

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

*Rapport
Développement
Durable 2017*



Network France
WE SUPPORT

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification





Sommaire

Les engagement de la Direction 3

Nos actions environnementales 4

Nos actions sociétales 10

Nos actions sociales 19

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

Nos actions environnementales

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 social et environnemental 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.

Nous nous engageons à poursuivre les efforts pour réduire notre impact environnemental, afin de veiller à prévenir la pollution.

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 notamment 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




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.

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.

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). En 2017, en France, 4 véhicules GNV (Gaz Naturel pour les Véhicules) ont été mise en place dans les centres villes

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 2017, il s'agit de :

- 5129 produits « verts », soit 69,8 % du total des produits des catalogues imprimés (en 2016, 4739 produits soit 69.5% également)
- 1888 produits certifiés ou labellisés (1776 en 2016)
- 4625 références représentant des produits recyclables (4115 en 2016)

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 et ainsi 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
- 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 des factures clients

- tri interne et séparation déchets industriels banals/cartons/films plastique sur le CLP. Valorisation du volume cartons par de grandes enseignes du recyclage
- tri interne des aérosols vides et usagés
- 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
- 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

- 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
- 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)

**Simple et efficace,
triez piles, gobelets,
ampoules...**

cycle de reprise



COMMANDEZ VOTRE COLLECT BOX

TRIEZ VOS DÉCHETS

NOUS COLLECTONS VOS DÉCHETS

NOUS REMETTONS VOS DÉCHETS DANS DIFFÉRENTS CENTRES DE TRAITEMENT ET DE VALORISATION DES DÉCHETS

Les COLLECT Box sont munies d'un code à barre identifiant unique qui garantit une traçabilité. Nous fournissons des statistiques mensuelles de reprise qui comprennent :

- les quantités de COLLECT Box achetées
- les quantités de COLLECT Box reprises
- le poids
- les dates de commande et de reprise.

Fort de son expérience en matière de collecte de déchets et afin d'aider ses clients à répondre à la nouvelle réglementation relative au décret 5 flux, FOS élargit, en 2018, son offre de collecte de déchets :

- Papier
- Cartons (nos emballages)
- Consommables Informatiques
- Gobelets
- Canettes et bouteilles
- Piles
- DEEE
- Ampoules et néons
- Petites fournitures



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 2 162 m³, contre 2 909 m³ sur l'exercice précédent. La consommation excessive de l'exercice précédent 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 1 260 109 kWh sur l'exercice, contre 1 276 604 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 2 348 860 kWh sur l'exercice, contre 1 886 618 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.

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 (GES) 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 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 3 602 tonnes éq. CO₂ en 2017, contre 3 051 tonnes en 2016.

Le périmètre de calcul correspond aux sites où FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est locataire d'une SCI de FIDUCIAL REAL ESTATE. Les facteurs d'émission ont, pour 2017, été mis à jour sur la base ADEME, origine de la différence par rapport à l'exercice précédent. Ces 2 valeurs ne sont donc pas comparables entre elles.

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 circulation, en France, de 4 véhicules GNV (Gaz Naturel pour les Véhicules), dans les centres villes
- mise en stock avancé du papier en plates-formes régionales
- analyse des taux de retours clients des produits et actions d'amélioration associées

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 2017, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 4.57 kg éq CO₂ par commande (contre 3.70 kg éq CO₂ en 2016, mais non comparable, voir explications ci-dessus).



Protection de la biodiversité : mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

FIDUCIAL a fait installer trois ruches urbaines sur les toits d'un bâtiment de Bordeaux.

Cette démarche a trois objectifs :

- la biodiversité
- la survie des abeilles (qui résistent mieux en milieu urbain qu'en milieu rural)
- la sensibilisation des collaborateurs

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a installé un hôtel à insectes à 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



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 huit agences (une à Paris et sept 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-sept sites composés de vingt-deux plates-formes logistiques et cinq antennes logistiques en France.

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

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 2017, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau diverses à l'association Gazelles au Népal et à l'association Atlas Project, qui distribue ces fournitures scolaires aux enfants d'un village marocain du haut atlas.



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.

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.

Dans le domaine sportif :

En 2017, 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,

FIDUCIAL est partenaire du Centre Omnisports de Lozère, à Mende.



FIDUCIAL aide également une sportive de haut niveau :

Delphine LANSAC, qui a ainsi 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 de soutien de sportifs de haut niveau en relation avec la Fédération Française de BaDminton (FFBaD) et le Secrétariat Jeunesse et Sport et suit ses performances.

Dans le domaine de la santé :

FIDUCIAL est partenaire de l'association « Le Point Rose » dont la devise est « Ajouter de la vie aux jours quand on ne peut ajouter de jours à la vie... » L'objectif est d'offrir les meilleures conditions possibles aux enfants malades jusqu'à leur dernier souffle, d'humaniser la fin de vie des enfants, et d'aider les familles touchées par la perte d'un enfant.

A Toulouse, FIDUCIAL est partenaire de l'association « un sourire, un espoir pour la vie » Cette association, est portée par Pascal Olmeta, et a pour objectif de redonner le sourire aux enfants malades ou handicapés. Elle permet également d'agrémenter leur quotidien mais aussi de réaliser leur rêve et donc de leur donner la force de continuer à se battre.

