

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

*Rapport
Développement
Durable 2016*



Network France
WE SUPPORT

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification





Sommaire

Les engagement de la Direction 3

Nos actions environnementales 4

Nos actions sociétales 11

Nos actions sociales 18

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

POLITIQUE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE

Le management environnemental est la priorité de Fiducial Bureautique depuis de nombreuses années. Il est issu de la démarche de développement durable initiée par le groupe FOS en 2007 sur la base d'un diagnostic indépendant réalisé selon le référentiel AFNOR SD 21000.

Au travers d'une feuille de route annuelle organisée selon les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact) auquel nous adhérons depuis 2008, Fiducial Bureautique est déjà entré dans le fonctionnement opérationnel d'un management des aspects environnementaux de ses activités.

Cette feuille de route est constituée du rapport sociétal de l'entreprise et de la COP (Communication On Progress) liée à notre adhésion au Global Compact.

Les rejets GES du domaine Transport et les déchets générés par les produits livrés à nos clients constituent l'essentiel de l'impact environnemental des activités de Fiducial Bureautique.

Le résultat de leur management est mesuré et donne lieu depuis 2009 à une performance environnementale.

Le choix de nos véhicules de livraison, l'optimisation de nos flux logistiques, les filières de recyclage proposées à nos clients pour le traitement des déchets issus des consommables informatiques, des piles, des ampoules et des DEEE sont des actions prioritaires pour réduire notre impact environnemental.

Pour compléter cet engagement, Fiducial Bureautique tend en permanence à améliorer son offre par des produits verts, certifiés écologiquement par des organismes et selon des référentiels internationaux reconnus (produits recyclés et/ou non polluants).

Par ailleurs, en matière d'environnement, Fiducial bureautique s'engage au respect total :

- des exigences légales applicables, concernant les sites logistiques et le transport (sécurité, autorisations, analyse de risques...)
- de la réglementation en vigueur pour les locaux publics (sécurité, énergie, déchets)
- des autres exigences applicables (notamment de la part des clients)

Parallèlement, l'amélioration continue est ancrée dans la culture et le quotidien de l'entreprise, et est une continuité du système qualité existant au niveau du groupe FOS qui est organisé en processus autour de notre certification ISO 9001.

Nous nous engageons à :

- l'utilisation complète de ces outils pour le management environnemental,
- quantifier les aspects environnementaux de nos activités.

L'implication de tout le personnel de Fiducial Bureautique 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 bureautique

Le Directeur Général
Laurent BERTRAND



Nos actions environnementales

Politique générale en matière environnementale

Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement

Le management environnemental est une priorité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS depuis de nombreuses années. Il est issu de la démarche de développement durable lancée 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 entré dans le fonctionnement opérationnel d'un management des aspects environnementaux de ses activités. Cette feuille de route est constituée du Rapport Sociétal des Entreprises et de la COP (Communication On Progress) liée à la participation au GLOBAL COMPACT.

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.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a pour volonté d'accompagner ses clients avec son offre de Logistique Personnalisée Client, qui permet d'optimiser les dépenses Clients et de réduire l'impact Carbone total.

Diverses offres de reprise de déchets sont proposées : cartouches, piles, ampoules, DEEE, avec traçabilité de la collecte.

Par ailleurs, en matière d'environnement, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage au respect :

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

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, FOS est certifié ISO 14001 sur le périmètre de la Belgique.

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

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 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 collaborateurs intervenant au niveau des moyens de livraison.

En Belgique, des formations à l'environnement sont réalisées dans le cadre de l'ISO 14001.

Pollution

Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

L'activité de négoce est par définition peu polluante, exception faite de la partie distribution. Des actions ont visé à réduire les émissions de polluants atmosphériques nocifs. Le renouvellement de la flotte de transport 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 de servir cette ambition, qui se traduit par une disparition quasi-totale des rejets NO/NO_x (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 2016, il s'agit de :

- 4739 produits « verts », soit 69,5 % du total des produits des catalogues imprimés
- 1776 produits certifiés ou labellisés
- 4115 références représentant des produits recyclables.



Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est soucieuse des émissions sonores et en constante recherche d'amélioration pour leur diminution. En ce sens, le convoyeur du Centre Logistique de Préparation a été changé en aout 2016.

Economie circulaire

Prévention et gestion des déchets

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 issus du filmage des palettes, 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 (Centre Logistique de Préparation (CLP) et plates-formes régionales).

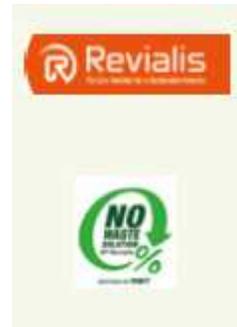
Le résultat de ces mesures se traduit de la façon suivante :

- utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé et 100% recyclables
 - utilisation d'enveloppes 100 % recyclables
 - utilisation de sachets recyclables pour emballer les petites commandes
 - utilisation d'enveloppes pour les petits colis
 - utilisation de quatre formats d'emballages de taille différente afin d'optimiser les chargements des camionnettes
 - Adaptation de la taille du carton selon le volume en pliant pour ajuster la hauteur afin de réduire le volume transporté et de limiter les mouvements des produits à l'intérieur du colis, donc la casse des produits
-
- utilisation de papiers 100 % PEFC pour l'édition du catalogue général
 - utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement pour l'édition des supports de communication
-
- dématérialisation des flux commerciaux par la vente en ligne par internet : e-commerce
 - dématérialisation du bon de livraison
 - dématérialisation des factures



Reprises des déchets, avec traçabilité : collecte par nos chauffeurs livreurs et traitement par des éco-organismes :

- 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 (100 % de valorisation – réemploi des pièces détachées et réemploi des matériaux restants)



- adhésion à COREPILE, qui permet une récupération des piles et en assure le recyclage



- adhésion à RECYLUM, qui permet la récupération des ampoules, et en assure le recyclage
- adhésion à ECOLOGIC, qui permet la récupération et le recyclage des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE)



- 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
- récolte au siège de Lyon et au Centre Logistique d'Heyrieux d'instruments d'écriture usagers 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

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.

Utilisation durable des ressources

Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

La consommation d'eau du Centre Logistique de Préparation – le CLP – s'élève sur l'exercice à 2 909 m³, contre 2 065 m³ sur l'exercice précédent. La consommation excessive s'explique par le changement du liner de la cuve sprinkler. En effet, ce liner a dû être changé deux fois car il n'était plus étanche. La cuve a donc dû être vidée deux fois pour la réalisation de ces travaux.

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

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation, qui est le principal site industriel, s'élève à 1 276 604 kWh sur l'exercice, contre 1 295 993 kWh sur l'exercice précédent. 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 s'élève à 1 886 618 kWh sur l'exercice, contre 2 153 367 kWh sur l'exercice précédent.

Pour faire en sorte de réaliser des économies d'énergie, le convoyeur du Centre Logistique de Préparation a été changé en août 2016.

Un outil d'optimisation des tournées, Geslog, a été déployé sur l'ensemble de la France et de la Belgique au dernier trimestre 2016.

Utilisation des sols

Les sols utilisés sont pour l'essentiel situés dans des zones d'activités déjà implantées. En conséquence, il n'y a pas de développement de surface sur des zones rurales ou des zones protégées et toutes les constructions se font en respect des réglementations urbanistiques.

Changement climatique

Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit

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 mises en œuvre. Depuis 2015, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS élabore un bilan de gaz à effet de serre (GES) sur un périmètre qui correspond au bilan GES 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 3 051 tonnes éq. CO₂ en 2016, contre 3 102 tonnes éq. CO₂ en 2015. Le périmètre de calcul et les postes d'émissions considérés sont identiques à l'an dernier.

Les principales actions sont les suivantes :

- 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
- mise en stock avancé du papier en plates-formes régionales
- diminution du taux de retours clients des produits
- mise en place de frais de port (action sur les petites commandes)

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 2016, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de **3,70 kg éq CO₂ par commande** (contre 3.76 kg éq CO₂ en 2015).



Nos actions sociétales

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société

En matière d'emploi et de développement régional

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 quatre directions régionales (IDF, Nord, Sud-Est, Ouest) couvrant onze agences (une à Paris et dix 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-huit sites composés de vingt-deux plates-formes logistiques et six 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. C'est un gage de proximité pour nos clients.

