

RAPPORT RSE 2021

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS





Un jour, dit la légende, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre. Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu. Après un moment, le tatou, agacé par cette agitation dérisoire, lui dit : « Colibri ! Tu n'es pas fou ? Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu ! »

Et le colibri lui répondit : « Je le sais, mais je fais ma part ».

Pierre Rabhi

ÉDITO

Depuis sa création, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à inscrire ses performances opérationnelles et financières au sein d'un modèle durable. L'impact positif de l'activité, en matière de RSE, a toujours été une priorité pour la société et repose sur 3 piliers : les aspects sociaux, environnementaux et sociétaux.

En tant qu'entreprise responsable, FIDUCIAL Office Solutions s'emploie également à respecter les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact), auquel elle adhère depuis 2008. Ces principes représentent une réelle feuille de route, fondée sur la protection des droits de l'Homme et des normes internationales du travail, le respect de l'environnement et la lutte contre la corruption.

D'abord certifiée ISO 9001, afin d'appuyer sa démarche axée sur la satisfaction client, FIDUCIAL Office Solutions a obtenu la certification ISO 14001, en Belgique en 2012, en France en 2018, puis au Luxembourg en 2021 afin de structurer sa démarche environnementale.

En 2018, FIDUCIAL Office Solutions, pour conforter sa démarche environnementale, a obtenu les certifications Chaine De Contrôle FSC® et PEFC™, qui garantissent une gestion durable des forêts et luttent contre la déforestation. Les enjeux du développement durable liés aux activités de FIDUCIAL Office Solutions sont essentiellement ceux associés à la lutte contre le changement climatique, à une consommation et une production responsable, à la protection des salariés ainsi que la garantie des bonnes conditions de travail, et à la loyauté des pratiques.

Les systèmes de management de l'environnement et de la qualité sont constamment renforcés et conduisent à une réelle performance de Développement Durable.

Ainsi, FIDUCIAL Office Solutions contribue à la réalisation de 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) établis par les États membres des Nations Unies et rassemblés dans l'Agenda 2030. FIDUCIAL Office Solutions s'engage à poursuivre ses efforts, notamment par la prise d'initiatives en faveur d'une plus grande responsabilité environnementale. Tout d'abord, FIDUCIAL Office Solutions tend à structurer et à améliorer en permanence son offre de produits verts, certifiés par des labels écologiques internationalement reconnus et axés sur les critères de la Norme ISO 14021. Parallèlement, FIDUCIAL Office Solutions a instauré un système de dématérialisation de ses documents, ainsi



qu'un dispositif de réduction des emballages. FIDUCIAL Office Solutions ne pratique aucun suremballage inutile, et utilise des cartons recyclés et recyclables, adaptables en hauteur, pour les livraisons.

Pour tout produit vendu par FIDUCIAL Office Solutions, une collecte de déchets est proposée au client. Les Collect Box, livrées puis collectées par les chauffeurs-livreurs, permettent de collecter les divers types de déchets induits par l'ensemble des produits vendus par FIDUCIAL Office Solutions. L'intégralité des véhicules de livraison est certifiée à la norme EURO VI. De plus, FIDUCIAL Office Solutions met à disposition de ses équipes de livraison dans les grands centres villes des véhicules roulant au G.N.V. (Gaz Naturel pour Véhicule). Afin d'évaluer l'impact environnemental et dans le but de réduire ce dernier, un bilan GES est également réalisé chaque année.

Les aspects sociaux et éthiques sont également au cœur des engagements. FIDUCIAL Office Solutions a mis en place, avec ses fournisseurs et leurs sous-traitants, un code de déontologie qui les engage à respecter les lois en vigueur, notamment en ce qui concerne les Droits de l'Homme. Un code anti-corrupcion a également été mis en place avec l'association MiddleNext. FIDUCIAL Office Solutions met un point d'honneur à respecter ses engagements en matière d'éthique et de transparence des pratiques mais également en matière de protection et d'amélioration des conditions de travail de ses collaborateurs. Un plan de formation est établi afin de garantir leur capacité à piloter leur carrière et leur employabilité. FIDUCIAL Office Solutions prend soin également d'améliorer continuellement le quotidien de ses collaborateurs. FIDUCIAL Office Solutions organise, avec le C.S.E., (Comité Social et Économique) des actions de prévention liées

aux risques professionnels et veille à une égalité de traitement stricte envers l'ensemble des collaborateurs.

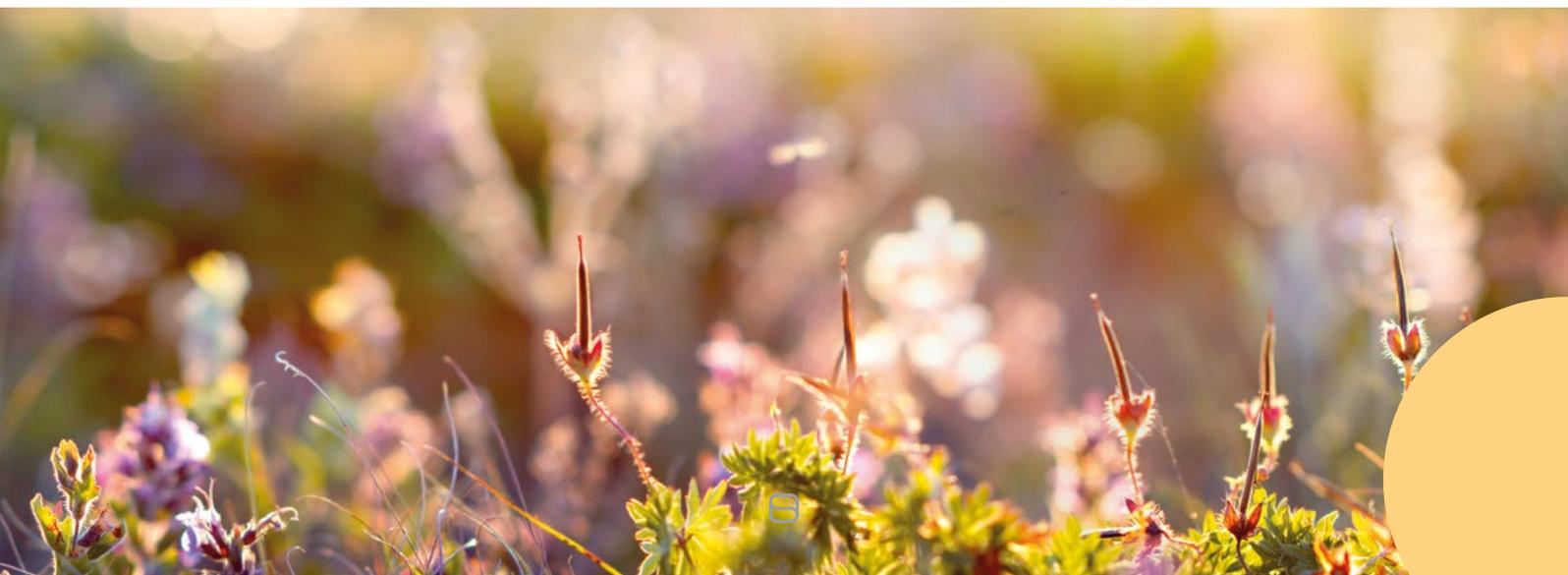
Acteur manifeste de l'économie et conscient de sa responsabilité environnementale, sociale et sociétale, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à :

- Qualifier et quantifier les aspects environnementaux de ses activités au travers de plans de progrès générés par les normes ISO. Ces derniers sont revus chaque année dans le cadre de la démarche RSE et couvrent l'intégralité des métiers de FIDUCIAL Office Solutions.
- Respecter les exigences légales applicables concernant notamment les sites logistiques et le transport (sécurité, environnement, analyse des risques), mais également les autres exigences telles que la collecte de piles, des ampoules ainsi que le recyclage des D.E.E.E. (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques).

La communication envers les parties prenantes est également au cœur de la démarche RSE, afin que FIDUCIAL Office Solutions puisse opérer comme un tout au service des causes environnementales et sociales.

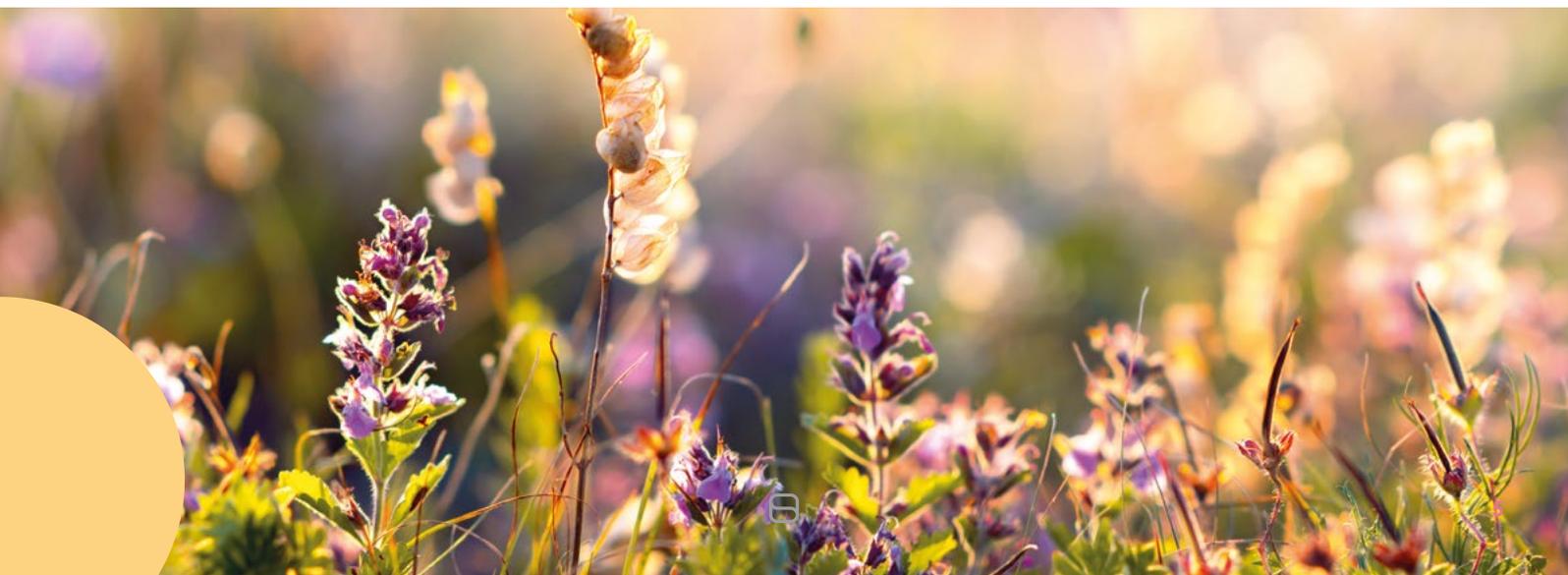
L'implication de l'ensemble du personnel FIDUCIAL Office Solutions et l'engagement total de la Direction Générale de FIDUCIAL Office Solutions garantissent l'application et l'amélioration continue de ces engagements. Cette démarche permet d'inscrire FIDUCIAL Office Solutions parmi les acteurs sensibles et impliqués dans la démarche de Développement Durable de la société.

Le Directeur Général,
Jean-Yves SEBAOUN



SOMMAIRE

- 6. Modèle d'affaires**
- 8. Méthodologie**
- 10. Contribuer à la réalisation des ODD
(Objectifs de Développement Durable)**
- 13. ODD 8 : Croissance économique et sociale**
- 22. ODD 10 : Réduire les inégalités**
- 29. ODD 12 : Consommer & produire responsable**
- 37. ODD 13 : Lutter contre les changements climatiques**
- 46. ODD 15 : Encourager la vie terrestre**
- 48. ODD 17 : Favoriser les partenariats**
- 53. Les certifications**



MODÈLE D'AFFAIRES

FIDUCIAL Office Solutions a toujours privilégié une approche durable et responsable de ses activités. Dès 2007, FIDUCIAL Office Solutions a fait réaliser un diagnostic par un cabinet d'experts indépendants sur la base du guide AFNOR SD 21000 qui a débouché sur un chantier d'excellence opérationnelle dans les domaines majeurs de la responsabilité sociale et environnementale. Fort de cette démarche, FIDUCIAL Office Solutions adhère depuis 2008 au Pacte Mondial des Nations Unies, plus connu sous le nom de Global Compact et s'engage sur les dix principes universellement acceptés relatifs à la Déclaration universelle des droits de l'homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Acteur reconnu sur son marché, FIDUCIAL Office Solutions répond à tous les besoins quotidiens des entreprises par un large choix de produits (fournitures de bureau, consommables informatiques, produits de services généraux, mobilier de bureau...) et s'assure de la satisfaction de ses clients par la qualité des services proposés (site de commandes en ligne, livraison à J+1, facturation dématérialisée, reprise des déchets issus des activités au bureau...)

FIDUCIAL Office Solutions couvre l'ensemble du territoire national ainsi que le Belgique et le Luxembourg, avec un réseau d'une douzaine d'agences commerciales ainsi qu'une trentaine de plate-formes de distribution régionales.

L'organisation commerciale, pour la France, est structurée pour répondre aux besoins de chacun des clients :

- Une direction Grands Comptes avec des équipes en région qui répondent aux exigences accrues de cette typologie de clients.

- Deux Directions Régionales Réseaux, relayées par les agences commerciales et des équipes de commerciaux terrain qui conseillent les clients PME sur les produits et les accompagnent vers la digitalisation.
- Une force de vente sédentaire pour les TPE.
- Un service client performant localisé dans les agences en région qui accompagne les clients dans une démarche omnicanale de proximité.

La plateforme fiducial-office-solutions.fr, en relais de la force commerciale, permet aux clients d'être autonomes dans la gestion de leurs achats de fournitures, de la création de la commande au suivi de leur budget, en passant par les rapports statistiques.

Ce nouveau site internet permet aux clients de passer leurs commandes en toute simplicité et de maîtriser leurs coûts (contrôle et suivi de commandes, statistiques de consommation, gestion de budget par service).



La force de vente est composée de près de 250 commerciaux et 80 assistantes commerciales.

