Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT).

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

Les accords collectifs conclus antérieurement ont été maintenus en 2013. Des nouveaux accords ont également été conclus sur 2013 afin de répondre aux exigences de la loi, avec par exemple la mise en place du contrat de génération.

### **1.3. Santé et sécurité**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS porte une attention particulière à la sécurité de ses collaborateurs et de ses biens dans tous les pays et pour tous les métiers.

Un partenariat s'est instauré avec les CHSCT concernés afin de travailler sur des actions de prévention liées aux risques professionnels et des applications pratiques ont été mises en œuvre : formations aux gestes et postures, formations à la conduite respectueuse de l'environnement, formations au permis de cariste, révision du

document annuel d'évaluation des risques professionnels, mais également des actions de protection individuelle contre les nuisances.

Concernant 2013, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a mis en œuvre les bonnes pratiques suivantes :

- réalisation d'un document relatif à la protection contre les explosions dans l'établissement SACIPrint de Meyzieu
- contrôle des normes relatives aux installations électriques du site de Meyzieu
- recensement de la dangerosité de tous les produits chimiques utilisés
- formation de formateur de prévention des risques liés aux activités physiques de la coordinatrice sécurité du site de logistique. Conformément aux recommandations de la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail), elle dispensera ainsi les formations qui vont se substituer aux formations traditionnelles gestes et postures
- application de l'accord sur la prévention de la pénibilité au sein de SACIPrint avec l'aide d'un groupe de travail composé du CHSCT et de la médecine du travail.

#### **1.4. Formation**

Les collaborateurs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont suivi des programmes de formation portant sur l'hygiène et la sécurité, le management, les techniques des ventes, la logistique, le développement personnel...

Ces formations ont été mises en œuvre pour accompagner la stratégie de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et le développement des collaborateurs vers les nouvelles technologies et de développement d'internet, sur les techniques de ventes et de marketing, sur les produits commercialisés, vers l'excellence commerciale et l'augmentation du niveau de services, et ceci dans l'objectif de créer de la valeur individuelle et collective.

#### **1.5. Egalité de traitement**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS agit pour la lutte contre les discriminations.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé, à travers un accord d'égalité hommes/femmes, dans le respect de 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... Les femmes représente 53% de l'effectif total en 2013.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie en 2013, 17 collaborateurs en situation de handicap. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 80 095 € à plusieurs centres d'aide par le travail en 2013.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 161 seniors –collaborateurs âgés de plus de 50 ans- en 2013.

Au titre de la politique d'insertion professionnelle des jeunes, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS entretient des relations privilégiées en partenariat avec des écoles ou des organismes de formation. Par exemple, en 2013, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a contracté 14 contrats professionnels. Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 57 salariés âgés de moins de 25 ans.

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

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

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

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

Concernant ses fournisseurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a rédigé depuis 2002 une CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS spécifiant son attachement au respect des dispositions définies par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et leur demande de s'engager à en respecter les principes fondamentaux. Il s'agit notamment de la réglementation en matière de travail des enfants ou de travail forcé, de comportement contraire à la dignité au travail, de la représentation et l'expression des salariés, ou encore de toute discrimination.

## **2. Engagements environnementaux**

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

Lors de la revue annuelle de direction relative à l'environnement, la direction générale lance annuellement un programme environnemental décliné en actions spécifiques.

L'implication de tout le personnel de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et l'engagement total de la direction générale garantit le suivi au plus près de l'application de ce programme, qui permet de réduire très sensiblement les impacts environnementaux de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

En adhérant au PACTE MONDIAL DE NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT), FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé à faire appliquer les dix principes au sein de son environnement. En matière d'environnement, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage au respect des exigences légales applicables concernant les sites logistiques et le transport (management de la production avec les méthodes KAIZEN, ISHIKAWA et AMDEC, sécurité, autorisations, contrôle de la qualité et blocage des lots défectueux avant la vente, analyse de risques...). FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage également au respect de la réglementation en vigueur pour les locaux (sécurité, énergie, déchets). Le respect de ces exigences se traduit également au travers de l'offre commerciale (collecte des consommables, piles et ampoules usagées). Parallèlement, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a engagé dans ce cadre, une veille réglementaire environnementale et FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Belgique est certifié ISO 14001.

La politique environnementale de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'articule sur trois axes :

- améliorer l'offre par des produits verts
- réduire les coûts d'exploitation en recherchant des gains environnementaux
- renforcer le système de management qualité/environnement ISO 9001.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS axe ses efforts sur le développement durable et la qualité. Ainsi, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS associe ses collaborateurs à la démarche de développement durable par le biais de séminaires d'intégration et de stages internes, en les sensibilisant au système de management de la qualité, à la norme ISO 9001 et ses liens avec le développement durable.

Des formations sont aussi développées dans des domaines spécifiques tels que l'éco-conduite, notamment auprès des salariés intervenant au niveau des moyens de livraison.

