

# FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

*Communication On  
Progress 2015*



Network France  
WE SUPPORT

ISO 9001

**BUREAU VERITAS**  
Certification





## Sommaire

<b>Les engagements de la Direction</b>	<b>3</b>
<b>Nos actions environnementales</b>	<b>4</b>
<b>Nos actions sociétales</b>	<b>6</b>
<b>Nos actions sociales</b>	<b>8</b>

*En tant que société cotée, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS produit un rapport RSE complet disponible dans le cadre de l'information cotée réglementée. Le rapport présenté ici sur la base du rapport RSE est notre rapport développement durable.*

## Les engagements de la Direction

L'objectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de renforcer sa place de fournisseur privilégié de fournitures et mobilier de bureau sur son marché. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS dispose d'atouts concurrentiels reconnus de ses clients, qui lui permet de les satisfaire.

La Direction Générale de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a lancé en 2014 différents projets qui visent tous à accroître la différenciation, la rentabilité et l'efficacité de notre activité. Ces projets doivent permettre à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS d'atteindre les objectifs budgétaires fixés pour 2014/2015, tout en respectant les valeurs de l'entreprise, ainsi que les exigences légales et réglementaires.

Après la simplification de notre Système de Management de la Qualité en 2012/2013, nous travaillons en 2015 sur l'efficacité de celui-ci et le rapprochement avec les opérationnels.

Les valeurs de notre entreprise, qui sont à la fois collectives et individuelles, demeurent :

- la satisfaction de nos clients et le respect de nos engagements vis à vis d'eux
- la croissance profitable de notre activité
- le respect et la valorisation de nos collaborateurs.

La Direction Générale a pour objectif de continuer à optimiser l'organisation ainsi que les processus et de lancer les actions nécessaires afin d'intégrer ces valeurs dans le fonctionnement au quotidien. Pour ce faire et conformément à la norme ISO 9001 : 2008, la Direction Générale s'engage à :

- mettre à disposition les moyens adaptés à la mise œuvre de cette politique, au déploiement des objectifs Qualité et à l'amélioration continue du SMQ
- veiller à la mise en œuvre, l'évolution et l'efficacité du SMQ tel qu'il est consigné dans le Manuel de Management de la Qualité.

La Politique Qualité est diffusée à tous les niveaux par voie d'affichage et son application est suivie par des indicateurs pertinents.

Le Responsable QSE représente le Comité de Direction auprès des partenaires internes et externes pour tous les sujets concernant le management de la qualité. Il a toute délégation pour :

- s'assurer de l'application du SMQ et rendre compte de son efficacité
- coordonner les actions d'amélioration au sein de l'entreprise
- encourager à tous les niveaux de l'entreprise la prise en compte des exigences clients et du respect de nos engagements.

Grâce à l'implication de tout le personnel, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS obtiendra le renouvellement de ses certifications et atteindra ses objectifs économiques !