En logistique, les livraisons sont effectuées par des chauffeurs-livreurs de FIDUCIAL Office Solutions, sur l'ensemble du territoire national ainsi que sur le Benelux. Toute commande passée avant 12h est livrée le lendemain, sauf pour Paris et Lyon, où l'horaire est décalé jusqu'à 17h.

FIDUCIAL Office Solutions propose ainsi une relation totalement personnalisée. Chaque client a 3 interlocuteurs dédiés à sa disposition : un commercial, une assistante commerciale et un chauffeur-livreur, pour bâtir une relation de confiance durable. Cette équipe FOS est au service de ses clients et des objectifs de l'entreprise.

Dans un environnement fortement concurrentiel, FOS se doit d'atteindre un très haut degré de qualité, tout en développant ses ventes et en défendant ses marges.

L'environnement économique incite FIDUCIAL Office Solutions à élargir son offre, tout en proposant toujours plus de produits « verts » à ses clients.

FIDUCIAL Office Solutions propose la collecte des déchets à ses clients sur de nombreux produits (DEEE, papier, cartouches d'impression, piles, gobelets, canettes et bouteilles plastique, petites fournitures, ampoules...).

Depuis 2008, FIDUCIAL Office Solutions adhère aux 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact).



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Le Global Compact rassemble des entreprises, sociétés civiles, et organisation autour de ces 10 principes dans l'objectif de prôner des sociétés plus stables et inclusives.

Ainsi, la société, ayant le management environnemental au centre de sa feuille de route annuelle : l'ensemble de ses actions est suivi et contrôlé dans le cadre d'un plan d'amélioration continu.



MÉTHODOLOGIE

L'ANALYSE DES RISQUES

L'analyse des risques réalisée dans le cadre de la certification ISO 9001 (version 2015) permet à FIDUCIAL Office Solutions d'identifier en partie les risques RSE (Social, Environnemental, Sociétal, respect des Droits de l'Homme et lutte contre la corruption) associés au modèle économique de l'entreprise. En complément, l'analyse des A.E.S. (Aspects Environnementaux Significatifs) réalisée dans le cadre de la certification ISO 14001 (version 2015) permet d'identifier très précisément les risques environnementaux. Tous les aléas susceptibles de mettre l'entreprise en situation de risque sont identifiés, analysés et pondérés : les risques humains, les impacts sur l'environnement, les risques financiers et opérationnels.

L'analyse des risques a permis de retenir les 15 thématiques ci-dessous :

L'organisation du travail	Les conditions de santé et de sécurité	La formation
L'emploi et le développement régional	La loyauté des pratiques	L'emploi
L'égalité de traitement	La politique environnementale	La pollution
Le changement climatique	La biodiversité	L'économie circulaire
L'utilisation durable des ressources	La sous-traitance et les fournisseurs	Les actions de partenariats et de mécénat



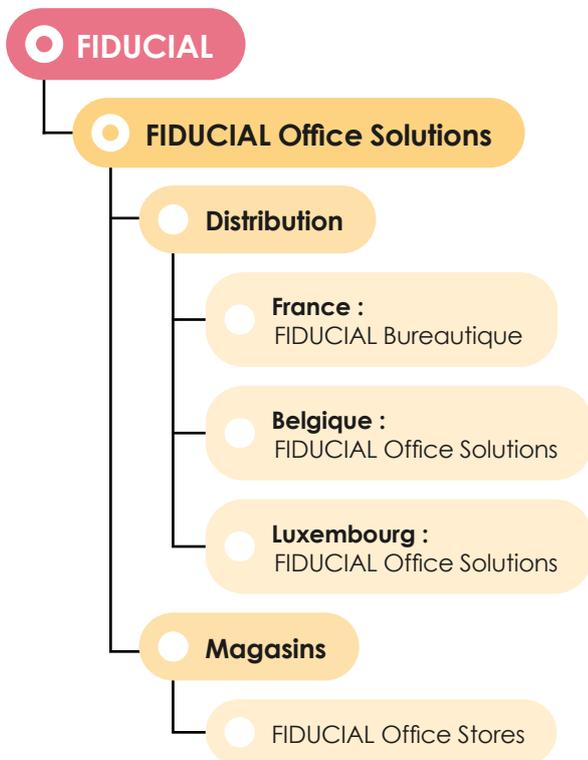
LA GOUVERNANCE

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) de FIDUCIAL Office Solutions, comme des autres entités, est gérée par FIDUCIAL au sein de la Direction de l'Audit et du Contrôle Interne. Dans le cadre de la démarche Qualité et de la démarche environnementale, la responsable Qualité Sécurité Environnement (QSE) a été nommée responsable de la RSE.

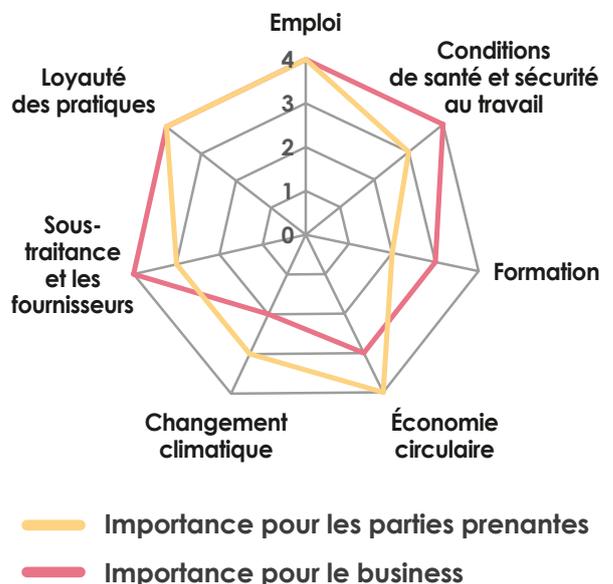
NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Les informations sociales sont essentiellement issues du logiciel de paye. Les informations sociétales sont principalement issues de l'ERP de FIDUCIAL Office Solutions. Les données environnementales sont issues des logiciels comptables et de gestion de la flotte auto. Les données de ce rapport correspondent à l'exercice comptable du 01/10/20 au 30/09/21.

LE PÉRIMÈTRE



LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES SIGNIFICATIFS



CONTRIBUER À LA RÉALISATION DES ODD

Établis par les États membres des Nations Unies et rassemblés dans l'Agenda 2030, les Objectifs de Développement Durable (ODD) sont, pour l'Humanité, 17 objectifs à atteindre afin d'éradiquer la pauvreté sous toutes ses formes et dans tous les pays, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Ces 17 objectifs comportent 169 cibles définies et communes à tous les pays engagés. Ils sont parfois regroupés en cinq domaines, les « 5P » : Peuple, Prospérité, Planète, Paix, Partenariats.



DISPOSITIF DE SUIVI

Les 17 Objectifs développement durable (ODD) doivent être atteints collectivement et mis en œuvre aussi bien par les pays industrialisés et pays en développement. Les Nations unies ont mis en place un dispositif de suivi et de bilan à la hauteur de cette ambition ; à la fois universel et régulier, il est également transparent et orienté vers des résultats à atteindre. Il associe un dispositif statistique solide pour évaluer la progression des pays et du chemin leur restant à parcourir, à un mécanisme de redevabilité incitant les pays à la réalisation d'états des lieux et de revues annuelles de mise en œuvre dans une instance dédiée¹.

¹ www.agenda-2030.fr, *L'Agenda 2030 en France*, disponible sur : <https://www.agenda-2030.fr/agenda-2030-5>

COMMENT FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS CONTRIBUE À LA RÉALISATION DES ODD ?

FIDUCIAL Office Solutions continue de contribuer au développement de six de ces ODD, notamment par des systèmes de management de la qualité et de l'environnement mondialement reconnus.

ODD 8

Assurer un travail décent et une croissance économique durable : par la transparence dans les activités et les pratiques, et en prenant soin des collaborateurs et de leur carrière.

ODD 10

Réduire les inégalités : par la création d'emploi, l'égalité de traitement, et la non-discrimination.

ODD 12

Consommer et produire de manière responsable : par l'économie circulaire et des pratiques durables.

ODD 13

Lutter contre les changements climatiques : par la limitation des rejets de G.E.S. (Gaz à Effet de Serre) et en instaurant une gouvernance environnementale.

ODD 15

Encourager la vie terrestre : en favorisant la biodiversité.

ODD 17

Favoriser les partenariats : en menant des actions de partenariat et de mécénat.



Ainsi, grâce aux 15 thématiques que l'analyse des risques a permis de dégager, l'entreprise contribue chaque jour au développement de six des ODD, car chaque thématique se retrouve au sein de l'un d'entre eux. Contribuer au développement des ODD est également une façon concrète de retarder le « Jour du dépassement », jour correspondant à la date de l'année à partir de laquelle l'humanité est supposée avoir consommé l'ensemble des ressources que la planète est capable de régénérer en un an. Au-delà de cette date, l'humanité puise de manière irréversible dans les réserves non renouvelables, à court terme, de la Terre. Cette date est calculée par l'ONG américaine Global Footprint Network.

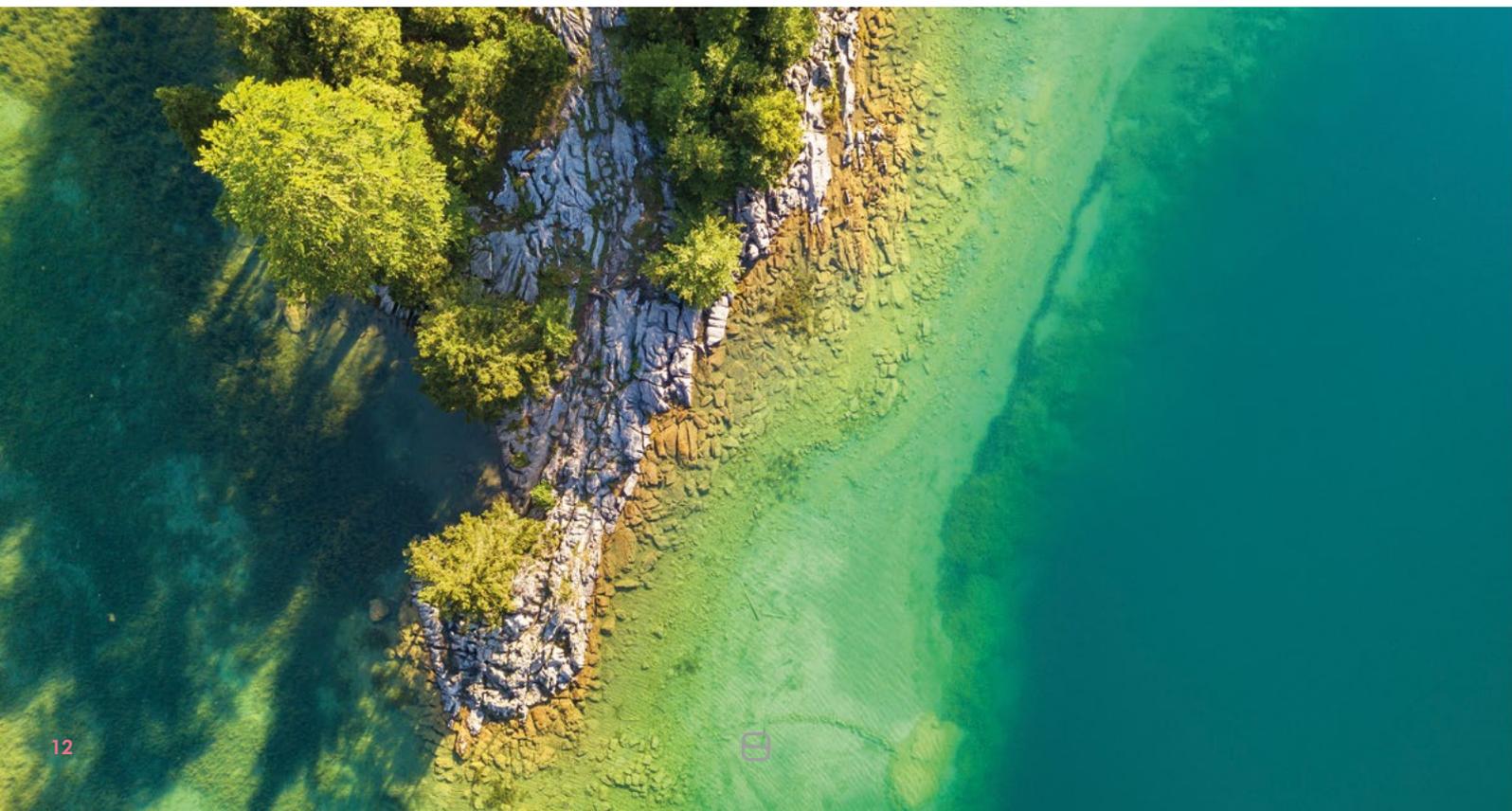
En 2019, cette date était estimée au 29 juillet. En 2020 c'était au 22 août 2020. Et en 2021 elle est estimée au 29 juillet 21.



L'IMPACT DE LA COVID-19 SUR LA CONSOMMATION DES RESSOURCES ET LES ÉCOSYSTÈMES :

En 2020, le Global Footprint Network a estimé que les mesures prises pour faire face à la crise sanitaire COVID-19 ont fait reculer la date de trois semaines, avec une réduction de l'empreinte carbone mondiale de 14,5% liée à une baisse de la consommation d'énergies fossiles dans plusieurs secteurs : transports, industrie, électricité, résidentiel, etc.¹ Nous savons cependant que d'un point de vue économique et social, ceci ne représente pas, à long terme, une solution au réchauffement climatique. Il va de soi que nous devons désormais porter notre attention sur nos façons de produire et de consommer afin de les rendre plus durables, pour les générations futures.

¹ www.wwf.fr, *Le jour du dépassement*, disponible sur : <https://www.wwf.fr/jour-du-depassement>



ODD 8 : CROISSANCE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

L'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. Au 30 septembre 2021, FIDUCIAL Office Solutions emploie 19 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 20 au 30 septembre 2019.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 39, contre 48 en 2020.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires reste faible puisqu'il représente

0,26% du nombre annuel d'heures travaillées – 2849 heures en 2020, contre 0,28% – 3269 heures sur l'exercice précédent.