FIDUCIAL contribue à l'opération « 500 CD pour 500 enfants », en finançant l'enregistrement et la duplication de 500 CD qui ont été remis à 500 enfants malades.



Dans le domaine humanitaire :

A Nancy, FIDUCIAL participe au Téléthon et au raid humanitaire 100% féminin « Rose des Sables ». les Roses acheminent des dons à destination des enfants défavorisés du grand sud marocain et participent à plusieurs actions de solidarité

FIDUCIAL soutient le 4L Trophy en étant partenaire de plusieurs équipages de ce raid à but humanitaire (Association Tim Tom 4L et 4L de l'Espoir).

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.



Dans le domaine de l'éducation et de la culture :

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.

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 « Les Nuits au Château du Cingle » à Vernas (Isère) et le festival Pianissimes à Lyon..
 FIDUCIAL soutient le festival de Bande Dessinée BD à la Plage (Arts Média) à Sète, et le festival littéraire de l'association Tandem à Nevers.
 FIDUCIAL aide à la restauration de l'Eglise de Saint-Etienne de Saleilles, dans le département des Pyrénées-Orientales

FIDUCIAL finance à Lyon (la Sucrière) une exposition sur les uniformes militaires, avec les Amis du musée de l'histoire militaire et soutient l'ASAF (Association Soutien de l'Armée Française) en finançant une conférence.



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 2017 :

- 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, 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.

Cette année, FIDUCIAL participe, au sein de l'association MiddleNext qui regroupe les valeurs moyennes de la place financière de Paris, à l'élaboration d'un code anti-corruption qui sera déployé sur le prochain exercice.

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

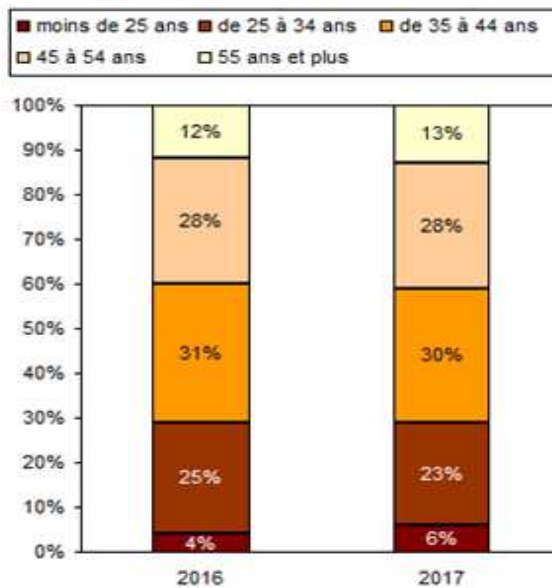
Emploi

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

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 728 collaborateurs au 30 septembre 2017, contre 731 au 30 septembre 2016.

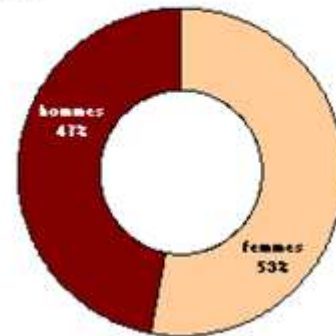
La répartition de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage est la suivante :

- Par tranche d'âge

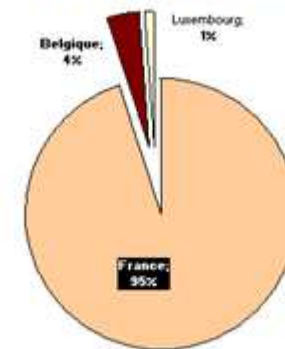


- par sexe

2017



- par zone géographique



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, de 39 heures en Belgique et de 40 heures au Luxembourg.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 25 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 22 salariés en 2016.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 46, contre 34 en 2016.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires est faible puisqu'il représente 0,07 % du nombre annuel d'heures travaillées - 819 heures - en 2017, contre 0,05 % - 587 heures - en 2016.

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 6,24% en 2017, contre 6.51% en 2016. Le taux d'absentéisme est calculé hors congés maternité. Il prend en compte les maladies, les accidents du travail et les maladies professionnelles.

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). Le nombre de collaborateurs élus ayant le statut d'IRP est de 29 élus.

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

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.

	2016	2017
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	19	18
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	2	6
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	412	832
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	17,70	20,70
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	0,35	0,72
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 2017 s'élève à 8162 heures, contre 9217 heures en 2016. Rapporté à l'effectif, cela représente 11.2 heures de formation par personne, contre 12.6 heures en 2016.

Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 865 en 2017, contre 755 heures en 2016.

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...

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

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie en France, en 2017, 17 collaborateurs en situation de handicap, contre 20 en 2016. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 88 121.09 € à plusieurs centres d'aide par le travail en 2017 (contre 123 761.74 € en 2016).

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 162 en 2017, contre 161 en 2016.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes. En 2017, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a accueilli des alternants en contrat professionnels ou d'apprentissage (16 alternants au 30 septembre 2017, contre 10 au 30 septembre 2016). Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 43 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 31 en 2016.

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 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.