



FIDUCIAL  
SÉCURITÉ

# COMMUNICATION ON PROGRESS 2019



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL



"L'article 3 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme mentionne que « tout individu a droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne ».

Assurer la sécurité des Français et, par extension, des entreprises de toutes tailles est un enjeu majeur et un devoir que j'ai souhaité honorer avec FIDUCIAL. C'est la raison pour laquelle j'ai acheté en 2012 un acteur majeur de la sécurité privée. Depuis FIDUCIAL développe régulièrement son offre de sécurité avec des acquisitions stratégiques.

Mon ambition est de concevoir et mettre en œuvre une vision nouvelle de la sécurité professionnelle basée sur des exigences rigoureuses en termes de qualité, de formation et de reconnaissance des métiers de la profession. Un niveau d'excellence que nous nous efforçons de délivrer tous les jours au sein des autres activités comptables, juridiques, financières ou informatiques de FIDUCIAL."

A handwritten signature in black ink, which appears to be "Christian LATOUCHE". The signature is fluid and stylized, with a long horizontal line extending to the right.

Christian LATOUCHE  
Président de FIDUCIAL





FIDUCIAL SECURITE privilégie une approche responsable de ses activités.

FIDUCIAL SECURITE s'engage à fournir des services de sécurité dans le respect de la DECLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME. FIDUCIAL SECURITE respecte les droits de toutes les personnes associées à ses activités, à savoir ses collaborateurs, ses clients, ses fournisseurs et ses actionnaires.





# DROITS DE L'HOMME

**Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.**

FIDUCIAL SECURITE s'engage à mener ses activités dans le respect de la DECLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME, dans sa politique, ses procédures et ses pratiques. Ces principes sont essentiels pour FIDUCIAL SECURITE. FIDUCIAL SECURITE s'engage à respecter dans ses activités la législation et la réglementation applicables, ainsi que les normes de gestion commerciale en vigueur dans la branche. Les métiers de la sécurité étant règlementés, FIDUCIAL SECURITE respecte le Livre VI du CODE DE LA SECURITE INTERIEURE (CSI).

La Direction de FIDUCIAL SECURITE, au travers de la politique qualité sécurité et environnement, s'engage au respect de la réglementation et fait la promotion de la conformité et de la veille qui en résulte. FIDUCIAL SECURITE s'engage à prendre des mesures qui lui permettent de prévenir les atteintes aux droits de l'homme, de les surveiller, de les signaler et de mener des actions efficace pour y remédier.

**Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.**

FIDUCIAL SECURITE s'assure que les biens et services fournis ne contribuent pas à des violations des normes régissant les droits de l'homme ou le droit international humanitaire, ni n'ont été obtenus par de telles violations. FIDUCIAL SECURITE sélectionne ses partenaires et s'assure que la collaboration avec eux soit en accord avec sa politique de respect des droits de l'homme. FIDUCIAL SECURITE contrôle que les clauses contractuelles exigées par ses clients demeurent conformes aux législations en vigueur et n'enfreignent pas les droits de l'homme.





# CONDITIONS DE TRAVAIL



## Principe 3 : Les entreprises invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

FIDUCIAL SECURITE fait preuve de diligence raisonnable pour être conforme au droit et aux principes du GLOBAL COMPACT et respecte les droits des personnes avec lesquelles FIDUCIAL SECURITE est en contact, notamment le droit à la liberté d'expression, le droit d'association, le droit de réunion. FIDUCIAL SECURITE accorde une grande importance au dialogue social et à l'expression de ses salariés. A ce titre, FIDUCIAL SECURITE entretient un dialogue permanent avec les institutions représentatives du personnel. Celles-ci sont représentées par un Comité d'Entreprise, des Délégués du personnel, des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail. Par ailleurs, les représentations syndicales sont présentes afin de négocier avec la Direction des accords d'entreprise.

## Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire

FIDUCIAL SECURITE ne participe à aucune action criminelle et a la même exigence concernant ses collaborateurs. L'emploi au sein de FIDUCIAL SECURITE est librement consenti. En tant qu'entreprise soumise au droit social français et européen, FIDUCIAL SECURITE respecte les dispositions légales en matière sociale et ne s'expose donc pas au travail forcé ou au travail obligatoire.

## Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

Non exposée aux risques en matière de travail des enfants en raison de son activité et de son périmètre d'intervention essentiellement français, FIDUCIAL SECURITE s'attache à éviter toute infraction en matière de droits de l'homme envers autrui, y compris celles qui pourraient concerner les enfants. FIDUCIAL SECURITE a mis en place 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 et leur demande de s'engager à en respecter les principes fondamentaux.

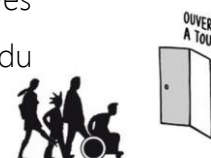




# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

En traitant avec ses collaborateurs et ses futurs collaborateurs, FIDUCIAL SECURITE agit conformément aux dispositions réglementaires nationales et aux directives gouvernementales. FIDUCIAL SECURITE ne discrimine pas sur la base du genre, de la couleur, du handicap, de l'origine ethnique, culturelle, religieuse ou d'orientation sexuelle.

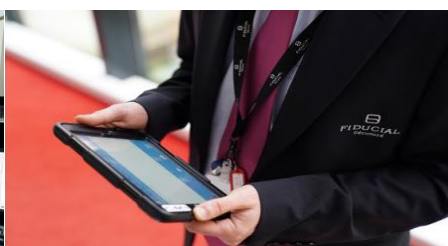
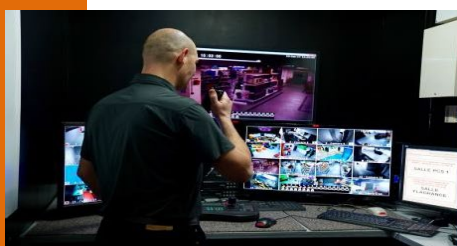


FIDUCIAL SECURITE s'assure que ses collaborateurs sont traités justement, dignement et respectueusement. FIDUCIAL SECURITE leur fournit l'opportunité de développer leur potentiel et, si c'est approprié, de développer leurs futures carrières dans la société. FIDUCIAL SECURITE fait preuve de diligence raisonnable dans la sélection de ses collaborateurs.

FIDUCIAL SECURITE recrute des personnes possédant les qualifications et compétences requises par le contrat concerné, le droit national applicable, les normes de la branche et les principes figurant au GLOBAL COMPACT.

Les collaborateurs recrutés pour réaliser des prestations de surveillance humaine sont titulaires :

- du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)
- d'une autorisation d'exercer délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS)





## Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement



En tant qu'entreprise de services, l'impact environnemental de **FIDUCIAL SECURITE** est faible en comparaison d'autres activités, notamment industrielles. **FIDUCIAL SECURITE** prend en compte la démarche de développement durable au travers de plusieurs actions, d'une part matérielles tels que ses choix en matière d'immobilier et d'autre part de comportements responsables déployés auprès de ses collaborateurs. Dans chacune de ses interventions, **FIDUCIAL SECURITE** s'attache à minimiser son impact sur l'environnement par le biais de la réduction de la production de déchets et de la consommation d'énergie.

Un programme de collecte et de recyclage des déchets est en place depuis plusieurs années au sein des sièges :

- adhésion à CITEO (Éco-organisme agréé par les pouvoirs publics qui verse des soutiens financiers aux entreprises qui collectent et recyclent les papiers). Par cette adhésion, **FIDUCIAL** soutient financièrement les collectivités où sont domiciliés ses clients, pour le recyclage des papiers.



Donnons ensemble une nouvelle vie à nos produits.