Taux faible d'heures supplémentaires :

0,26%

du nombre annuel
d'heures travaillées

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 sont basés à proximité des populations les plus exposées en raison de la pénibilité de leur travail. Ils s'attachent à suivre les collaborateurs et à appréhender leur environnement de travail en vue d'amélioration.

Différentes mesures ont été prises pour agir sur les causes d'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 commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (SSCT).

Le taux d'absentéisme est de 5,90% en 2021 contre 5,52% en 2020. Ce taux d'absentéisme est calculé hors congés maternité. Il prend en compte les maladies, les accidents du travail et les maladies professionnelles.

LES CONDITIONS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU 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.

ÉLIMINATION 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.

ABOLITION EFFECTIVE DU TRAVAIL DES ENFANTS

Concernant ses fournisseurs, FIDUCIAL Office Solutions a rédigé depuis 2002 une charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants spécifiant son attachement au respect des dispositions définies par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et leur demande de s'engager à en respecter les principes fondamentaux. 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.

ÉLIMINATION 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.

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL, NOTAMMENT DES 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. À ce titre, FIDUCIAL Office Solutions entretient un dialogue permanent avec les Institutions Représentatives du Personnel (IRP).

Répondant aux exigences réglementaires des entités de FIDUCIAL Office Solutions, les collaborateurs sont représentés par un Comité Social et Economique (CSE) et une commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (SSCT).

Le nombre de collaborateurs élus ayant le statut d'IRP est de 24. Par ailleurs, les représentations syndicales sont présentes afin de négocier avec la direction des accords d'entreprise.

BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS

Accord Handicap, le 21/02/20

**Accord Égalité Homme / Femme
et Qualité de Vie au Travail : le 21/02/20**

**PV d'accord portant sur la NAO sur
rémunération, le temps de travail et le
partage de la valeur ajoutée : le 14/12/20**

**Accord collectif instituant le Comité Social et
Economique et portant sur la composition et
les modalités de fonctionnement du comité
au sein de FIDUCIAL Bureautique : le 18/07/19**

**Accord collectif relatif à la mise
en place du vote électronique au sien
de FIDUCIAL Bureautique : le 20/06/19**

**Accord collectif relatif à la prime
de contribution de Centre Logistique
de Préparation d'Heyrieux : le 23/05/19**

**Avenant de révision de l'Accord
du 24/06/2006 portant sur l'aménagement
du temps de travail de certaines catégories
de salariés au sein de FIDUCIAL Bureautique :
le 17/12/2018**

**Accord relatif à la mise en place d'un forfait
annuel en jours pour certaines catégories de
personnel de la logistique et du transport :
le 17/12/2018**





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.

	Exercice 2019/2020	Exercice 2020/2021
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	19	13
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	1 183	920
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*	17,40	13,60
Le taux de gravité ((nombre de jours d'AT avec arrêt x 1 000) / nombre d'heures travaillées) représente le nombre de journées perdues pour 1 000 heures travaillées	1,47	0,83
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	0	0

*Le nombre d'heures travaillées est estimé (228 jours x 7 heures x nombre de salariés)

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

- Formations Gestes et Postures.
- 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.
- Actions de protection individuelle contre les nuisances.

LA 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 à deux priorités :

- Des formations continues pour maintenir les compétences clés des collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions.
- Des formations sécurité et prévention.

Ces priorités se traduisent par :

- Des formations commerciales, dispensées en nombre par deux intervenants internes afin de garantir la qualité des formations et dont les thématiques sont : formations produits, techniques de vente, prospection, management commercial, digitalisation, intégration commerciale des nouveaux collaborateurs.
- Des formations sécurité & prévention : CACES (1, 3, 5), SST, Gestes et Postures, Equipier de Première Intervention (EPI), évacuation.
- Des formations aux outils logistiques (approvisionnement).
- Des formations au management de proximité (Centre Logistique de Préparation).

NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION

Le nombre total d'heures de formation en France en 2021 s'élève à 2189 heures, contre 3866 heures sur l'exercice précédent. Rapporté à l'effectif, cela représente 3,27 heures de formation par personne, contre 5,41 heures en 2020. Concernant la sécurité, le nombre d'heures de formation est de 932,5 en 2021, contre 1018 sur l'exercice précédent.



L'EMPLOI ET LE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

FIDUCIAL Office Solutions a fait le choix de mettre en place une organisation décentralisée au niveau des forces commerciales et du transport en France :

- Les structures commerciales sont organisées en deux directions régionales (Nord, Sud) qui couvrent huit agences (une à Paris et sept en régions) permettent une réelle proximité clients. 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.

De même au Benelux, où au delà d'une présence 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 implantée.

LA CRAVATE SOLIDAIRE

Les questions de l'employabilité et de l'insertion professionnelle sont au cœur des préoccupations de FIDUCIAL. C'est pour cette raison que fin 2020, FIDUCIAL a signé un partenariat avec l'association La Cravate Solidaire, afin de venir en aide aux personnes les plus démunies dans leur recherche d'emploi.

La Cravate Solidaire, ce sont :

- **Des collectes** : L'association collecte en entreprises et auprès des particuliers des tenues professionnelles pour homme et femme. Il s'agira de costumes, tailleurs, chaussures, chemises, pantalons, cravates et accessoires.
- **Des accompagnements vers l'emploi** : Une aide complète est fournie aux bénéficiaires de l'association. Des recruteurs professionnels bénévoles leur font passer un entretien blanc. Une tenue professionnelle leur est fournie ainsi qu'un suivi organisé en collaboration avec des associations partenaires.
- **Des distributions** : L'association distribue des costumes et tailleurs pour accompagner et favoriser l'accès à l'emploi des bénéficiaires. Des coachs en image et recruteurs bénévoles interviennent auprès d'eux pour leur fournir des conseils verbaux et non verbaux à maîtriser en entretien d'embauche.

À Lyon, plus de 250 candidats ont été accompagnés depuis 2016. Au total en 2020 plus de 202,6 kg de vêtements professionnels ont été récoltés sur le site lyonnais de FIDUCIAL, au profit de l'association.



SUR LES POPULATIONS RIVERAINES OU LOCALES

L'implantation du Centre Logistique de Préparation des colis (CLP) de FIDUCIAL Office Solutions contribue naturellement à l'essor économique et social de la ville.

Fin 2019, un plan de communication « recrutement de proximité » pour ce centre logistique a été structuré, afin de toucher 70000 personnes domiciliées dans un rayon de 25kms autour du site d'Heyrieux (Isère) :

- Annonces passées dans les magazines des communes avoisinantes.
- Flyers de promotion déposés dans 70000 boîtes aux lettres (avec en parallèle une opération parrainage permettant à la personne ayant reçu le flyer de le transmettre à une connaissance avec pour elle un cadeau à la clé à l'issue du recrutement).
- Bannières géo localisées sur le périmètre Rhône-Isère présentes sur le site LeBonCoin pendant 4 semaines.
- Publicités sponsorisées géo localisées au niveau du fil d'actualités sur Facebook.
- Bâches installées à proximité du site, en façade routière.

Ainsi, FOS touche l'ensemble des populations riveraines susceptibles d'être intéressées par un emploi au sein du centre logistique.

Cette proximité permet aux futurs collaborateurs de gagner du temps sur leur temps de trajet et les émissions de CO₂ quotidiennes sont limitées.

LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

ACTIONS ENGAGÉES POUR PRÉVENIR LA CORRUPTION

Les commissaires aux comptes sont amenés, dans le cadre de leur mission légale, à contrôler la bonne application des procédures opérationnelles dont le respect des processus de négociation avec les tiers de l'entreprise. FIDUCIAL a participé, au sein de l'association MiddleNext qui regroupe les valeurs moyennes de la place financière de Paris, à l'élaboration d'un code de conduite anti-corruption qui est déployé chez FIDUCIAL Office Solutions depuis le mois d'août 2018.

Le code de conduite anticorruption se réfère à la Convention des Nations Unies contre la corruption et s'attache à lutter contre toutes les formes de corruption. En complément, des procédures relatives aux cadeaux et conflits d'intérêt ont été déployées.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

En adhérant au Global Compact, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à lutter contre la corruption. Les collaborateurs sont sensibilisés à travers une formation en e-learning sur la lutte contre la corruption.

De plus, 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 française, sans intervenants locaux.

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.



LE CONTEXTE COVID

Les priorités pour FIDUCIAL Office Solutions, dans le contexte de la COVID-19, sont :

- De servir au mieux les clients.
- De protéger les collaborateurs.
- De limiter l'impact sur les résultats.
- Tout en respectant ses engagements en termes de développement durable.

Le recours au digital et au télétravail fait partie des changements de paradigme de notre époque, qui se sont accélérés avec la crise du COVID-19. Ces mutations ont un impact positif sur l'environnement, par la limitation de nos déplacements en mode de transport polluant, et en évitant de produire des déchets inutiles.

LE PLAN D' ACTIONS



SOUTENIR LES ACTEURS QUI LUTTENT CONTRE LA CRISE

FIDUCIAL a participé aux travaux de recherche du **laboratoire VirPath contre la COVID-19** en permettant l'achat d'un congélateur à -80°, nécessaire à ces recherches.

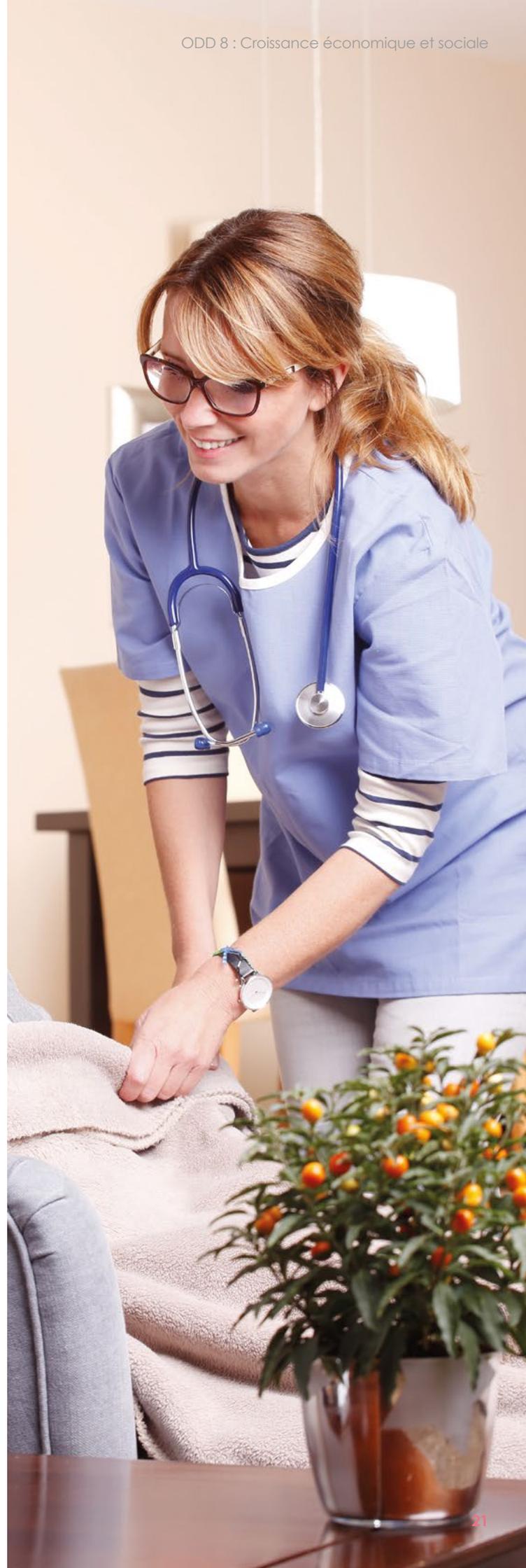
Soutenir les acteurs qui luttent contre la crise, c'est également soutenir ses clients : FIDUCIAL Office Solutions **a réservé à ses clients hospitaliers, en première ligne face à cette crise sanitaire inédite, quelques surprises** : des petits cadeaux très utiles, de l'incontournable gel hydroalcoolique aux douceurs chocolatées réconfortantes. Ces livraisons ont été assurées par les équipes Logistique de FIDUCIAL Office Solutions afin de leur dire un grand MERCI.

Les équipes de service client sont également mobilisé(e)s dans ce contexte de crise, à l'écoute des urgences et inquiétudes de ses clients (Hôpitaux, Banques, Distribution alimentaire...). **Ceci afin d'assurer la continuité des activités de ses clients.**

Soucieux d'apporter une aide et un soutien aux personnes qui en éprouvent le besoin, notamment en cette période de COVID-19, FIDUCIAL a décidé de mettre à disposition une ligne d'écoute et de soutien psychologique. Ouverte 24h/24 et 7j/7 à l'ensemble des salariés, cette ligne est assurée par Eléas, cabinet de conseil spécialiste du management de la qualité de vie au travail et de la prévention des risques psychosociaux.

Informé, prévenir, et accompagner ses clients sont les maîtres-mots de FIDUCIAL en ce qui concerne la crise de la COVID-19. C'est pourquoi un dossier spécial visant à informer et accompagner les chefs d'entreprise au travers de cette crise à été créé sur le site du Groupe. De plus, tous les matins sur Sud Radio, FIDUCIAL donne la parole à ses partenaires entrepreneur, au travers de podcasts.

Une cellule d'écoute et de soutien psychologique pour les chefs d'entreprise a également été créée par le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance avec le soutien, entre autres, de FIDUCIAL.