Conscient des enjeux environnementaux dans le contexte mondial actuel, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a mis en œuvre un plan de progrès global environnement, qui se traduit par des actions concrètes, et s'appuie pour son fonctionnement sur le système de management de la qualité ISO 9001.

Les bonnes pratiques sont les suivantes :

- réalisation en 2008 d'un premier bilan carbone pour mesurer les émissions de gaz à effet de serre (GES)
- réalisation en 2013 d'un nouveau bilan carbone basé sur la méthode de l'ADEME
- renouvellement complet de la flotte de véhicules avec des modèles qui répondent au standard EURO V, équipés de filtres à particule et du système Start & Stop
- utilisation de papier 100 % recyclé – hors impressions de l'imprimerie SACIPrint - pour l'édition des supports, de cartons fabriqués à partir de papiers recyclés, d'enveloppes 100 % recyclables et de sachets biodégradables pour emballer les commandes
- dématérialisation des flux commerciaux (vente par internet et création de carte d'achat)

- mise en place d'une filière de collecte et de recyclage écologique pour les consommables d'impression usagés
- certification FSC/PEFC de l'imprimerie SACIPrint
- certification FSC/PEFC pour FIDUCIAL Bureautique pour le négoce de produits imprimés
- label IMPRIM'VERT de l'imprimerie SACIPrint

## **2.2. Pollution et gestion des déchets**

L'activité de négoce est par définition peu polluante, exception faite de la partie distribution. Des actions ont visé à réduire les émissions de polluants atmosphériques nocifs. Le renouvellement complet en 2010 de la flotte de transport de livraison par des véhicules aux normes EURO V, par ailleurs plus sévères sur les émissions de gaz à effet de serre, a permis de servir cette ambition, qui se traduit par une disparition quasi-totale des rejets NO/NOx (oxydes d'azote).

De plus, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé à augmenter constamment son offre de produits respectueux de l'environnement avec l'augmentation de la part des produits de marques et produits génériques certifiés ou sous des labels environnementaux reconnus.

Pour 2013, il s'agit de :

- 1 486 références de produits labellisées qui représentent une augmentation de 56 % de 2012 à 2013
- 4 875 références représentant des produits recyclables, soit une augmentation de plus de 50% par rapport à 2012
- 1 166 produits analysés par Achats Concept Eco (prestataire externe qui atteste du respect de l'environnement des produits)
- la multiplication par deux du nombre de produits recyclés ou issus du recyclage.

La pollution des sols et de l'eau n'est pas un risque inhérent à la nature des activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

Les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques (issus du filmage des palettes) liés aux activités logistiques, ainsi que des déchets de papier. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a créé un partenariat avec de grandes enseignes spécialisées en France pour le transport, la valorisation et la formation du personnel au tri propre (centre logistique de préparation (CLP) et plates-formes régionales).

Le résultat de ces mesures se traduit de la façon suivante :

- utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé depuis juillet 2014
- utilisation d'enveloppes 100 % recyclables
- utilisation de sachets biodégradables pour emballer les petites commandes
- suppression du film rétractable de calage intra-emballage et de tout type de calage
- utilisation d'enveloppes pour les petits colis (125 000 colis en moins par an)

- utilisation de quatre formats d'emballages de taille différente afin d'optimiser les chargements des camionnettes
- tri interne et séparation déchets industriels banals/cartons sur le CLP, et valorisation du volume cartons par de grandes enseignes du recyclage
- adhésion à ECOFOLIO (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, pour le recyclage des papiers
- certification au label IMPRIM'VERT : l'ensemble des déchets industriels polluants sur le site de fabrication des imprimés sont traités par un organisme agréé
- adhésion au programme « new life attitude » de REVALIS qui permet une récupération gratuite des consommables d'impression usagés : tri des cartouches, revalorisation des cartouches réutilisables (0 % de déchets en fin de traitement et 100 % de valorisation – réemploi des pièces détachées et réemploi des matériaux restants).

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'est pas exposé aux rejets d'exploitation des eaux usées et n'a donc pas nécessité à mettre en œuvre des actions particulières à ce niveau.

### **2.3. Changement climatique**

En 2013, un nouveau bilan carbone élaboré avec la méthode de l'ADEME sur la base d'un scope global a été réalisé. Les émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont évaluées à 19 827 tonnes éq. CO<sub>2</sub>/an, avec cette méthode, qui servira de référence pour les prochaines années.

Le plan de progrès mis en place dès 2009 a produit les principales actions suivantes :

- renouvellement complet de la flotte de véhicules au standard EURO V, équipée du système Start & Stop (économie de 1 litre/100 km)
- mise en stock avancé du papier en plates-formes régionales
- diminution du taux de retours clients des produits.