Sur les populations riveraines ou locales

L'implantation du centre logistique de préparation des colis de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS contribue naturellement à l'essor économique et social de la ville.



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

Conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations

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.

Actions de partenariat ou de mécénat

En 2016, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau diverses et du papier à l'association MJ pour l'enfance, l'association Hagen 4L, l'association Revivre et Espérance banlieues.



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.



En 2016, 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. FIDUCIAL est partenaire de l'association « Bauges Ski Nordique » et « Massif Ski 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. FIDUCIAL est partenaire de l'association « Parc du Cheval Rhône-Alpes » qui vise à promouvoir le sport équestre, et d'EQUIMASTER, une association qui forme des apprentis aux métiers du cheval. FIDUCIAL est partenaire du Centre Omnisports de Lozère, à Mende.

Avec l'association Treiz'aribos, FIDUCIAL a financé l'achat d'un fauteuil roulant de sport pour un jeune handicapé. Un don pour les enfants handicapés a été effectué au profit de l'association « Les Amis du Zoo de Lyon ».

Par l'intermédiaire de la CGPME, FIDUCIAL a également participé à la manifestation « ça tourne », qui récompense des entreprises œuvrant pour le handicap.



FIDUCIAL aide **deux sportives de haut niveau** :

Elodie LORANDI championne du monde et médaillée olympique lors des Mondiaux et des jeux paralympiques de natation (à Pékin et à Londres). FIDUCIAL finance en partie les compétitions. Grâce à cette aide, la jeune femme a pu préparer dans les meilleures conditions les Mondiaux de 2015 et les jeux paralympiques de 2016. Elle a obtenu deux médailles de bronze.



Delphine LANSAC, a pu obtenir sa qualification pour les Jeux Olympiques de Rio 2016 dans sa discipline du badminton. FIDUCIAL est fière de l'aider, dans le cadre d'un partenariat avec le Secrétariat Jeunesse et Sport et suit ses performances.





FIDUCIAL développe des **partenariats humanitaires** avec 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.

FIDUCIAL soutient l'association 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.



FIDUCIAL soutient l'association « Entreprendre pour apprendre » Rhône-Alpes. Cette association propose aux jeunes une expérience pratique et complémentaire au savoir académique. Elle fait découvrir les métiers et ouvre des perspectives ; elle initie à la vie économique et au travail en groupe. Elle développe l'autonomie, la responsabilité, la créativité, la confiance en soi et la prise d'initiatives.

FIDUCIAL soutient également l'association Limousine des Challenges et la Fondation « Espérance banlieues », qui soutient des élèves en difficulté. FIDUCIAL est partenaire de l'IDRAC. 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
- le business modèle des TPE à l'échelle européenne.

FIDUCIAL est également parrain de la promotion 2016/2019 de l'INSA Informatique (IF).

FIDUCIAL soutient également le festival de musique Ré Majeure et les Nuits au Château du Cingle, à Vernas (Isère). FIDUCIAL soutient également le festival de Bande Dessinée BD à la Plage (Arts Média) à Sète.



FIDUCIAL soutient le 4L Trophy en étant partenaire de plusieurs équipages de ce raid à but humanitaire.



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.



Sous-traitance et 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 DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS. Les fournisseurs s'engagent notamment à prendre en compte les sujets sociaux, sociétaux et environnementaux et à communiquer sur demande à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS les informations relatives aux conséquences de l'activité de la société sur l'environnement.

En 2016 :

-
- 97,5 % des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé un QIF (Questionnaire d'Identité Fournisseur) et 75% ont signé LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS
- 49 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001
- 42 % sont certifiés ISO 14001.

Loyauté des pratiques

Actions engagées pour prévenir 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.

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.

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.

Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme

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. Comme précisé précédemment, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'attache à respecter toutes les actions en faveur de la DECLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME.