ODD 10 : RÉDUIRE LES INÉGALITÉS

L'EMPLOI

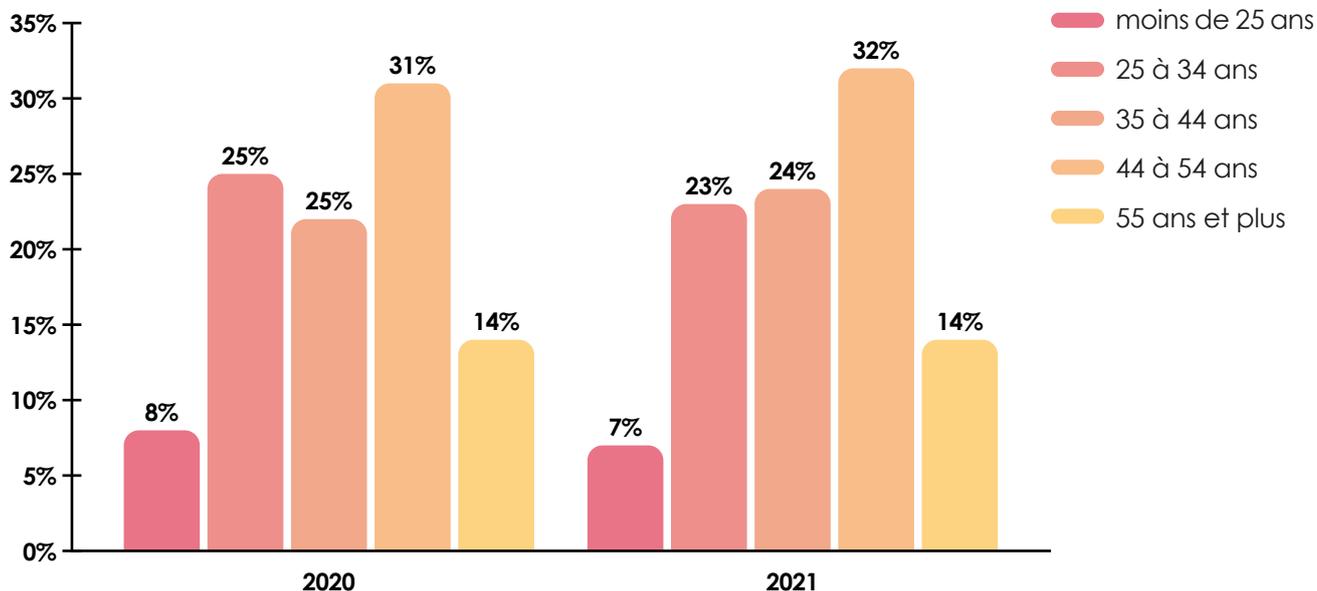
EFFECTIF TOTAL ET RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR SEXE, PAR ÂGE ET PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

L'effectif de FIDUCIAL Office Solutions est de 670 collaborateurs au 30 septembre 2021, contre 715 au 30 septembre 2020.

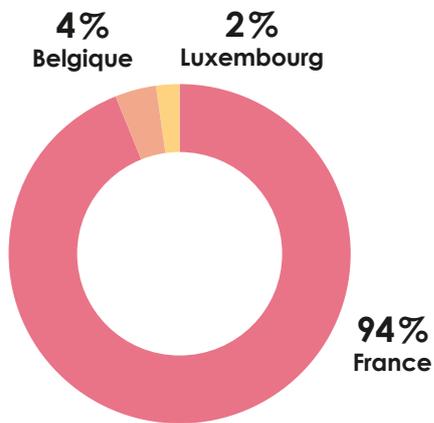
Sont détaillés dans les graphiques ci-après, les répartitions de cet effectif par sexe, âge et par zone géographique en pourcentage.



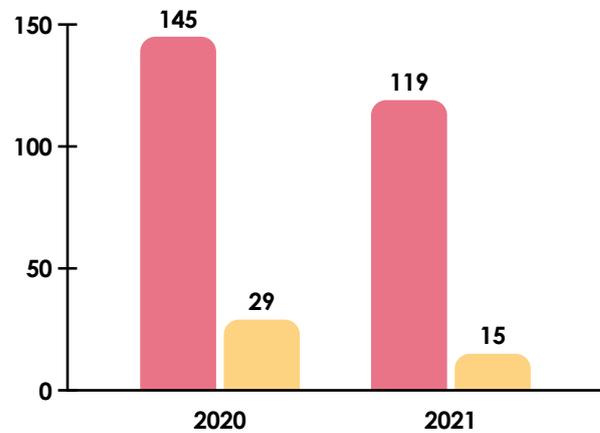
RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TRANCHE D'ÂGE, DE 2020 À 2021



RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR PAYS



EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS



L'ÉGALITÉ 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, à respecter la parité et veille à assurer un traitement égal entre les femmes et les hommes, à situation comparable et dans tous les domaines : entre autres le recrutement, la rémunération, la carrière, ou encore la formation.

LA MISSION HANDICAP

Afin de répondre aux valeurs de l'entreprise ainsi qu'à un besoin social et sociétal, FIDUCIAL a lancé en 2020 la Mission Handicap. Cet engagement se traduit au travers d'une politique visant à promouvoir la diversité et notamment l'insertion et le maintien dans l'emploi de collaborateurs en situation de handicap.

En France, FIDUCIAL Office Solutions emploie 20 collaborateurs en situation de handicap tout comme en 2020. D'autre part dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL Office Solutions a alloué 21 955,31 € à plusieurs centres d'aide par le travail sur l'exercice 2020/2021 (contre 55 293,66 € sur l'exercice précédent).

Dans le cadre d'une large concertation avec l'ensemble des représentants du personnel de ses activités, FIDUCIAL a négocié des accords Handicap dans chacune de ses branches, fixant le cadre des engagements et ambitions pour les trois années à venir.



L'objectif de ces accords et de la politique handicap visent à :

Mettre en œuvre une politique de recrutement adaptée et réaliste favorisant l'emploi des personnes en situation de handicap

Garantir le maintien, l'insertion, et l'intégration des travailleurs en situation de handicap

Sensibiliser et former le collectif de travail afin de faire évoluer les représentations de chacun

Afin de développer sa Politique Handicap et d'améliorer sa démarche Inclusive, FIDUCIAL met en place des actions ciblées dans différents domaines.

FORMATION ET RECRUTEMENT

En ce qui concerne les formations tout d'abord, FIDUCIAL a pour objectif de proposer à tous ses collaborateurs un plan de développement sur mesure pour optimiser et garantir l'intégration mais aussi pour maintenir l'emploi de tous les salariés en situation de handicap.

Pour parfaire cela, un plan de formation de chaque acteur majeur susceptible d'intervenir dans la vie professionnelle des personnes en situation de handicap a donc été mise en place. (à savoir les équipes RH et recrutement, la fonction achats).

Au niveau du point d'entrée dans l'entreprise, à savoir le recrutement, les équipes sont particulièrement accompagnées et entraînées pour recruter, intégrer et faciliter l'arrivée des nouveaux collaborateurs en situation de handicap. Pour renforcer les recrutements, la société a également fait appel à un prestataire externe, Aviséa. Ainsi, un consultant a intégré les équipes recrutement afin de les aider dans leurs recherches de candidats, mais aussi dans la mise en place d'outils et pratiques d'un recrutement inclusif. Le but étant **d'accompagner la montée en compétence des équipes recrutement sur la prise en compte du handicap et favoriser l'accompagnement et la mise en visibilité des candidats auprès des managers.**

L'objectif de FIDUCIAL est de garantir l'inclusion et l'intégration de tous

De plus, afin d'assurer une proximité avec les salariés, la société a déployé un réseau de Référents Handicap qui ont été formés et certifiés. Les membres de l'encadrement (Directeurs généraux, Directeur de région, d'agence, Chef d'équipe, Managers, etc.), véritables relais opérationnels ont eux aussi été sensibilisés et formés. Les équipes RH, acteurs-clés dans les relations sociales de l'entreprise s'engagent dans un parcours de développement de leurs compétences en accompagnement, savoir-être et maîtrise des bonnes pratiques face à des situations concrètes. Les équipes Achat quant à elles, ont pu bénéficier d'une formation et d'une sensibilisation ciblée afin de développer une



Politique d'achat responsable au sein de notre Firme.

Dans cette dynamique et dans le prolongement des formations dispensées, la Mission Handicap et FIDUCIAL Institute mettent actuellement à disposition des collaborateurs deux modules de e-learning permettant de se familiariser avec les aspects de l'inclusion et les bonnes pratiques en la matière pour la qualité de vie au travail de tous.

D'autre part, en ce qui concerne le recrutement en lui-même, FIDUCIAL s'est fixée des objectifs clairs en matière de recrutement :

12

collaborateurs en situation de handicap à recruter sur 3 ans

Soit en moyenne 4 personnes par an

Le saviez-vous ?

FIDUCIAL est devenu partenaire de TREMLIN, une association accompagnant les jeunes en situation de handicap dans leur recherche d'emploi.

Cette association a aussi un rôle d'accompagnement. Tout au long de la présence du jeune dans l'entreprise, l'équipe TREMLIN assure une disponibilité permanente tant pour la personne que pour l'entreprise et pour l'organisme de formation

Pour pouvoir répondre à ses objectifs, FIDUCIAL développe des partenariats externes afin de publier ses offres d'emplois en temps réel sur des jobboards dédiés aux personnes en situation de handicap. Ces jobboards permettent également à la société de mettre en lumière ses actions mises en place en interne grâce aux différentes pages et newsletters sur leurs supports.

Les offres d'emploi de FIDUCIAL ainsi que toute son actualité sont donc disponibles sur les sites partenaires comme Handicap.fr ou encore MissionHandicap.com et HandiAlternance.fr.

SENSIBILISATION ET COMMUNICATION

1

Donne un sens au discours de l'entreprise concernant la responsabilité sociale

2

Objectif de faire changer les regards et donner une image dynamique du handicap afin de faciliter la vie professionnelle des salariés en situation de handicap

3

Sensibiliser les collaborateurs sur les sujets d'inclusion afin de valoriser une culture fondée sur l'ouverture d'esprit, le respect et la tolérance

FIDUCIAL communique auprès de ses collaborateurs concernant la mise en place de la politique Handicap et le maintien en emploi. De plus, toutes les personnes en situation de handicap ont été appelées à témoigner via une enquête au mois de mars 2021, l'objectif principal étant d'entreprendre des actions adaptées pour soutenir et accompagner au mieux ces salariés en situation de handicap.

Toujours dans une logique de sensibilisation et de communication, une rubrique « Mission handicap » a été créée sur l'intranet de FIDUCIAL. Une page Mission Handicap a aussi été créée sur le site carrière de la société.

Pour accentuer l'atteinte de ses objectifs, FIDUCIAL a permis aux collaborateurs de participer à l'Inclusiv'Day, événement national digital des entreprises inclusives. Cet événement ayant pour but de valoriser la transformation sociale des entreprises, les collaborateurs ont pu suivre un parcours de conférence tout au long de la journée.

Enfin, à l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), FIDUCIAL a de nouveau affirmé ses engagements en faveur de l'inclusion en mettant en place des actions.

Pour cela a été réalisée une journée de sensibilisation autour d'un atelier culinaire, animé par l'organisme Kialatok, suivi d'une formation pour mobiliser et engager les collaborateurs autour des enjeux et objectifs du monde professionnel. Tout au long de la semaine, des expositions sur les handicaps invisibles ont été mises en place ainsi que des fiches pratiques pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Afin de célébrer avec les collaborateurs la 25^{ème} édition de la SEEPH, un kit contenant un tote bag avec l'alphabet de la langue des signes a été distribué à l'ensemble des collaborateurs.

POLITIQUE ACHATS SOCIALEMENT RESPONSABLES / INCLUSIFS

Les achats socialement responsables constituent un véritable levier pour favoriser le travail des personnes en situation de handicap. C'est pourquoi FIDUCIAL déploie et valorise une politique achat tournée vers les Entreprises Adaptées et les ESAT (les Établissements de Service d'Aides par le Travail) qui emploient pour 80% de leurs effectifs des personnes en situation de handicap.

Toutes ces actions mises en place par FIDUCIAL ont permis d'aboutir à de véritables chiffres clés.

CHIFFRES CLÉS FIDUCIAL 2021

303 reconnaissances en interne

Plus de **50 bénéficiaires** d'aménagement de postes

19 recrutements



HANDI'CHIENS

C'est en fin d'année 2021 que FIDUCIAL a développé un plan de collecte de bouchons plastiques pour l'association Handi'chiens.

Cette association a pour mission principale d'éduquer et de remettre gratuitement des chiens d'assistance à des personnes en situation de handicap.

Les bouchons triés sont vendus à une entreprise de recyclage et l'argent récupéré au travers de cette vente permet à Handi'chiens d'acheter des chiots.

En plus de réaliser une bonne action pour l'environnement en réalisant la collecte des bouchons plastiques, FIDUCIAL et Handi'chiens permettent à des personnes handicapées/ en situation de handicap de disposer d'une meilleure autonomie ainsi qu'une plus grande liberté tout en favorisant le lien social.

POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

FIDUCIAL Office Solutions agit pour la lutte contre les discriminations. À ce titre, les séniors, correspondant aux collaborateurs âgés de plus de 50 ans, sont au nombre de 183 au 30 septembre 2021 contre 177 au 30 septembre 2020.

FIDUCIAL Office Solutions conduit une démarche volontaire dans l'intégration des jeunes. En 2021 FIDUCIAL Office Solutions a accueilli des alternants en contrats professionnels (11 alternants au 30 septembre 2021, contre 8 au 30 septembre 2020). Par ailleurs, FIDUCIAL Office Solutions emploie 49 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 56 au 30 septembre 2020.

FIDUCIAL offre régulièrement la possibilité aux étudiants vivant leur alternance au sein de la Firme, et qui ont un stage à l'étranger à accomplir, de s'intégrer à l'équipe DSI de FIDUCIAL basée à Columbia, Maryland U.S.A. pour une durée d'environ 3 mois.

Durant l'été 2019, du 24 juin au 10 septembre, Nicolas, Florian et Nathan ont ainsi pu bénéficier de cette expérience. Ils ont été accompagnés par FIDUCIAL à travers la mise à disposition d'un logement ainsi que d'un véhicule pendant toute la durée de leur stage.

Les équipes locales de la DSI les ont aidés dans leurs diverses démarches et les ont accueillis au sein des projets en cours. Ils ont également participé à l'événement annuel de l'entreprise, qui se déroule habituellement au mois de juin, et qui était cette année une croisière en bateau sur le fleuve Potomac à Washington, D.C. C'est en partie grâce à cette opportunité, que FIDUCIAL perpétue depuis maintenant 3 ans, que la Firme peut se féliciter d'attirer des stagiaires de 4ème et 5ème année de très bonne valeur, dont certains choisissent d'ailleurs d'intégrer la DSI FIDUCIAL en CDI à la fin de leurs études.