- adhésion au programme « new life attitude » de REVIALIS 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'Équipements Electriques et Electroniques (DEEE)



- Contractualisation avec PAPREC, pour le papier et le carton

-contractualisation avec CANIBAL, pour les gobelets, bouteilles plastique et canettes métal

-contractualisation avec INO Recyclage pour la petite fourniture de bureau



- récolte au siège de Lyon et au Centre Logistique d'Heyrieux d'instruments d'écriture usagés remis à TERRACYCLE, qui est engagée dans une démarche de recyclage en donnant à ces instruments une nouvelle vie.

- récolte du papier dans les « Croq feuilles » au siège de Lyon. Les « Croq feuilles » sont collectés par une entreprise qui se charge de revaloriser le papier/carton

Concernant les sites clients, les collaborateurs se conforment aux consignes clients dans ce domaine. FIDUCIAL SECURITE est également amené à accompagner ses clients dans leurs propres démarches de certifications environnementales.



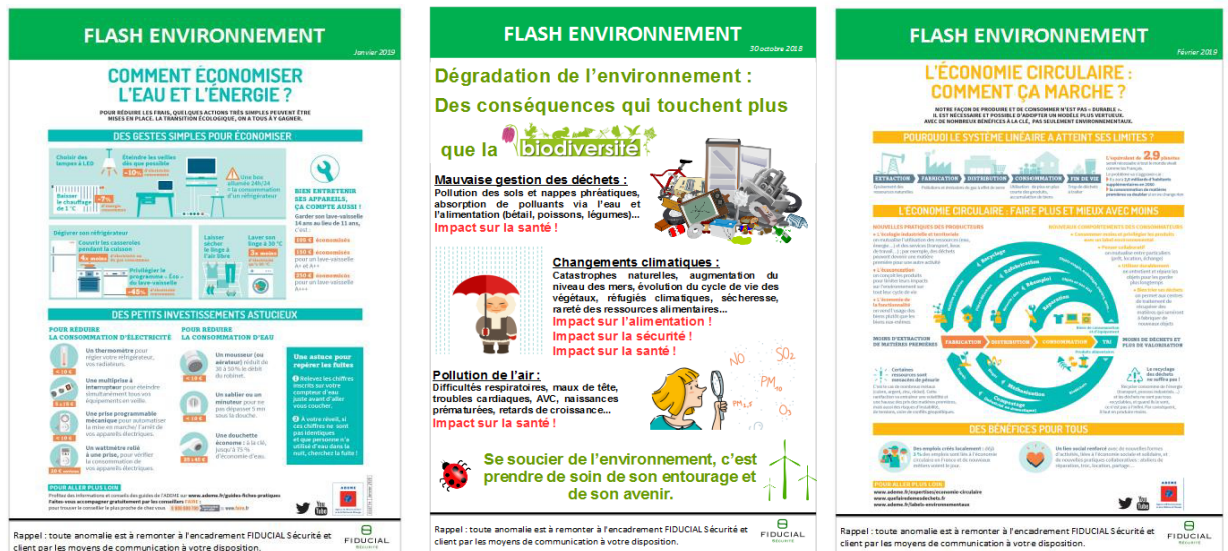




Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

FIDUCIAL SECURITE sensibilise ses collaborateurs à la protection de l'environnement. Les dispositifs existants en matière de gestion de l'environnement sont diffusés et publiés dans l'intranet à travers :

- des notes de services nationales, accessibles avec un historique de trois ans par un moteur de recherche
- un Espace Méthodes & Qualité intégrant un Système de Management QSE (Qualité Sécurité Environnement). De nombreux flashs « Environnement » y sont disponibles.



FIDUCIAL SECURITE s'est fixé des objectifs environnementaux adaptés à ses activités, comme :

- Le choix d'une flotte automobile prenant en compte les rejets de gaz à effet de serre.
- Le déploiement de véhicules électriques ainsi que de gyropodes Segway sur les sites clients.



Le recours à un fournisseur de tenues personnalisées (LOGOCLUB), engagé dans une démarche de développement durable via le respect de la réglementation Reach (Réglementation Évaluation Autorisation des produits Chimiques) et qui dispose de nombreux labels tels qu'Oeko-tex et Newlife.