Nos actions sociales

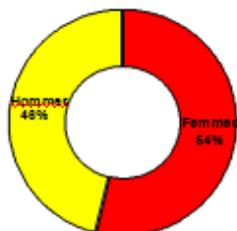
Emploi

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

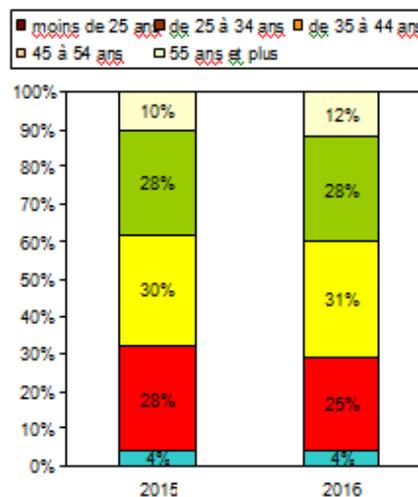
L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 731 collaborateurs au 30 septembre 2016.

La répartition de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage est la suivante :

- **par sexe**



- **Par tranche d'âge**



Politique de rémunération

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.

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

L'horaire hebdomadaire moyen affiché est de 35 heures en France et de 38 heures en Belgique.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 22 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail)

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 34.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires est faible puisqu'il représente 0,05 % du nombre annuel d'heures travaillées - 587 heures - en 2016, contre 0,08 % - 973 heures - en 2015.

Absentéisme

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS met en œuvre des mesures spécifiques afin de réduire le taux d'absentéisme. Ces actions comprennent notamment un suivi spécifique par des responsables des ressources humaines dédiés. Ces responsables 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.

Le taux d'absentéisme est de 6,51 % en 2016, contre 6.89% en 2015.

Relations sociales

Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation avec le personnel

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

Répondant aux exigences règlementaires des entités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, 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), et le nombre de collaborateurs élus ayant le statut d'IRP est de 22 élus.

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

En 2016, l'opération « J'aime ma boîte » a permis de créer des moments de convivialité et de dynamiser les équipes autour de ce thème.

Un challenge pour les équipes est également lancé afin de prendre le temps de (re)découvrir ses collègues et son entreprise dans une ambiance chaleureuse en créant des moments de cohésion et de convivialité.

Santé et sécurité

Conditions de santé et de sécurité au travail

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

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

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 PRAP (Prévention des Risques liés aux Activités Physiques)
- 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

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.

	2015	2016
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	35	19
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	1	2
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	1448	412
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	28,79	17,70
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	1,16	0,35
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	0	0

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.

Au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, ces priorités se traduisent par :

- la suprématie des formations commerciales, dispensées par deux intervenants internes afin de garantir la qualité des formations et dont les thématiques sont : formations produits, techniques de vente, prospection, management commercial, intégration commerciale des nouveaux collaborateurs
- les formations sécurité & prévention : CACES (1, 3, 5), SST, Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP), Equipier de Première Intervention (EPI), évacuation
- les formations également aux outils informatiques et bureautiques utilisés GESCOM, FOSCOM.

Au-delà de ces formations cibles, des formations ponctuelles individuelles peuvent être mises en œuvre afin de répondre à des besoins spécifiques.

Nombre total d'heures de formation

Le nombre total d'heures de formation en France en 2016 s'élève à 9217 heures, contre 8821 heures en 2015. Rapporté à l'effectif, cela représente 12,6 heures de formation par personne, contre 11,5 heures en 2015.

Egalité 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, 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...

En 2016, sur six promotions au sein du Commerce, quatre femmes étaient concernées.

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

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie en 2016, 20 collaborateurs en situation de handicap, contre 14 en 2015. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 123 761€ à plusieurs centres d'aide par le travail en 2016 (contre 59 432€ en 2015).

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 161 en 2016, contre 156 en 2015.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes. En 2016, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a accueilli des alternants en contrat professionnels ou d'apprentissage (10 alternants en 2016, comme en 2015). Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 31 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 29 en 2015.

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

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

Elimination des discriminations en matière d'emploi et de vie professionnelle

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

Elimination du travail forcé ou obligatoire

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

Abolition effective du travail des enfants

Concernant ses fournisseurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a rédigé depuis 2002 une CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS spécifiant son attachement au respect des dispositions définies par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et leur demande de s'engager à 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.