Le Directeur Général,  
Laurent BERTRAND



## Nos actions environnementales

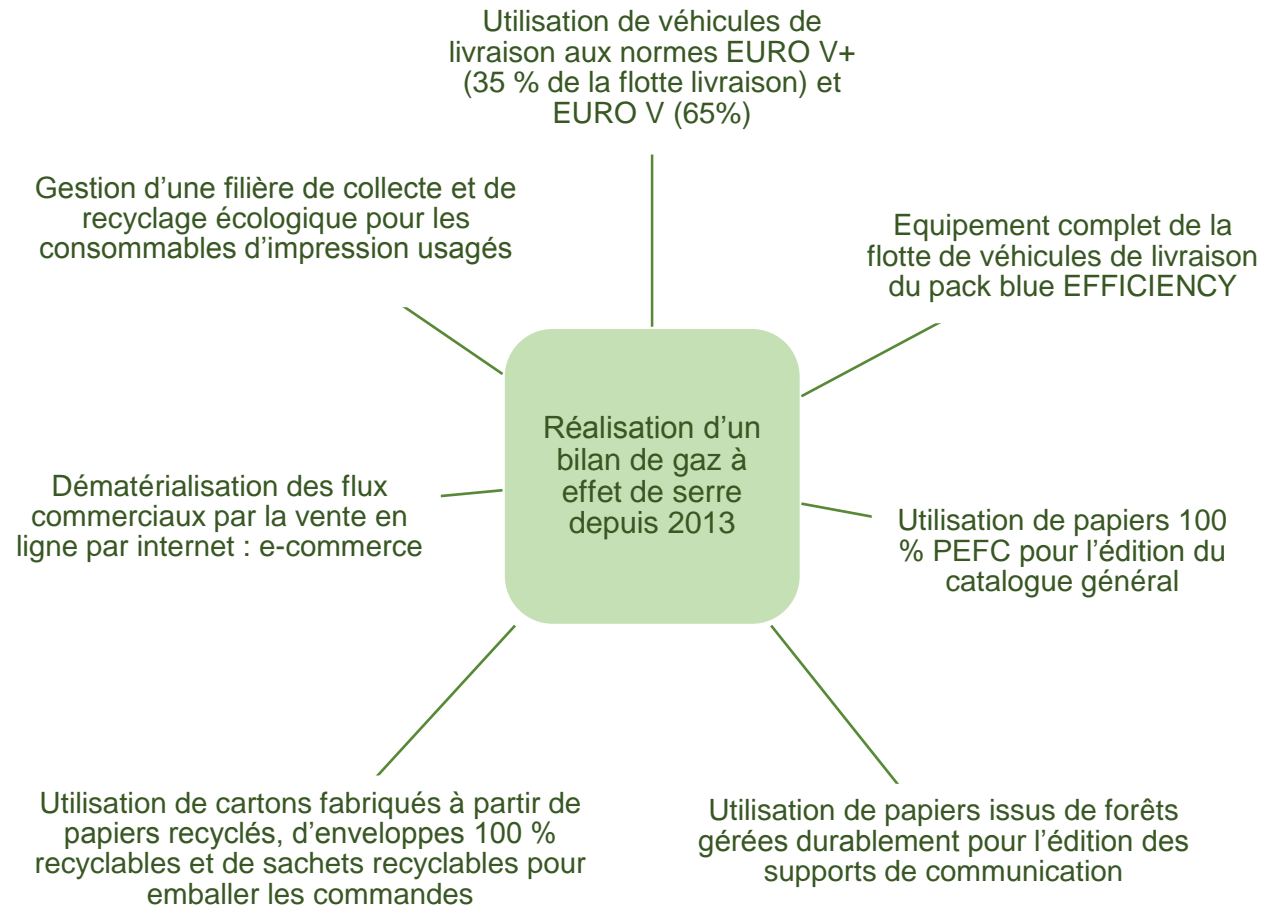
*Le management environnemental est une priorité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS depuis 2007. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS tend en permanence à améliorer son offre par des produits verts, certifiés écologiquement par des organismes et selon des référentiels internationaux reconnus traitants des produits recyclés et/ou non polluants.*

*Des statistiques sont mises à disposition en interne et aux clients chaque année. Parallèlement, l'amélioration continue est ancrée dans la culture et le quotidien de l'entreprise.*

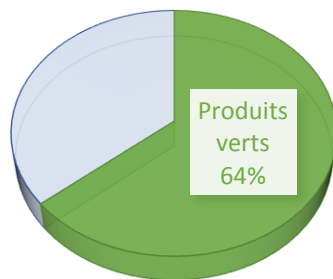
*Elle est une continuité du système qualité existant au niveau de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS qui est organisé en processus autour de la certification ISO 9001.*

*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 d'une année sur l'autre de réduire très sensiblement les impacts environnementaux de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.*

Nos principales actions pour réduire notre empreinte carbone :



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.