Au dernier trimestre 2019, une Préparation Opérationnelle à l'Emploi (P.O.E.) a été mise en place pour FIDUCIAL Office Solutions, afin de recruter des personnes susceptibles de pourvoir des postes vacants ou en création. Il s'agit de la 6^{ème} session POE menée par le Groupe FIDUCIAL.



FORMATION POUR DEMANDEUR D'EMPLOI

Le principe d'une P.O.E est de permettre à des demandeurs d'emplois inscrits au Pôle Emploi de suivre une formation au maximum de 400 heures pour développer leurs compétences et pourvoir un poste dans l'entreprise. La mise en place d'une POE doit compter au minimum 12 personnes.

La plupart du temps, c'est Pôle Emploi qui finance, avec le soutien de l'organisme de formation professionnelle. De son côté, FIDUCIAL présente au Pôle Emploi les postes en recrutement (fin 2019, il s'agit de postes d'assistantes back et front office pour FOS), et interroge les organismes de formation susceptibles d'accompagner les futurs formés.

C'est l'AFPA de Vénissieux qui a été retenu pour accompagner les demandeurs d'emplois et FIDUCIAL dans ce projet. Ils seront formés mais aussi évalués à la fois sur leurs acquis d'apprentissage mais aussi sur leur comportement tout au long des 400 heures de formation. De son côté, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à embaucher en CDI (avec une période d'essai) les personnes formées et qui ont réussi les évaluations.

La session mise en place le 1^{er} octobre 2019 a permis le recrutement de 9 nouveaux collaborateurs en CDI (7 personnes dédiées à FIDUCIAL Office Solutions, et 2 à d'autres activités du groupe).

FIDUCIAL a recruté en moyenne 8 personnes sur 12, à chacune des sessions, depuis 2018, ce qui prouve l'efficacité de ce dispositif.

ODD 12 : CONSOMMER & PRODUIRE RESPONSABLE

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

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.



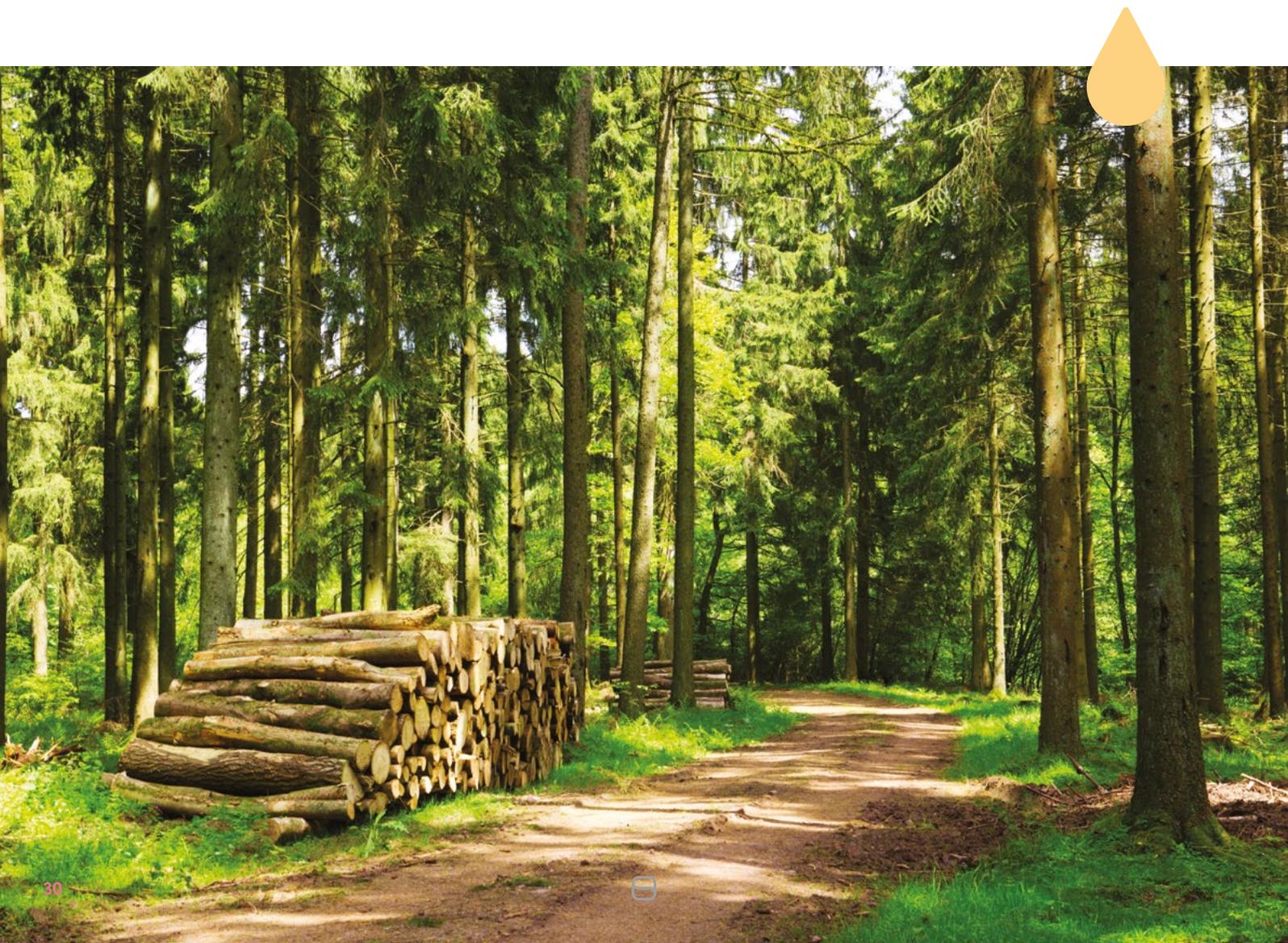
MESURES DE PRÉVENTION, DE RECYCLAGE ET DE RÉUTILISATION, D'AUTRES FORMES DE VALORISATION ET D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS

Les activités de FIDUCIAL Office Solutions génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques, liés aux activités logistiques, ainsi que des déchets de papier.

FIDUCIAL Office Solutions a créé un partenariat avec Véolia, leader du secteur spécialisé en France pour le transport, la valorisation et la formation du personnel au tri propre pour le Centre Logistique de Préparation (CLP) et les plates-formes régionales.

L'engagement de FIDUCIAL Office Solutions se traduit par diverses actions :

- Utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé, 100% recyclables, FSC.
- Utilisation d'enveloppes 100% recyclables pour la livraison des très petits produits ne justifiant pas l'utilisation d'un carton.
- Utilisation de sachets recyclables pour emballer les petits produits à l'intérieur des cartons pour éviter la casse, ainsi que les petits produits d'entretien (liquides). Ils seront remplacés par des sacs kraft début octobre 2021 (sauf pour les produits liquide), ce qui évitera 400 000 sachets plastique par an.
- Utilisation de quatre formats d'emballages de tailles différentes afin d'optimiser le montage des palettes et ainsi les chargements des camionnettes.
- Adaptation de la taille du carton selon le volume en le pliant pour ajuster la hauteur et 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, et réduction du grammage (54g au lieu de 70g pour la France, 65g au lieu de 70g pour le Benelux).
- Utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement pour l'édition des supports de communication.
- Tri interne des aérosols vides et usagés.





RECYCLAGE EN INTERNE ET PROPOSÉ AUX CLIENTS

- 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 Office Solutions soutient financièrement les collectivités où sont domiciliés ses clients. Sur l'année 2020, 22324 tonnes ont été déclarées, contre 26122 tonnes en 2019, soit 809885€ de contribution (contre 1076809€ en 2019), qui ont permis de financer la collecte de papier pour 474900 habitants, ce qui a permis la fabrication de 8001 tonnes de papiers recyclés. **L'impact de cette contribution est multiple : elle fait progresser le recyclage en accompagnant financièrement les collectivités, elle favorise l'écoconception, développe l'innovation et aide à la communication visant à sensibiliser les citoyens au geste de tri.**
- Partenariat avec **OWA**, pour le recyclage des consommables d'impression, qui vous garantit la valorisation à 100% de vos cartouches laser.
- Adhésion à **COREPILE**, qui permet une récupération des piles et en assure leur recyclage.
- Adhésion à **ECOSYSTEM**, 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 Électriques et Électroniques (DEEE).
- Contractualisation avec **PAPREC**, pour le papier et le carton.
- Contractualisation avec **INO Recyclage** pour la petite fourniture de bureau.
- 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.

LES COLLECT'BOX

Afin d'aider ses clients dans le tri de leurs déchets, FIDUCIAL Office Solutions propose des Collect'Box.

Ce dispositif, composé de 15 boîtes en carton (contre 10 en 2020), permet de faciliter, entre autres, le tri du papier, des canettes, des ampoules ou encore de la petite fourniture de bureau.

Depuis janvier 2021, une Collecte Box est disponible pour la récupération des masques chirurgicaux et FFP2, une Collecte box pour récupérer les capsules de café a elle aussi été mise en place, une Collecte box pour les vêtements, pour les badges et pour les piles en version XL.

Le service Collect'Box comprend des boîtes de tri, la livraison, des affiches et le guide éco-citoyen mais également la reprise et le traitement des déchets, ainsi qu'une traçabilité.

FIDUCIAL Office Solutions garantit à ses clients la production de statistiques afin de leur permettre de certifier leur démarche.

FIDUCIAL Office Solutions propose ce dispositif à ses clients, et l'utilise aussi dans ses locaux afin de procéder au tri sélectif.



OWA PARTENARIAT

S'inscrivant dans une démarche RSE, FIDUCIAL Office Solutions est devenu partenaire de OWA pour le recyclage des consommables d'impression, notamment car c'est une entreprise responsable aussi bien du point de vue humain que d'un point de vue écologique.

Du point de vue humain, OWA a développé un programme « OWA Solidaire » en faveur de l'inclusion et de l'engagement social des entreprises. Ce programme a notamment été conçu en collaboration avec l'APF France Handicap agissant en faveur de l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. Ce programme mobilise une dizaine de personnes en situation de handicap.

D'un point de vue écologique désormais, OWA Solidaire propose aux entreprises d'aller

plus loin dans leur démarche RSE au travers de leurs achats responsables. En effet, tous les produits sont éco-conçus et enrichis de nombreux services qui leur assurent un véritable traitement de vie moins impactant pour l'environnement. Les produits OWA Solidaire sont alors collectés, triés, recyclés ou manufacturés et réintroduits dans un système industriel.

OWA Solidaire et FIDUCIAL Office Solutions s'inscrivent alors dans une démarche d'économie circulaire dans laquelle rien ne se perd, tout se transforme. Ainsi, en étant partenaire, FIDUCIAL Office Solutions contribue à la réduction de l'empreinte environnementale, à la préservation des ressources naturelles et contribue à favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap.



Le saviez-vous ?

Depuis 2019, FIDUCIAL a fait le choix de nouveaux distributeurs de boissons chaudes afin de faciliter l'utilisation de tasses réutilisables. Dorénavant, les distributeurs, au siège de Lyon Vaise, sont compatibles avec les tasses ou mugs personnels (le gobelet jetable n'est plus automatiquement délivré comme auparavant). De plus, un mug a été offert à l'ensemble des collaborateurs du site, afin de faciliter leur démarche environnementale.

Enfin, FIDUCIAL a continué d'équiper ses locaux de fontaines à eau afin de réduire la consommation de bouteilles plastiques. Ainsi, en 2021, 12 nouvelles fontaines à eau ont été installées, pour un total de 228 fontaines.

LE WORLD CLEAN UP DAY

Afin de sensibiliser ses collaborateurs à la cause des déchets sauvages, FIDUCIAL s'est engagée à Lyon, une nouvelle fois pour le World Clean Up Day. Cet évènement appelé aussi journée mondiale du nettoyage, est une opération planétaire, lancée par l'association à but non lucratif « Let's do it » Foundation, ayant pour objectif la lutte contre la pollution à travers des nettoyages citoyens.

Lancé en 2018 le mouvement n'a cessé de grandir et est désormais présent dans 180 pays.

Au mois de septembre de chaque année, des millions de personnes unissent leurs efforts afin de dépolluer la planète, et au sens plus large, préserver l'écosystème.

FIDUCIAL s'est donc ralliée à l'évènement le 18 septembre 2021. Les collaborateurs se sont mobilisés afin de dépolluer les alentours du siège dans le 9^{ème} arrondissement lyonnais.

Ensemble, ils ont récolté 36kg de déchets de tous types, qui ont été triés et près de 3320 mégots qui ont été envoyés à l'un des partenaires de l'entreprise, ÉcoMégot, pour recyclage.



ÉCOMÉGOT

Depuis 2019, FIDUCIAL a contractualisé, pour son site de Lyon, avec ÉcoMégot. Un mégot contient 2500 substances chimiques et peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau. FIDUCIAL a donc décidé de limiter la pollution due à ces mégots en contractualisant avec ÉcoMégot, qui vient récolter des barils plein de mégots (qui auront été collectés par le personnel de nettoyage au niveau des divers cendriers implantés sur les lieux dédiés). **ÉcoMégot collecte les mégots (en vélo !) et revalorise ces derniers en les dépolluant à 100%.**



LA BOÎTE À LIVRES

Depuis le mois de décembre 2020, une boîte à livres est mise à disposition des collaborateurs, sur le site de Lyon Vaise. L'opération a également été initiée sur le site d'Angers en mars 2021.

L'objectif de la boîte à livres est de donner une seconde vie aux livres. Ainsi, les collaborateurs de FIDUCIAL peuvent déposer les livres qu'ils ont déjà lu, et se servir si un autre ouvrage leur plaît. De cette manière les livres ne sont plus jetés et ont une nouvelle vie.

Le concept de la boîte à livres encourage la culture, le partage et l'économie circulaire.

L'UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

L'ÉNERGIE

La consommation d'électricité du Centre Logistique de Préparation (CLP), qui est le principal site industriel, s'élève à 1 185 908 kWh sur l'exercice, contre 1 150 726 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 (CLP) s'élève à 2 332 229 kWh sur l'exercice, contre 2 060 275 kWh sur l'exercice précédent.

La consommation de carburant de l'ensemble de la flotte automobile (VP et VU) s'élève, pour la France, sur l'exercice 2020/2021 à 794 039 litres, contre 806 755 litres sur l'exercice précédent.