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



**FIDUCIAL** a également installé un hôtel à insectes qui 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.





## Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Des actions technologiques sont prises pour développer la transmission numérique et la dématérialisation contribuant ainsi au

respect de l'environnement. En particulier, un important programme

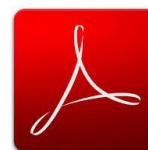
De dématérialisation concerne de nombreux formulaires contribuant au fonctionnement de **FIDUCIAL SECURITE**.

Il s'agit notamment de formulaires de gestion des ressources humaines et de gestion de moyens matériels.



- La dématérialisation des dossiers du personnel

- L'utilisation de documents utiles au format pdf remplissable.



- L'utilisation d'un logiciel pour réaliser les enquêtes de satisfaction internes ou externes

- Le développement régulier des « Workflows »



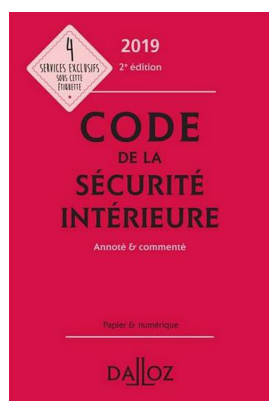
L'ensemble de ces actions permet à **FIDUCIAL SECURITE** de baisser sa consommation de papiers et donc de participer à une gestion écoresponsable des forêts





### Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Les ventes de services de **FIDUCIAL SECURITE** et les achats de services et de produits des fournisseurs sont décidés sur la base d'une approche alliant la qualité, la performance, le prix et la valeur. Les collaborateurs ont le devoir d'éviter les intérêts directs ou indirects, les relations contraires aux intérêts de **FIDUCIAL SECURITE** et qui seraient susceptibles d'amoinrir leur loyauté envers **FIDUCIAL SECURITE**. Toute activité qui paraît présenter un tel conflit doit être dénoncée et évitée. **FIDUCIAL SECURITE** fait preuve de diligence raisonnable dans la sélection, la vérification préalable et le contrôle permanent des activités des sous-traitants fournissant des services de sécurité. **FIDUCIAL SECURITE** prend les mesures raisonnablement nécessaires pour faire en sorte que la sélection et la formation du personnel des sous-traitants se conforment aux principes du GLOBAL COMPACT et des standards qui en découlent, ainsi que du code de déontologie de la profession. **FIDUCIAL SECURITE** a signé la CHARTE DES BONNES PRATIQUES D'ACHATS DE PRESTATIONS DE SECURITE PRIVEE.



Cette charte reprend les obligations légales liées au livre VI du CODE DE LA SECURITE INTERIEURE ainsi que celles liées au code du travail, au droit commercial et les bonnes pratiques dans les relations entre clients et prestataires.







Notre code de conduite anticorruption a été mis en place au sein de **FIDUCIAL** en partenariat avec l'association MiddleNext

qui regroupe les valeurs moyennes de



la place financière de Paris. Ce texte fait

application des dispositions de la loi 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Il fait partie intégrante du Règlement intérieur et est connu et appliqué par chaque collaborateur qui se d'adopter un comportement exemplaire au sein de chaque entreprise de **FIDUCIAL** et ne rien faire qui soit contraire aux règles comportementales définies dans ce Code.



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

Les achats en provenance de Chine et d'Asie du sud-est sont négociés et contractualisés par les équipes françaises.







**FIDUCIAL SECURITE** entretient des relations avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.

Dans le cadre de la Garde Nationale, la firme **FIDUCIAL** a signé en 2017 avec le Ministère des Armées, une convention de soutien à la politique de réserve des militaires. **FIDUCIAL** devient partenaire de la Défense Nationale.



**FIDUCIAL SECURITE** est présent sur de nombreux salons pour présenter l'activité et les types d'emplois proposés avec un service de recrutement dédié à l'activité Sécurité :

- Défense mobilité (au profit des militaires en reconversion)
- Salon Carrefour pour l'emploi
- Salon spécialisé en sécurité par Pôle Emploi



**FIDUCIAL SECURITE** 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 SECURITE** 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 titulaires du Certificat de Qualification Professionnelle.