- ✓ 4565 produits « verts »
- ✓ 1428 références de produits labellisés
- ✓ 3587 références représentant des produits recyclables.

Les consommations d'énergie des deux principaux sites s'élèvent à :

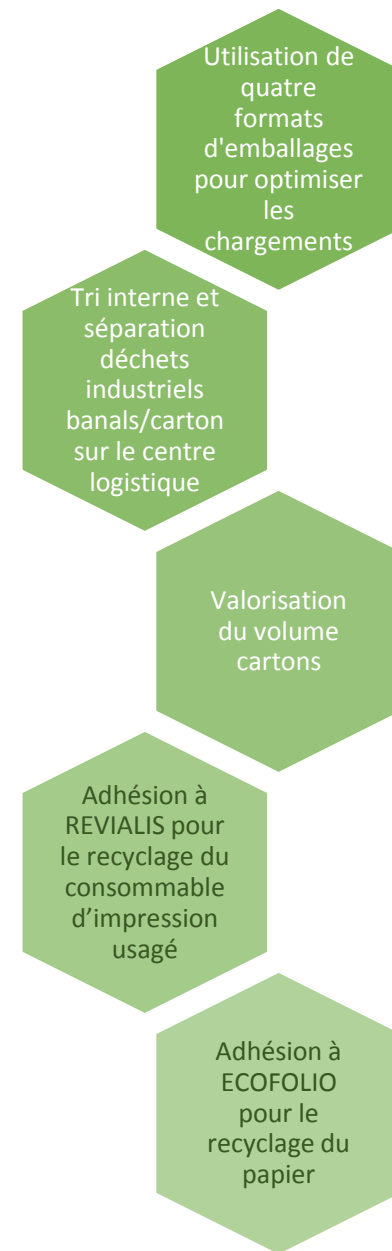
Eau : 2 514 630 m3  
 Électricité : 1 91021 122729 kWh  
 Gaz : 219 508117 111 kWh.

En 2014, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a élaboré un bilan de gaz à effet de serre (GES). Les émissions de gaz à effet de serre issues de ce périmètre et générées sont évaluées à 3 815 tonnes eq. CO2.

*Conscient des impacts environnementaux, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a initié un bilan de gaz à effet de serre en 2008 qui a servi de référence pour les actions poursuivies dans le cadre d'un plan de progrès mis en place dès 2009.*

Grâce au bilan de gaz à effet de serre, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS peut connaître l'impact réel d'une commande en kg eq. CO2. En 2014, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 4,42 kg eq. CO2 par commande.

Plan d'action déchets et recyclage :



## Nos actions sociétales

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 organisées en 4 directions régionales couvrant 9 agences ont recours à des collaborateurs locaux



- les chauffeurs-livreurs résident à proximité des 22 plates-formes logistiques et 6 antennes logistiques.

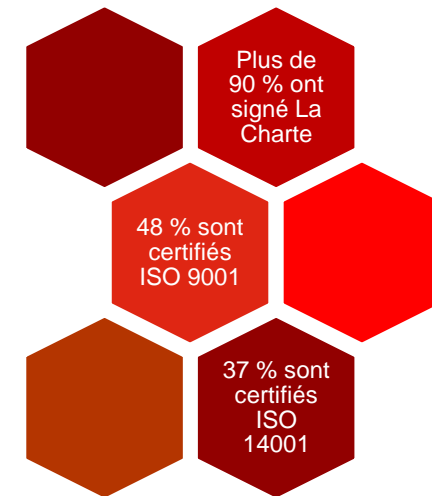
*Le choix d'ancrage local participe au soutien de l'emploi dans les villes et les régions où FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est implanté.*

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS apporte un soin particulier à la sélection des produits qui sont proposés aux clients.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS demande à ses fournisseurs de s'engager au travers de LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS.

Les fournisseurs s'engagent 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.