Une réflexion est en cours pour tester de nouvelles motorisations. Ainsi, des véhicules avec une motorisation exclusivement GNV vont être testés. Cette technologie viendra en complément des motorisations hybrides thermique / GNV actuellement en parc.

L'ensemble des véhicules de livraison dispose de vignettes Crit'air de niveau 2 permettant de maintenir les livraisons dans les zones à circulation restreinte, de plus en plus nombreuses.

Il s'agit pour FIDUCIAL Office Solutions d'anticiper la fin annoncée du diesel dans les villes et donc de repenser l'organisation de la logistique, en particulier celle du dernier kilomètre.

L'EAU

La consommation d'eau du Centre Logistique de Préparation (CLP) s'élève sur l'exercice à 2 054 m³, contre 1 814 m³ sur l'exercice précédent.

LES 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.

Le saviez-vous ?

L'empreinte carbone de l'électricité comprend en particulier celle du numérique, qui s'élève, selon l'association française The Shift Project, à 2,5% des émissions mondiales en 2013 et à 3,7% des émissions mondiales en 2018, donc est en forte croissance¹.

C'est plus que celle du trafic aérien¹.

¹ www.ekwateur.fr, *Pourquoi passer à l'énergie verte ?*, disponible sur : <https://ekwateur.fr/2019/11/20/pourquoi-passer-a-l-energie-verte>

FIDUCIAL S'ENGAGE DANS L'ÉNERGIE RENOUVELABLE

FIDUCIAL s'est engagé cette année en faveur de l'énergie renouvelable. La Firme signe un contrat ENR (Énergie Renouvelable) avec son fournisseur, ce qui lui permet d'obtenir la garantie que 20% de son électricité est d'origine renouvelable. Les garanties d'origines sont des documents électroniques qui attestent qu'à chaque MWh d'électricité consommé, le fournisseur a injecté pour le compte de son client une quantité d'électricité d'origine renouvelable équivalente sur le réseau électrique.

Ainsi, FIDUCIAL participe à la transition énergétique et réduit son empreinte carbone, en investissant dans le renouvelable.

L'énergie verte provient de sources durables, qui sont inépuisables à l'échelle du temps humain parce qu'elles sont disponibles en quantité illimitée ou qu'elles se reconstituent plus rapidement que nous les utilisons. Ce qui n'est pas le cas des énergies fossiles, comme le pétrole, le gaz naturel ou le charbon par exemple : ces ressources naturelles sont menacées d'épuisement en raison de leur extraction et de leur utilisation intensives.



LA SOUS-TRAITANCE ET LES 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 déontologie 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.

FIDUCIAL a rédigé une politique Achats Frais Généraux, ainsi qu'une Charte Ethique Fournisseur.

En ce qui concerne le catalogue 2021 : 100% des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL Office Solutions ont signé un QIF (Questionnaire d'Identification Fournisseur), comme l'an passé et 99% ont signé la charte de déontologie des fournisseurs et de leurs sous-traitants (contre 98% l'an passé).



IMPORTANCE DE LA SOUS-TRAITANCE ET PRISE EN COMPTE DANS LES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET LES SOUS-TRAITANTS DE LEUR RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Le recours à la sous-traitance est faible chez FIDUCIAL Office Solutions. Il s'agit pour l'essentiel du montage pour le mobilier de bureau et de louageurs pour le transport. Le dispositif de sélection de ces sous-traitants prend en compte divers critères dont la politique de FIDUCIAL Office Solutions en matière de développement durable.

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

ODD 13 : LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

LES ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Le management environnemental, basé sur la protection de l'Environnement, est la priorité de FOS depuis sa création. 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 FIDUCIAL Office Solutions adhère depuis 2008, FOS est entré depuis longtemps dans le fonctionnement opérationnel d'un management des aspects environnementaux de ses activités.

Les aspects environnementaux liés à l'énergie et à la pollution (rejet GES du domaine Transport et organisation de la collecte de déchets chez ses clients) constituent l'essentiel de l'impact environnemental des activités de FOS.

Le résultat de leur management est mesuré et donne lieu à une performance environnementale. L'entreprise s'engage à poursuivre les efforts pour réduire cet impact, afin de veiller à prévenir la pollution. Le management de ces aspects environnementaux est d'ailleurs renforcé et fait partie des cibles environnementales déjà gérées au travers du plan de réduction des coûts de non-qualité lié à la performance qualité.

Pour compléter cet engagement, FOS tend en permanence à **améliorer son offre par des produits verts, des produits de marques et des produits génériques labélisés ou correspondant à des critères environnementaux de l'ISO 14021.**

Des statistiques sont mises à disposition en interne et aux clients chaque année.

La dématérialisation des commandes et factures clients est également un axe sur lequel FOS met tout en œuvre pour atteindre ses objectifs.



En matière d'environnement, FOS 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 et ceux liés à l'offre -collecte des piles, ampoules et DEEE usagées-).

Au travers de l'analyse des impacts environnementaux significatifs, FOS a engagé dans ce cadre, une veille réglementaire. 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 la certification ISO 9001.

FIDUCIAL Office Solutions s'engage également à :

- L'utilisation complète de ces outils pour le management environnemental.
- Quantifier les aspects environnementaux de ses activités au travers des plans de progrès générés par les revues de processus réalisées chaque année dans le cadre du système qualité et couvrant tous les métiers de FOS.

Un schéma du fonctionnement du Système de Management Environnemental permet de décrire globalement les principaux éléments du SME de FOS, leurs interactions entre eux et avec le

SMQ, et la référence aux procédures de celui-ci ou spécifiquement liées à l'environnement et au référentiel ISO 14001. Un représentant désigné par la Direction a toute délégation pour garantir la mise en œuvre du SME et suivre ses performances : c'est le Responsable Qualité Sécurité Environnement FOS. Il est le partenaire privilégié auprès des instances internes et externes pour le management environnemental. Sous l'impulsion de la Direction Générale, lors de la Revue de Direction Environnement, un programme environnemental est lancé annuellement par FOS. Il comprend des objectifs et cibles, définis en cohérence avec la politique environnementale. Il désigne pour chaque cible les responsabilités, les moyens, et le calendrier, pour chaque fonction concernée, et est passé en revue lors de chaque revue de direction environnement.

L'implication de tout le personnel de FOS et l'engagement total de la Direction Générale de FOS, 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 FOS, dans le respect des exigences applicables, légales ou imposées par ses clients.

LES ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX POUR 2023

AMÉLIORER ENCORE LA COLLECTE DES DÉCHETS

Continuer à proposer des collectes pour couvrir l'ensemble des produits vendus et améliorer la traçabilité de ces collectes.

Objectif : 3 nouvelles Collect Box d'ici 2023.

01

CONFORTER L'AVANCE EN MATIÈRE DE PRODUITS VERTS

Développer les gammes de produits durables et accompagner les clients dans leur démarche d'achats responsables, notamment grâce au barème de durabilité.

Objectif : 50% de l'offre en produits verts en 2023.

02

RESPONSABILISER EN INTERNE

Utiliser, en interne, des produits réutilisables ou a minima recyclables et interdire l'utilisation de produits à usage unique. Il est en effet nécessaire que FIDUCIAL Office Solutions soit irréprochable dans ses pratiques en interne afin de pouvoir exiger la même chose de ses prestataires et fournisseurs.

03

DIMINUER L'EMPREINTE CARBONE DES LIVRAISONS

Afin de livrer responsable, FIDUCIAL Office Solutions s'engage à tout mettre en oeuvre pour utiliser des modèles de véhicules les moins polluants possible.

04

OPTIMISER LES LIVRAISONS

Afin de diminuer les kilomètres parcourus lors des tournées, et donc de réduire les rejets de GES, l'objectif est d'optimiser les parcours des livreurs grâce, notamment, à un nouvel outil informatique.

05



L'OFFRE DE PRODUITS RESPONSABLES

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. FIDUCIAL Office Solutions s'est engagé à augmenter systématiquement son offre de produits respectueux de l'environnement, produits de marques et produits génériques labélisés ou correspondant à des critères environnementaux de l'ISO 14021.

Une analyse a été réalisée, afin de mieux catégoriser ces produits dits « verts ». Effectivement, cette dénomination n'a pas de définition propre. Aussi, FIDUCIAL Office Solutions a décidé, pour son catalogue 2020 et les prochains, de mieux définir ses produits verts.

3 catégories ont été retenues pour la qualification de la base produits du catalogue :



3 FEUILLES

Au moins 1 label environnemental reconnu

(NF Environnement, Ecolabel, Blue Angel, Nordic Swan, Cradle to Cradle, Agriculture Biologique, FSC®, PEFC™)



2 FEUILLES

Plus de 2 critères de la Norme ISO 14021

(Biodégradable et/ou compostable, contenu recyclable, contenu recyclé, réutilisable et /ou rechargeable, sans substance x/ éco-toxicité réduite)



1 FEUILLE

Au moins 2 critères de la Norme ISO 14021

(Biodégradable et/ou compostable, contenu recyclable, contenu recyclé, réutilisable et /ou rechargeable, sans substance x/ éco-toxicité réduite)

FIDUCIAL Office Solutions s'engage à développer ses gammes de produits durables et à accompagner ses clients dans leur démarche d'achats responsables, notamment grâce au barème de vertitude. L'objectif est d'atteindre 50% de l'offre en produits verts en 2023.

Des statistiques sont mises à disposition en interne et pour les clients chaque année. Lors de sa commande sur le site fiducial-office-solutions, le client voit automatiquement la part des produits verts commandée. Il a ainsi en temps réel une information précise qui l'aide dans sa démarche d'achats responsables.

1 635 produits ont 1 feuille, soit 14,5%
 (contre 1 656 produits, soit 15,6% des produits au catalogue 2021)

508 produits ont 2 feuilles, soit 4,5%
 (contre 414 produits, soit 3,9% des produits au catalogue 2021)

2 749 produits ont 3 feuilles, soit 24,4%
 (contre 2 390 soit 22,5% des produits au catalogue 2021)

AU TOTAL 4 892 produits sont « verts », soit 43,5% du total des produits des catalogues imprimés

(contre 4 460 produits, soit 42,1% du total des produits des catalogues imprimés en 2021)

Cela représente 56% du chiffre d'affaires.

LA SENSIBILISATION

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 sa démarche de développement durable par le biais de séminaires d'intégration et de stages internes. En France, en Belgique et au Luxembourg, des formations à l'environnement sont réalisées par le Responsable Qualité Sécurité Environnement, au moins une fois par an, à l'ensemble du personnel concerné, dans le cadre de l'ISO 14001. 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. Comme le détaille ce rapport, FIDUCIAL s'attache à sensibiliser ses collaborateurs, au travers des différents challenges (World Clean Up Day, Mobilité) et différentes actions. Dans le cadre d'une sensibilisation autour du sujet de l'agriculture urbaine et afin de soutenir les entreprises de l'agriculture durable, FIDUCIAL accueille depuis le 30 octobre 2020 un baromate dans ces locaux de Lyon. Un baromate est le nom donné à l'aquarium fonctionnant par le système de l'aquaponie.



L'AQUAPONIE

Ce nom fait référence à une technique d'agriculture urbaine pertinente. C'est la symbiose des cultures de poissons et de plantes dans un écosystème construit en circuit fermé. Cette technique s'appuie sur des cycles bactériens naturels qui transforment les déchets piscicoles en nutriments pour les plantes. **Elle est économe (permet d'économiser 90% d'eau comparée à l'agriculture classique).**

L'enjeu est principalement agricole. Parallèlement à l'étalement urbain, les surfaces agricoles diminuent considérablement. En France, 26m² de surfaces agricoles disparaissent chaque seconde pour laisser place aux zones urbaines. Pour faire face à cette vague d'urbanisation rapide et à la demande croissante de nourriture en ville, il est indispensable d'adopter une vision nouvelle en matière d'urbanisme et de ramener l'agriculture là où les gens habitent.

Afin de revenir à une production et une consommation locale de fruits et de légumes, il est nécessaire d'imaginer la pratique de l'agriculture au sein même des villes.

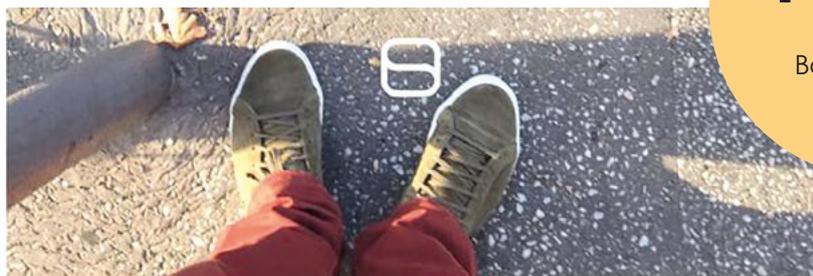


LE CHALLENGE MOBILITÉ

Le 22 septembre 2020, FIDUCIAL s'est mobilisé pour la 10^{ème} édition du Challenge Mobilité de la région Auvergne-Rhône-Alpes, qui se déroule dans les 12 départements. Depuis 2011, il propose aux entreprises d'organiser, en interne et le temps d'une journée, un défi collectif sur le thème de la mobilité. C'est également un outil qui a pour but de fédérer les salariés et le tissu économique local autour d'un événement commun. La mobilisation dure une journée, mais c'est en mobilisant l'ensemble des collaborateurs que cet événement a souvent un effet durable sur le quotidien et la question de la mobilité alternative.

Cette année, 1 946 établissements se sont inscrits, et 270 000 salariés ont été sensibilisés à la question de la mobilité et de son impact sur l'environnement. Pour la première participation de FIDUCIAL, les collaborateurs lyonnais se sont mobilisés et ont parcouru 1 400 kilomètres en mode de transport alternatif, que ce soit à pied, en vélo, bus, métro ou encore en covoiturage.

1 400 km
= 1 aller-retour
Bordeaux/Genève





LA POLLUTION

MESURES DE PRÉVENTION, DE RÉDUCTION DES 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 été entreprises pour réduire les émissions de polluants atmosphériques nocifs.

Le renouvellement de la flotte de livraison par des véhicules à la norme EURO VI (dernière norme en vigueur) , plus sévère sur les émissions de gaz à effet de serre, a permis une disparition quasi-totale des rejets NO/NOx (oxydes d'azote).