## **3. Engagements sociétaux en faveur du développement durable**

### **3.1. 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.

Les directions régionales commerciales implantées à Paris et en régions ont recours à des collaborateurs locaux. 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-deux plateformes logistiques ainsi que des huit antennes logistiques. Il en est de même en Belgique, où au delà d'une présence géographique à Bruxelles, il est tenu compte des particularismes régionaux et linguistiques permettant de maintenir la nécessaire proximité auprès des clients.

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

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

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est présent sur de nombreux salons étudiants pour présenter l'activité et les types d'emplois proposés. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est également régulièrement en contact avec Pôle Emploi pour les postes à pourvoir sur l'ensemble du territoire national. Pour certaines qualifications plus spécifiques FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose, en partenariat avec les établissements de formation, d'accueillir des contrats de qualification ou des contrats en alternance pour faciliter l'insertion de jeunes adultes dans la vie active.

En 2013, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau à l'association d'insertion ReVIVRE Rhône-Alpes, reconnue d'intérêt général. Le but de cette association est d'accompagner des personnes en réinsertion et de les préparer à obtenir un emploi permanent. L'association ReVIVRE Rhône-Alpes réceptionne, prépare et livre des produits alimentaires et d'hygiène-entretien aux associations humanitaires ou caritatives, qui les distribuent aux plus démunis. Aujourd'hui, six salariés dont cinq en insertion apprennent, grâce à l'association et à une formation externe si nécessaire (permis de cariste, permis de conduire...), une activité professionnelle telles que la manutention, la préparation de commandes et ou encore le métier de chauffeur-livreur pour ensuite être embauchés par une entreprise externe grâce à l'accompagnement régulier de l'association.

De plus, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau diverses et du papier au mouvement de jeunesse des Scouts de Cluses ainsi que du papier à l'école privée Don Bosco situé à HEYRIEUX.

D'autre part, le groupe FIDUCIAL apporte son soutien à un certain nombre de clubs sportifs et associations dont il partage les valeurs. En 2013, FIDUCIAL a renouvelé pour la sixième année son partenariat avec le Stade Toulousain de rugby. FIDUCIAL est partenaire de l'association Sport dans la ville qui favorise l'insertion de jeunes par le sport. 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. De plus, FIDUCIAL est mécène de la Fondation EM Lyon (Business School européenne) au travers de deux projets : Entrepreneurs pour le Monde et Global Master entrepreneuriat France/USA/Chine. Ces projets contribuent à promouvoir des valeurs entrepreneuriales et de responsabilité sociale. Enfin, depuis 1999, FIDUCIAL est mécène de CLIMSO, qui est un instrument astronomique solaire basé à l'Observatoire du Pic du Midi. Il est utilisé par les Observateurs Associés et produit des CLichés Multiples du SOleil.

### **3.3. Sous-traitance et fournisseurs**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS réalise des audits des fournisseurs, dont le référentiel de travail prend en compte les aspects environnementaux des sites, et notamment les points fondamentaux exprimés dans LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS. En ce sens, les fournisseurs s'engagent notamment à respecter les dispositions du décret d'application de la loi NRE (nouvelles régulations économiques) et à communiquer sur demande à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS les informations relatives aux conséquences de l'activité de la société sur l'environnement. L'audit de première visite prévoit un examen des consommations de ressources, des mesures prises pour : limiter les atteintes à l'équilibre biologique, réduire les risques pour l'environnement, former les salariés, se conformer aux dispositions législatives et réglementaires. Il observe également les dépenses engagées pour prévenir les conséquences de l'activité de la société sur l'environnement, et les démarches de certification environnementales en cours.

En 2013 :

- plus de 90 % des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS
- 53 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001
- 43 % sont certifiés ISO 14001.

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 prestations spécialisées pour les activités d'imprimerie et arts graphiques (pelliculage, découpe, vernis...). 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 particulier, la qualité et le développement durable représentent 30 % de la note allouée aux fournisseurs, la note de chaque critère pris en compte étant calculée à l'aide d'un coefficient.

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

### **3.4. Loyauté des pratiques**

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.

Le système d'information de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est sécurisé au niveau de l'intégrité des données et de la traçabilité des intervenants. Les habilitations d'accès à ce système d'information sont données par une organisation centralisée et indépendante. 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 OFFICE SOLUTIONS apporte un soin particulier à la sélection des produits qui sont proposés aux clients. Comme cela a été précisé, plus de 50 % des produits vendus sont certifiés ou reconnus par des labels.

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 éliminés dès que les dates réglementaires sont atteintes.

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.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a instauré dans les rapports contractuels qu'il entretient avec ses fournisseurs, une CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS reposant sur les principes d'éthique, de moralité, de professionnalisme, de transparence et de responsabilité. Le respect de ces principes et le contrôle qui en est fait vise à prévenir toute forme de tentative de corruption. Comme précisé précédemment, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'attache à respecter toutes les actions en faveur des droits de l'Homme.