## Nos fournisseurs :



Pour les produits en provenance de Chine, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS dispose d'un bureau de représentation à Shanghai avec un collaborateur en charge d'effectuer des audits techniques, des audits concernant les approvisionnements, et des audits de qualité.

## Nos partenariats :

La firme FIDUCIAL pilote et anime pour le compte de toutes ses entités les 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.

## Partenariats sportifs :



## Partenariats humanitaires :

FONREAL soutient des structures



qui fondent leurs actions sur la lutte contre le gaspillage, la gratuité, le don, le partage, le bénévolat, les Banques Alimentaires.



## Dons de fournitures de bureau :

Mouvement de jeunesse des Scouts de Cluses  
Ecole maternelle Dolto de Heyrieux  
Ecole maternelle Laurent Mourguet de Lyon 3

## Partenariats pédagogiques :

« Entreprendre pour apprendre » Rhône-Alpes fait découvrir aux jeunes les métiers et ouvre des perspectives.



Deux collaborateurs de FIDUCIAL et deux chercheurs de l'IDRAC travaillent ensemble sur deux thèmes : les facteurs clés de succès des TPE dans l'espace européen et le business modèle des TPE à l'échelle européenne.

FIDUCIAL est partenaire de la formation de la CCI « Management de réseau de franchise », pour accompagner la progression de la franchise en France.



## Mécénat sur la recherche :

Depuis 1999, FIDUCIAL est mécène de CLIMSO, un instrument astronomique solaire basé à l'Observatoire du Pic du Midi.

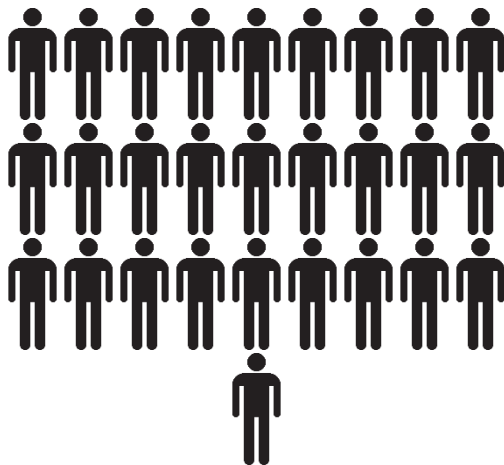


## Nos actions sociales

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).

Les collaborateurs sont représentés par un Comité d'Entreprise, des Délégués du personnel, des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT).

28 élus

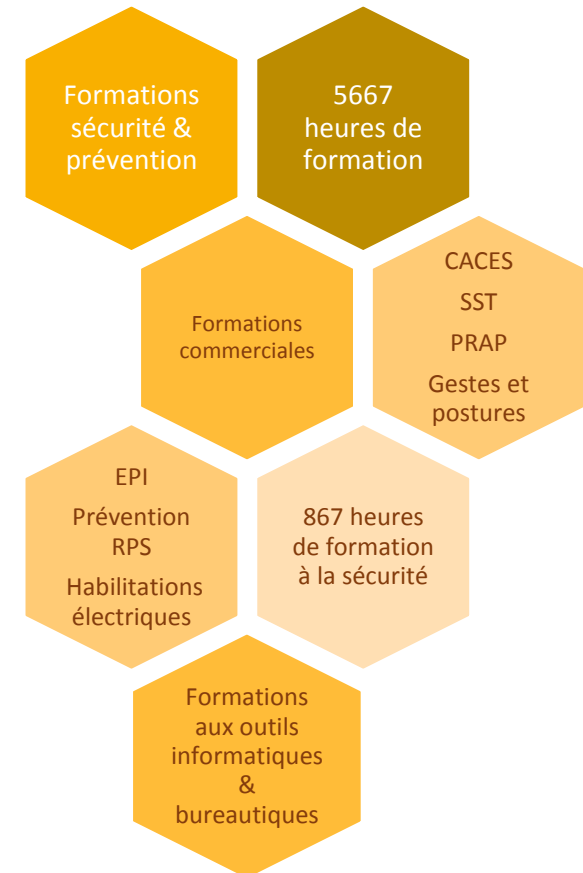


Un partenariat s'est instauré avec les CHSCT concernés afin de travailler sur des actions de prévention liées aux risques professionnels et des applications pratiques ont été mises en œuvre :