- Ecole européenne de sécurité privée
- FPSG (Formation Prévention Sécurité Générale)
- Campus des métiers de Bobigny
- EPIDE établissements pour insertion dans l'emploi (20 centres)
- 20 lycées partenaires sur les grandes métropoles





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** 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 «BaugesSki 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 et de l'association Handisport qui organise l'escapade gourmande Gray



**FIDUCIAL** est partenaire du Racing Club Chartron, association sportive qui organise des courses





FIDUCIAL est partenaire d'une athlète pour les JO Handisport de 2020 à Tokyo **Annouck Cuzillat**, non voyante de naissance et kinésithérapeute, pratique le triathlon (course, nage et vélo). Dans le cadre de sa politique RSE, FIDUCIAL a décidé de l'aider dans les années qui précèdent les JO handisports de 2020 à Tokyo.

**Kathie Ponthieu** (CGA France Lyon), elle aussi triathlonienne, lui sert ponctuellement de coach pour ses entraînements/compétitions.



Dans le domaine de la santé, FIDUCIAL est un des partenaires de « Sam fait rouler ». Sam est devenu tétraplégique suite à un accident du travail, mais c'est aussi et surtout un battant. Il a fait aménager un camion en camping-car pour handicapé afin de le conduire et vivre dedans. Sam fait le tour des Etats-Unis, puis un raid Paris/Pékin



FIDUCIAL est également partenaire de la fondation NEURODIS, qui œuvre pour la recherche sur les maladies du cerveau.



FIDUCIAL est partenaire du Rotary de Lyon Nord qui soutient l'association IHOPE. Cette association aide les enfants atteints du cancer, dans le milieu hospitalier.

FIDUCIAL est également partenaire des Rozettes de Lyon, cette association de Dragon Boat Ladies regroupe des femmes atteintes du cancer du sein qui participent à la Vogalonga de Venise et représentent



la France lors de cette randonnée qui se déroule sans esprit de compétition, avec le seul objectif d'effectuer tout le parcours (d'environ 30 km sur la lagune) dans un temps raisonnable.





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



**FIDUCIAL développe des partenaires 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** est également parrain de la promotion 2016/2019 de l'INSA Informatique (IF)





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

Dans le domaine de la culture, **FIDUCIAL** soutient le festival « Les nuits au château du Cingle » à Vernas (Isère), le festival Pianissimes à Lyon et le festival musical Ré Majeur à La Flotte en Ré



ART  
ET MUSIQUE  
AU CHATEAU  
DU CINGLE

**FIDUCIAL** soutient le festival de musique de la Chartreuse de Sainte Croix en Jarez : «Les Musicales» et l'exposition Baldini à Arles (sculptures et peintures). **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** participe à la restauration de la chapelle de l'Hôtel Dieu de Lyon et à la restauration du bâtiment Barteu (diocèse de Digne).

**FIDUCIAL** finance le concert (400 places) destiné aux familles de militaires, avec les Amis du musée de l'histoire militaire.

**FIDUCIAL** soutient l'association culturelle « Les bains douches à Bourges, qui organise des spectacles et festivals.

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.





# Politique Qualité Sécurité Environnement Surveillance Humaine

Julin 2017

La branche FIDUCIAL Sécurité au sein de la Firme FIDUCIAL délivre des prestations de sécurité humaine et technologique, pour la sécurité des personnes, des informations et des biens de leurs clients tout en s'adaptant à leurs enjeux et spécificités techniques.

FIDUCIAL Sécurité privilégie l'apport de solutions globales de sécurité aux clients pour devenir un acteur incontournable sur le marché de la sécurité.