Sept véhicules GNV (Gaz Naturel pour les Véhicules), effectuent les livraisons dans les grands centres villes : Paris (deux), Bordeaux, Toulouse, Marseille, Lille et Lyon. De plus, l'ensemble du parc est constitué de véhicules équipés de la technologie de réduction catalytique sélective (Selective Catalytic Reduction) et de réservoirs d'AD Blue. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (Oxydes d'azote, appelés NOx) en vapeur d'eau et azote inoffensif. Tous les véhicules renouvelés sont équipés de ces dernières technologies et sont conformes à la dernière, et à la plus stricte, norme en vigueur.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS S'INVESTIT ÉGALEMENT DANS LA RÉDUCTION DE LA POLLUTION SONORE

L'entreprise, soucieuse des émissions sonores que son activité peut engendrer, reste en constante recherche d'amélioration pour leur diminution. En ce sens, le convoyeur du Centre Logistique de Préparation a été changé en août 2016.

Concernant la flotte de véhicules légers destinés aux collaborateurs, l'élargissement des gammes constructeurs en véhicules alternatifs au diesel permet de proposer des véhicules électriques ou hybrides adaptés aux différents besoins.

Il est indispensable d'adapter la motorisation à l'utilisation du véhicule. Un véhicule électrique ne sera pas approprié pour les conducteurs empruntant majoritairement les autoroutes à la différence d'un conducteur évoluant en milieu urbain.

L'objectif est de fournir une offre de véhicule alternative bénéficiant d'une motorisation électrique ou hybride aux collaborateurs en faisant la demande et dont l'utilisation est compatible avec ces nouvelles énergies.

Pour les renouvellements de véhicules le permettant, le choix de moteurs avec, à minima, une micro-hybridation réduisant les émissions de CO₂ sera préconisé. Parallèlement, pour les véhicules personnels des collaborateurs, 4 bornes de chargement électrique ont été installées, dès 2018, sur les sites de Lyon Vaise et de Paris (Immeuble Lotus).

MOYENS CONSACRÉS À LA PRÉVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET DES POLLUTIONS

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 du programme, qui permet d'une année sur l'autre de réduire sensiblement les impacts environnementaux.

Dans le cadre de l'ISO 14001, une analyse très détaillée des Aspects Environnementaux Significatifs (A.E.S.) est réalisée chaque année, afin de mettre en place des actions nouvelles visant à réduire ces impacts. Ces A.E.S sont étudiés avec chaque Direction au moins une fois par an, et font l'objet d'une revue de Direction annuelle. Les plans d'actions sont objectivés et analysés afin de vérifier leur efficacité.

FIDUCIAL met tout en œuvre pour réduire les déplacements de ses collaborateurs ou futurs collaborateurs :

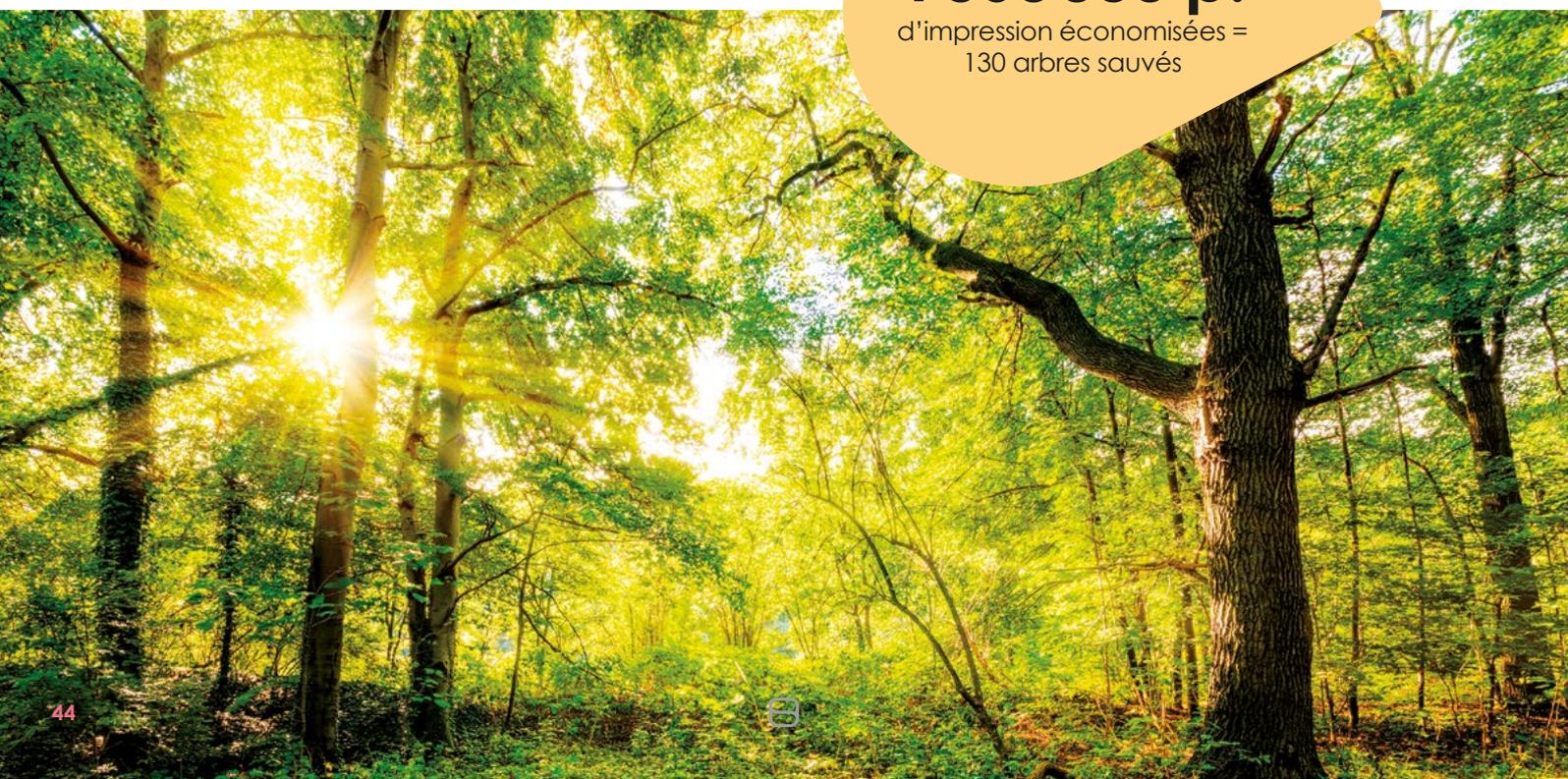
- « FIDUCOM poste à poste », en place depuis début 2018, permet d'éviter des déplacements (notamment pour le recrutement). Sur une période de 12 mois, 3000 rendez-vous ont été honorés par écran interposé via FIDUCOM, en évitant tout déplacement.
- « FIDUCOM salle » permet également, en France, en Belgique, en Suisse, au Luxembourg et aux Etats-Unis d'éviter des déplacements en permettant à divers collaborateurs éloignés de réaliser des réunions en visioconférence. Un ensemble de 42 salles seront équipées fin 2022, contre une vingtaine actuellement.
- « FIDUCONF » permet de visualiser des documents et d'échanger oralement sur un sujet. C'est aussi un moyen d'échange utilisé lors de formations ; environ 3500 webconf (dont certaines rassemblent plus de 100 personnes) ont été réalisées en 1 an.

FIDUCIAL met tout en œuvre pour accélérer la dématérialisation et éviter ainsi les impressions et les envois de documents papiers.

- De nombreux workflows ont été produits : demandes de congés, demande d'assistance informatique, suivi de recrutement, demandes de formation...
- Sur 12 mois, 131 000 workflows ont été émis par l'ensemble des collaborateurs de FIDUCIAL, contre 116 000 l'année précédente.
- Depuis janvier 2020, FIDUCIAL a mis à la disposition de ses collaborateurs un E-Coffre qui permet la transmission de documents (bulletins de salaire, informations liées au Covid, mission handicap, prévoyance...).
- Ce moyen de communication dématérialisée n'est pas imposé aux collaborateurs, mais il a néanmoins déjà permis d'éviter, sur l'exercice 2021, plus de 1 060 000 pages d'impression.

1 060 000 p.

d'impression économisées =
130 arbres sauvés



LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

RÉDUCTION DES GAZ À EFFET DE SERRE

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 2245 tonnes éq. CO₂ sur l'exercice 2020/2021, contre 2543 tonnes sur l'exercice précédent.

Le périmètre de calcul correspond à 85% des sites où FIDUCIAL Office Solutions est locataire.

Pour cet exercice, FIDUCIAL Office Solutions a fait appel à la société CITAE pour la réalisation de son bilan GES, avec le tableur Bilan Carbone® élaboré par l'ADEME.

Quelques exemples de ses actions :

Renouvellement complet de la flotte de livraison au standard EURO VI, équipée du système Start & Stop et équipement complet de la flotte de véhicules du pack blue EFFICIENCY (baisse des émissions de CO₂)

Mise en circulation, en France, de 7 véhicules GNV (Gaz Naturel pour les Véhicules), dans les centres villes

Mise en stock avancé du papier en plateformes régionales

Analyse des taux de retours clients des produits et actions d'amélioration associées

Puissances de comptage et contrats chez EDF redimensionnés

Consignes de températures revues à la baisse

Grâce au bilan de gaz à effet de serre, FIDUCIAL Office Solutions peut connaître l'impact réel d'une commande en kg éq. CO₂. Pour cet exercice, l'impact calculé dans le cadre des règles du bilan GES réglementaire est de 2,57kg éq. CO₂ par commande (contre 3,21kg éq. CO₂ pour l'exercice précédent).



ODD 15 : ENCOURAGER LA VIE TERRESTRE

LES RUCHES

FIDUCIAL dans sa démarche de préservation de la biodiversité, a mis en place 4 ruches sur ses toits de Vaise depuis 2019. En mars 2021, ce rucher est passé à 8 ruches. Ces ruches s'ajoutent aux 3 ruches urbaines installées sur les toits d'un bâtiment de Bordeaux. C'est donc 11 ruches que FIDUCIAL accueille afin de soutenir l'apiculteur local et le bon développement des abeilles essentielles à notre écosystème. Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un partenariat pour la production de miel et la sensibilisation du public.

En 2021 les abeilles lyonnaises ont produit 160kg de miel qui ont été remis aux associations « Habitat et humanisme » qui agit en faveur du logement, de l'insertion et la recréation de liens sociaux, et « Notre dame des Sans-abris », pour l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion des personnes en difficulté.

Il est démontré que l'installation des ruches sur un site donné permet non seulement la pollinisation des cultures, mais également des autres espèces végétales autour du rucher. Les plantes concernées se développent et les espèces animales qui s'en nourrissent ou s'y habitent en profitent également. De plus, il est étudié que la ville est contre toute attente, un endroit prospère pour les abeilles. Les températures plus douces, la plus faible présence de pesticides et de frelons asiatiques aide à leur bon développement. Ainsi, FIDUCIAL participe à la préservation de la biodiversité et sensibilise ses collaborateurs.



5 millions de fleurs visitées et pollinisées pour chaque kilo de miel produit



85% des espèces végétales dépendent de la pollinisation



20% des colonies meurent chaque année en France



Les abeilles butinent sur un rayon de **3km** autour de leur ruche



30% du poids de l'alimentation mondiale dépend de la pollinisation



60% du miel consommé en France est importé

L'HÔTEL À INSECTES

Depuis décembre 2020, FIDUCIAL a commencé à installer plusieurs hôtels à insectes. À ce jour, on en dénombre trois, sur les sites d'Aix-en-Provence, de Viriat dans l'Ain et enfin à Angers.

Sur les 30 dernières années, les populations d'insectes ont ainsi diminué de 2,5% par an, en moyenne. Les premières causes de cette disparition massive sont la perte de l'habitat en raison de l'agriculture intensive et de l'urbanisation, la pollution (principalement, les fertilisants et pesticides), les maladies et le changement climatique.

Hors les insectes sont indispensables à la pollinisation des plantes et sont à la base de la chaîne alimentaire. La préservation de la biodiversité fait partie des engagements de FIDUCIAL. L'installation d'un hôtel à insectes sur un site de FIDUCIAL permet de protéger ces derniers et de leur assurer prospérité.

Ce projet est également mis en place dans une optique de sensibilisation des collaborateurs et du public à l'importance de la biodiversité.



Le saviez-vous ?

Plus de 40% des espèces d'insectes sont en déclin dans le monde et un tiers d'entre elles sont en voie de disparition. D'ici 100 ans, les insectes pourraient disparaître de la surface de la Terre, d'après une vaste méta-étude publiée en février 2019.

ECOTREE

FIDUCIAL Office Solutions a décidé de soutenir EcoTree France afin de favoriser le renouvellement et la gestion durable des forêts en France. Pour cela, à chaque commande passée, le client peut entrer un code qui permet de participer au reboisement d'une forêt et soutenir l'action d'EcoTree. FIDUCIAL s'est ainsi engagée à participer à la plantation et à la gestion durable de 1 000 arbres.

ODD 17 : FAVORISER LES PARTENARIATS

Objectif de Développement Durable numéro 17, les partenariats pour la réalisation des objectifs sont au coeur de l'engagement mondial pour le développement durable. C'est par sa proximité avec le monde associatif, que FIDUCIAL Office Solutions s'engage à soutenir ces acteurs du changement. FIDUCIAL Office Solutions soutient, participe et est partenaire de nombreuses associations, organisations et manifestations à caractère social ou environnemental.

LES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT

La firme FIDUCIAL pilote et anime pour le compte de toutes ses entités des actions de partenariat et de mécénat. La firme FIDUCIAL apporte son soutien à un certain nombre de fondations, clubs et associations dont elle partage les valeurs, sans que la liste ci-après soit exhaustive.

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.