- formations Prévention des Risques liés aux Activités Physiques (PRAP)
- formations à la conduite respectueuse de l'environnement
- formations au permis de caristes
- révision du document annuel d'évaluation des risques professionnels
- formations aux risques psychosociaux
- sensibilisation de l'encadrement
- actions de protection individuelle contre les nuisances.

*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.*

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS investit dans la formation de ses collaborateurs :





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 principe du 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.

14 collaborateurs en situation d'handicap  
Soutien de 64 423 € à plusieurs centres d'aide par le travail

53 % de femmes

157 salariés âgés de plus de 50 ans

12 contrats professionnels  
1 contrat de stage

48 salariés âgés de moins de 25 ans

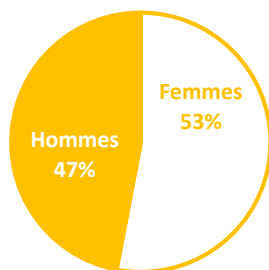
Partenariat avec des écoles et organismes de formation

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.

*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...*

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.

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS présente un bon équilibre dans la répartition femmes/hommes :



*La répartition de l'effectif par sexe*

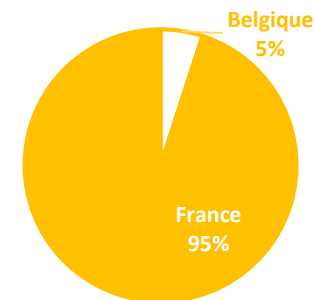
La politique de rémunération de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est basée sur des principes communs, appliqués de manière décentralisée et adaptés aux spécificités locales du marché du travail et de la législation sociale. Cette politique vise à :

- 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.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS met en œuvre des mesures spécifiques afin de réduire le taux d'absentéisme. Ces actions comprennent notamment un suivi spécifique par des responsables des ressources humaines dédiés. Ces responsables des ressources humaines sont basés à proximité des populations les plus exposées en raison de la pénibilité de leur travail et s'attachent à suivre ces collaborateurs et appréhender l'environnement de travail en vue d'amélioration. Différentes mesures ont été prises pour agir sur les causes de cet absentéisme : concertation et formation, visites médicales régulières, campagnes de sensibilisation, versement de primes en relation avec la présence, aménagements de poste ou d'horaires, bilans de retour au travail, travail avec les CHSCT.

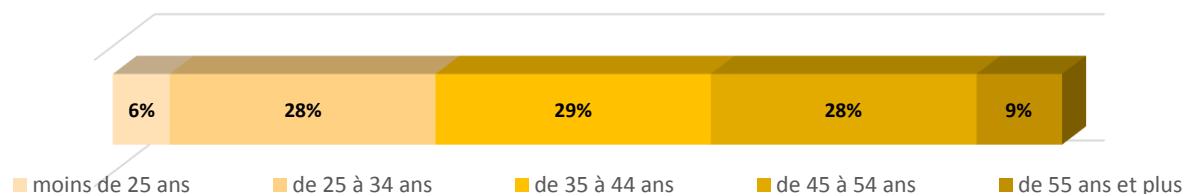
L'horaire hebdomadaire moyen est de 35 heures en France et de 38 heures en Belgique. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 31 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail).

La Belgique représente 5% de l'effectif total :



*La répartition de l'effectif par pays*

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires est faible puisqu'il représente 0,09 % du nombre annuel d'heures travaillées.



*La répartition de l'effectif par tranche d'âge*