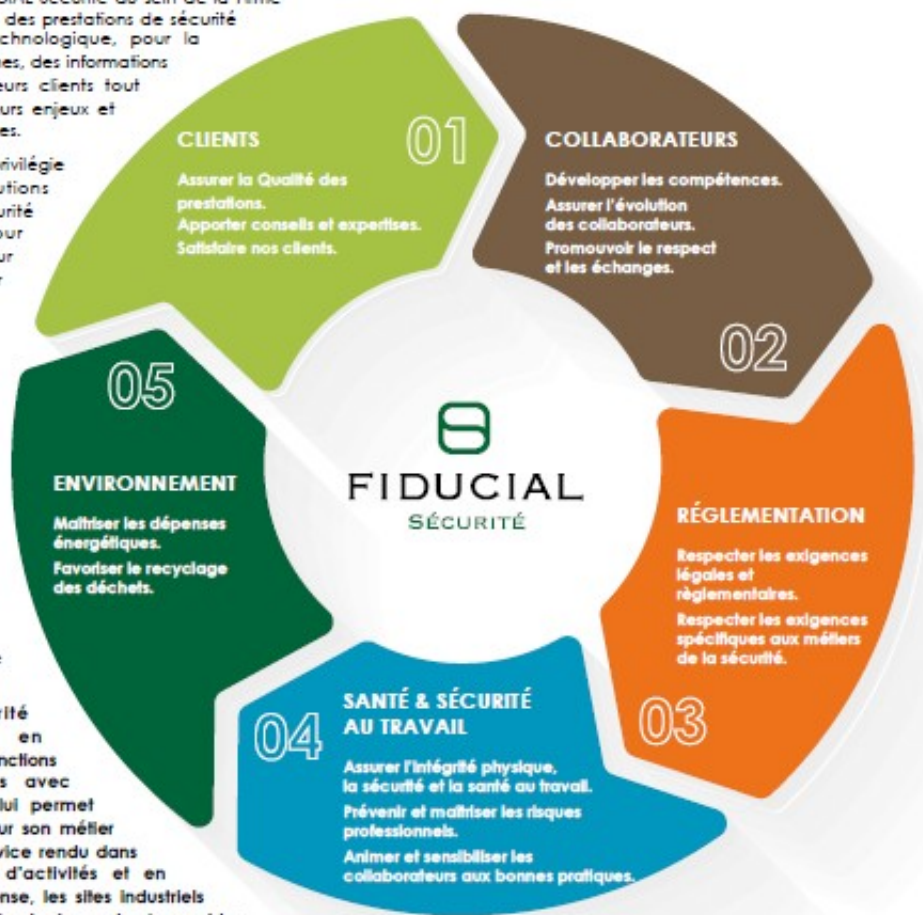
La stratégie de la branche sécurité par sa croissance externe permet d'acquérir de nouvelles compétences et de nouveaux savoir-faire afin d'élargir ses prestations et créer une véritable valeur ajoutée pérenne auprès de ses clients.

FIDUCIAL Sécurité se développe en s'appuyant sur les fonctions support partagées avec FIDUCIAL, ce qui lui permet de se concentrer sur son métier et la qualité du service rendu dans tous les secteurs d'activités et en particulier : la Défense, les sites Industriels à hauts risques technologiques, les Immeubles de Grande Hauteur, les Établissements Recevant du Public, les sièges sociaux de grandes entreprises et l'Industrie du luxe.

Le Système de Management de la Qualité déployé depuis plusieurs années au sein de l'activité de Surveillance Humaine est conforté par la certification ISO 9001. FIDUCIAL Sécurité a développé en complément une démarche de prévention en matière de sécurité au travail et de protection de l'environnement, en collaboration étroite avec ses clients et leurs propres démarches d'amélioration.

Conformément au référentiel MASE, un système décentralisé de management de la prévention des risques est mis place, permettant d'encadrer la démarche santé et sécurité au travail. En complément, la certification CEFRI permet d'effectuer des prestations de sécurité sur des sites clients exerçant sous rayonnements ionisants.

FIDUCIAL Sécurité affirme ses engagements comme entreprise responsable, soucieuse d'équité sociale, de prudence écologique et d'efficacité économique en cohérence avec les principes du Global Compact des Nations Unies.