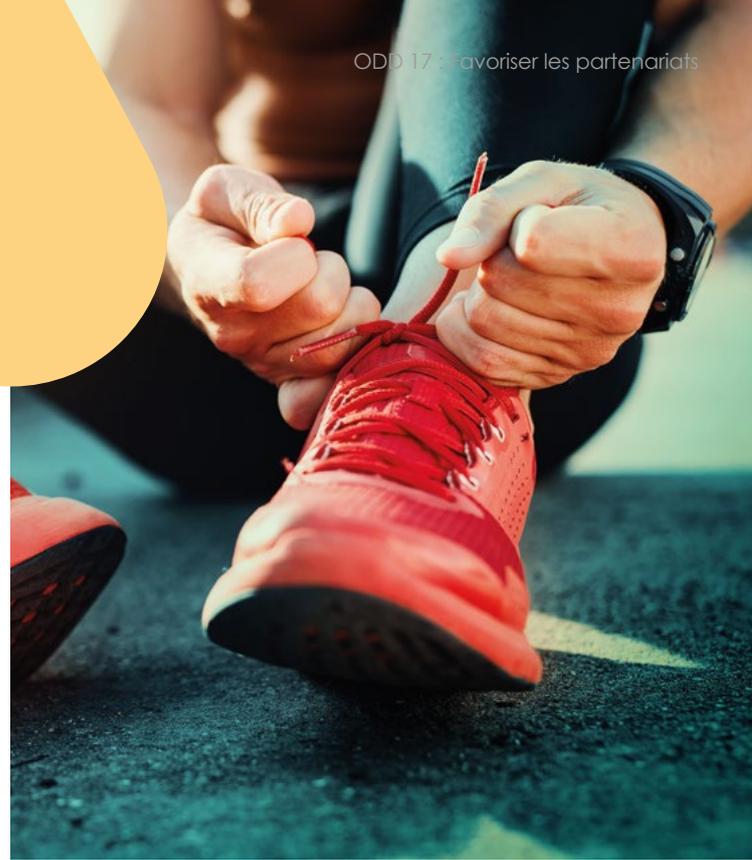
« La grande ambition des ODD s'articule autour d'une coopération et de partenariats mondiaux solides. Des partenariats inclusifs sont nécessaires pour un programme de développement durable réussi. Ces partenariats construits sur des principes et des valeurs, une vision commune et des objectifs communs qui placent les peuples et la planète au centre, sont nécessaires au niveau mondial, régional, national et local.¹ »

¹ www.un.org, *Objectif 17 : Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement et le revitaliser*, disponible sur : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/globalpartnerships/>

LE SPORT

FIDUCIAL contribue au « **match des Légendes** », organisé à Bordeaux par Pascal Olmeta. Ce match, initialement planifié le 25 mai 2020, a été reprogrammé le 13 septembre 2021. L'objectif de cette rencontre sportive est de récolter des fonds pour l'association « un sourire, un espoir pour la vie ».

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



LA SANTÉ

FIDUCIAL soutient la Fondation des **Hospices Civils de Lyon**, qui peut ainsi agir au sein des hôpitaux, au bénéfice des personnes fragilisées par la maladie.

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 aide au financement de projets de jeunes rhodaniens atteints du cancer par l'intermédiaire de l'association « **Cheer UP !** » (EM Lyon)

FIDUCIAL soutient l'association « **Une nuit pour 2500 voix** », en faveur de la recherche sur le cancer des enfants.

FIDUCIAL soutient le projet d'observatoire mobile « **Ciel d'Occitanie** », destiné aux malvoyants.

FIDUCIAL aide « **l'Hospitalité Diocésaine Saint Jean de Matha** » en permettant le renouvellement des tenues des hospitaliers à Lourdes.

FIDUCIAL soutient l'association « **Petit Monde** », créée par des pédiatres lyonnais et œuvrant pour l'amélioration de la vie de l'enfant hospitalisé, en préservant notamment ses repères familiaux.

FIDUCIAL participe à un tournoi de foot dont les bénéfices vont à la **recherche médicale pour le syndrome Prader-Willi**.

Depuis une vingtaine d'années, FIDUCIAL organise, dans les locaux du centre de formation de Lyon Vaise, une collecte de sang annuelle. Pour l'**Établissement Français du Sang (E.F.S.)**, FIDUCIAL réunit chaque année à la mi-septembre 55 collaborateurs volontaires (ce qui correspond au maximum possible pour les équipes d' E.F.S.). Cela n'a pas pu avoir lieu en 2020 et en 2021 à cause du contexte sanitaire.



L'HUMANITAIRE

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 apporte son soutien à **Habitat et Humanisme** en participant à « **l'Escale solidaire** », et plus particulièrement en finançant des repas pour des personnes en difficulté.

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 Office Solutions a apporté sa contribution au travail du **Samusocial de Paris** en faisant un don de fournitures pour des enfants en situation de précarité. Ce sont pas moins de 2000 kits complets qui ont été réalisés par les bénévoles de l'association et qui ont trouvé place dans les trousse et les sacs à dos des écoliers.



L'ÉDUCATION

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 l'association « **Les amis des mots** » qui organise le festival « **FESTI'MOTS** » de lecture à voix haute.

FIDUCIAL aide l'association « **Sauve qui peut** » qui forme des petits marins au sauvetage en mer, en allant de port en port.

FIDUCIAL soutient la compagnie « **ART'IS** » qui propose de la formation théâtrale pour les enfants.

FIDUCIAL soutient le fond de dotation **Sabine Zlatin** en finançant une partie du matériel pédagogique de la **maison d'Yzieu**.

FIDUCIAL contribue à l'organisation des journées nationales de formation du **Groupement des Organisations de Réservistes du Service de Santé des Armées à l'école militaire de Lyon-Bron**. Ces 2 journées initialement prévues les 12 et 13 juin 2020 seront reprogrammées dès que possible.

LA CULTURE

FIDUCIAL soutient également le **festival musical Ré Majeur** à La Flotte en Ré.

FIDUCIAL soutient le **21^{ème} festival Simenon** aux Sables d'Olonne.

FIDUCIAL participe au **concert de l'Hôtel Dieu de Lyon** par le biais d'une chorale pour aider les femmes en situation de réinsertion.

FIDUCIAL soutient le **festival de musique « Les Musicales »** de Sainte-Croix-en-Jarez par l'intermédiaire de l'association pour la sauvegarde et l'animation de la Chartreuse de Sainte-Croix-en-Jarez.

FIDUCIAL aide l'association **Dièse** pour le **festival Pianissimes**.



L'ENVIRONNEMENT

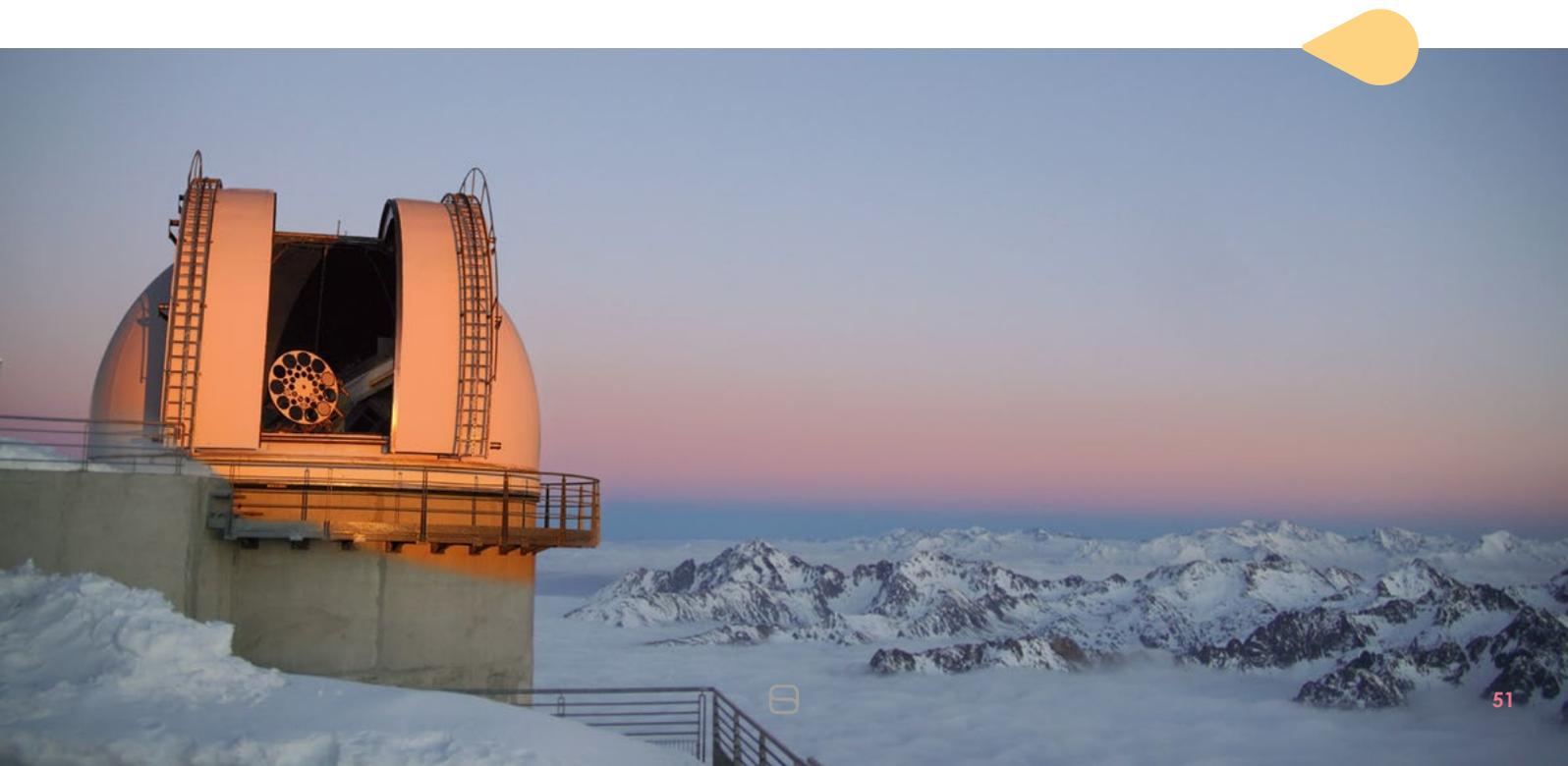
CLIMSO

Depuis 1999, FIDUCIAL est mécène de CLIMSO, instrument astronomique solaire basé à L'observatoire du Pic du midi. Cet instrument imageur a été conçu par des Observateurs Associés (OA) et qui aujourd'hui encore prennent successivement ses commandes pour assurer en continue l'étude de l'activité du soleil.

Les OA font équipes par deux et se choisissent pour une semaine de vie commune dans leur sous-marin d'altitude. Ces derniers sont à l'œuvre du lever et du coucher du soleil pour réaliser des photographies de la basse couronne du soleil tout en veillant à la bonne marche de l'instrument.

Par la suite, à l'aide de logiciels spécialisés, les observateurs associés vont réaliser des films et animations des phénomènes observés durant la journée de capture. Cela permet d'établir une formidable base de données d'observation qui est obtenue depuis des années maintenant. L'instrument CLIMSO permet aux OA de compléter leur vision des cycles de l'activité solaire.

Ainsi, les observateurs associés de l'Observatoire Midi-Pyrénées mettent en évidence des propriétés bien particulières des événements éruptifs se produisant aux hautes latitudes du Soleil.





BIODIVERSIO

En 2020 c'est au sein d'une association grandissante que FIDUCIAL renforce ses engagements en devenant membre fondateur de l'association Biodiversio. Cette association, reconnue Partenaire Engagé pour la nature par l'Office Français de la Biodiversité, a pour but de favoriser une prise de conscience des dangers qui pèsent sur les enjeux de la biodiversité.

De plus, tout en cherchant les moyens pouvant aider à l'atténuation des conséquences du réchauffement climatique, Biodiversio accompagne les citoyens, les entreprises et les collectivités pour mettre en place des initiatives en faveur de la biodiversité. Ainsi, en étant membre fondateur, FIDUCIAL contribue à les inciter à mieux gérer la biodiversité et à maintenir celle-ci.

Pour protéger la biodiversité, lutter contre le réchauffement climatique et l'amnésie environnementale, Biodiversio a mis en place quelques principes d'action :

- Créer des starters de biodiversité pour redynamiser la faune locale.
- Re naturer des zones artificialisées.
- Créer de nouveaux corridors écologiques pour relier entre eux les espaces naturels protégés.
- Participer à la réappropriation de la biodiversité par le grand public.
- Créer des zones propices aux hyménoptères.

LES CERTIFICATIONS

Durablement ancrées chez FIDUCIAL Office Solutions : les responsabilités sociétales et environnementales de l'entreprise vis à vis de ses clients.

L'obtention des certifications FSC® et PEFC™ en 2018 s'inscrit dans la continuité de l'engagement de FIDUCIAL Office Solutions en faveur de l'Environnement.



FIDUCIAL Office Solutions est certifiée ISO 14001 en France, en Belgique et au Luxembourg en version 2015. Certifié depuis 2012 (en Belgique), FIDUCIAL Office Solutions a été renouvelée en version 2015 par l'organisme certificateur Bureau Veritas. Ce renouvellement a été fait en France en 2018 et au Luxembourg en 2021.

ISO 14001

France



Belgique



ISO 9001

France



Belgique



ECOVADIS

FIDUCIAL Office Solutions a obtenu, en 2021, le label Gold d'Ecovadis pour sa gestion de la RSE. La notation EcoVadis s'intéresse à un vaste spectre de systèmes de gestion non financiers, notamment aux conséquences dans les thèmes suivants : l'Environnement, le Social & Droits de l'Homme, l'Éthique et les Achats Responsables.



Chaque entreprise est évaluée sur des problématiques essentielles en fonction de sa taille, de sa localisation et de son secteur d'activité.

EcoVadis donne aux entreprises un modèle de performance en termes de développement durable, afin d'aller au-delà de la simple conformité.

Cette année encore, FIDUCIAL Office Solutions a obtenu la médaille d'or EcoVadis, preuve de son engagement envers la société, l'Homme et l'environnement.





L'intérêt général a cette particularité qu'il ne s'impose pas naturellement.

Georges Pompidou



fos.com
fiducial-office-solutions.fr



FIDUCIAL Office Solutions

Société Anonyme au capital de 22 000 000 E - 969 504 133 RCS Nanterre - N° TVA FR 03 969 504 133
Siège social : Paris La Défense - 41, rue du Capitaine Guynemer - 92925 La Défense Cedex
Site : www.fiducial-office-solutions.fr