Le service Qualité Sécurité Environnement garantit la cohérence, la coordination et l'animation des démarches QSE par les fonctions opérationnelles et services supports dédiés aux métiers de la sécurité. Il pilote le système de management QSE et ses applications, en mettant à disposition des collaborateurs les méthodes, outils et documents via un portail interne dédié (Espace Méthodes & Qualité)

Gérard Martin  
Président FIDUCIAL Security Services





## Engagement de la Direction Surveillance Humaine



Courbevoie, le 3 septembre 2017

Mesdames, Messieurs,

Conformément aux certifications acquises en matière de qualité, sécurité et radioprotection, portées par notre système de management, je tiens à réaffirmer l'engagement de FIDUCIAL Sécurité pour la satisfaction client, la prévention des risques, la protection de ses collaborateurs et de l'environnement, dans le respect du cadre légal et réglementaire.

La politique **Qualité Sécurité Environnement** définie par notre Président fait partie de la stratégie de FIDUCIAL Sécurité. Elle détermine des objectifs pour lesquels des actions sont menées et confirme ainsi notre position d'acteur incontournable des métiers de sécurité privée.

Pour maintenir un niveau élevé de satisfaction client, FIDUCIAL Sécurité porte ses efforts sur les points suivants :

- L'écoute du client et la qualité des prestations réalisées par des professionnels de la sécurité
- Le suivi qualité de service rendu par le biais d'indicateurs de performance
- La traçabilité de ses missions via des outils tels que la main courante informatique dédiée, le portail client sécurisé,...
- La recherche constante d'améliorations de ses prestations grâce à son expertise et des outils innovants
- La performance opérationnelle sur ses sites, par un management de proximité sensibilisé aux démarches Qualité et Sécurité

Prestation de qualité  
+ amélioration continue  
= Satisfaction client

Afin de garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs et de limiter les risques d'accidents, FIDUCIAL Sécurité est particulièrement vigilante sur :

- La définition des risques liés à l'activité des sites et aux postes de travail
- La mise à disposition de moyens de protection adaptés et fonctionnels
- Le renforcement de la sécurité de tous au travers des formations externes et sur site, des causeries et des visites de sécurité, des campagnes de sensibilisations régulières
- La remontée d'information de toute situation dangereuse ou anomalie constatée
- La lutte contre la consommation d'alcool et de drogues, pour le bien-être et la santé de chacun

La sécurité, par choix,  
non par accident

Dans le but d'appliquer les principes de développement durable et de participer à l'application de la politique environnementale des clients, FIDUCIAL Sécurité veille à :

- Maîtriser les dépenses énergétiques
- Choisir une flotte automobile prenant en compte les rejets de gaz à effet de serre
- Déployer des véhicules électriques selon la faisabilité des contrats clients
- Développer les audio et vidéo conférences pour limiter le nombre de déplacements
- Recycler les produits consommables informatiques, les piles et les ampoules

Engageons-nous,  
préservons notre planète

Dans la recherche continue de performance, FIDUCIAL Sécurité peut aujourd'hui s'appuyer sur l'implication totale de tous ses collaborateurs au sein des entités et sur sites.

Je m'engage à mettre en œuvre les dispositifs, les outils et les ressources nécessaires à la réalisation de ces objectifs, tout en m'attachant à la qualité professionnelle des collaborateurs dans un processus permanent d'amélioration continue. L'adhésion de chacun aux démarches **Qualité, Sécurité et Environnement** reste l'une de mes priorités.

Sachant pouvoir compter sur vous pour demeurer les acteurs de ce processus, je vous prie de croire, Mesdames, Messieurs, en l'assurance de ma respectueuse considération.

Gaëtan PONCELIN de RAUCOURT  
Directeur Général FIDUCIAL Sécurité



FIDUCIAL  
SÉCURITÉ

  
FIDUCIAL  
SÉCURITÉ