



**FIDUCIAL**  
OFFICE SOLUTIONS

**RAPPORT DE GESTION DU GROUPE ET DE LA SOCIETE  
EXERCICE CLOS LE 30 SEPTEMBRE 2013**

**FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS**

Société Anonyme au capital de 22 000 000 €

Siège Social : 41 rue du Capitaine Guynemer - 92400 Courbevoie  
969 504 133 RCS Nanterre

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en assemblée générale ordinaire annuelle pour vous rendre compte de l'activité de notre société et des résultats de notre gestion durant l'exercice clos le 30 septembre 2013 et pour soumettre à votre approbation les comptes annuels dudit exercice.

Les comptes annuels de l'exercice sont présentés au niveau groupe (comptes consolidés), les comptes de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, ne le sont que dans la mesure où ils contiennent des informations supplémentaires de nature à éclairer votre jugement.

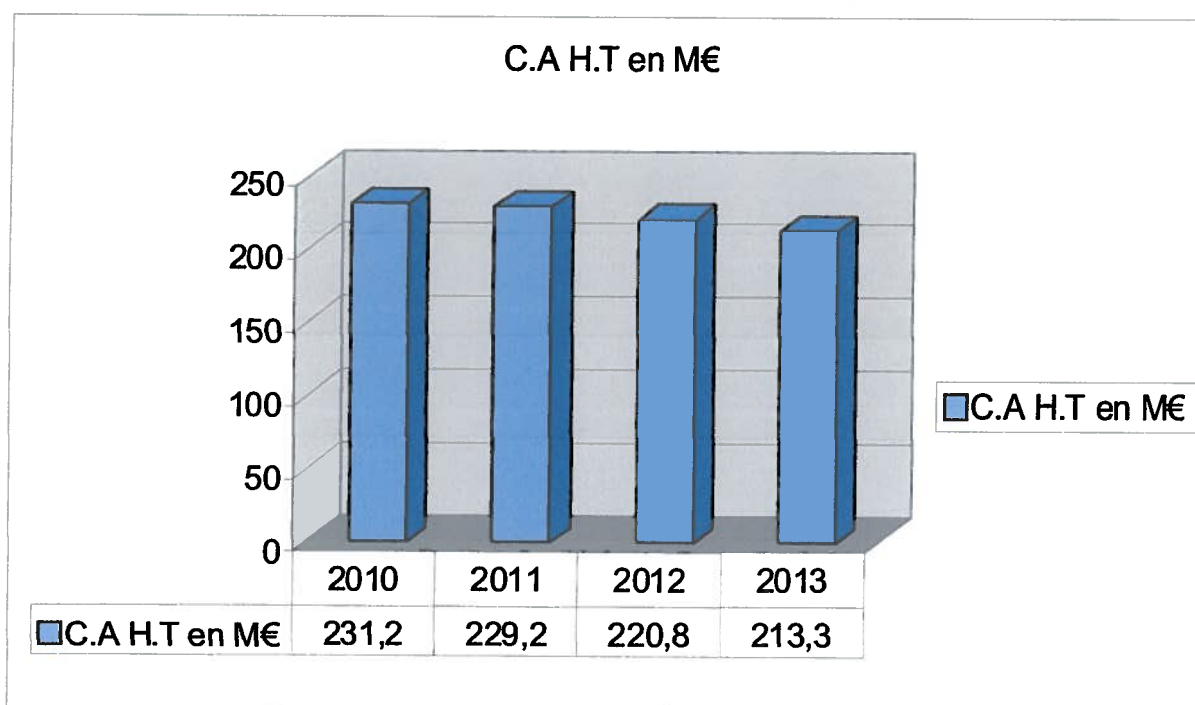
## **1- ACTIVITES ET RESULTATS DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS**

### **1-1 : Activités et résultats 2012/2013**

#### **Groupe FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS :**

Le chiffre d'affaires consolidé hors taxes réalisé par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS au titre de l'exercice 2013 s'établit à 213,3 M€, en légère baisse par rapport à l'année précédente (220,8 M€).

L'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est très corrélée à l'évolution de la production industrielle en France et celle-ci a de nouveau connu une baisse de plus de 2% en moyenne sur notre exercice comptable. Aux effets très négatifs de cette crise économique persistante se rajoute, dans notre secteur d'activité, une politique commerciale très agressive entre les principaux acteurs pour développer leur position voir la conserver. Cette situation nous a conduits à ne pas renouveler certains marchés lorsque les marges proposées n'étaient plus en adéquation avec notre modèle économique. C'est cette politique de rigueur qui explique en grande partie la baisse de notre chiffre d'affaires sur l'exercice.



Les faits caractéristiques de cet exercice sont les suivants :

- Le montant de la marge est en baisse par rapport à l'an dernier. Par contre le taux s'améliore d'environ 0,8 point
- Un plan d'économies a été mis en œuvre pour réduire nos charges de fonctionnement et les ramener à un niveau adapté à notre marge. Cet effort sera poursuivi en 2014.
- Nous avons pris la décision de mettre entre parenthèse notre activité en Espagne, car malgré les efforts déployés ces dernières années nous n'avons pas atteint la part de marché que nous nous étions fixés. Nous maintiendrons néanmoins une présence dans ce pays dans la perspective de saisir toute opportunité de développement dans un environnement économique redevenu plus favorable.
- Le développement de notre site marchand Pourmonbureau.com dédié aux TPE et aux particuliers s'est poursuivi à un rythme très encourageant (+178 % sur l'exercice), avec une contribution aux résultats qui s'approche de l'équilibre.
- L'exercice a été marqué également par l'intégration de VEOPRINT, acteur prépondérant dans le domaine du Web to print, avec comme premier objectif de rendre accessible l'offre de produits imprimés à tous les clients de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Cette première étape s'est traduite par un niveau élevé d'investissements, conforme à notre business plan, dans les domaines informatique et humain afin de mettre en avant et de commercialiser cette nouvelle gamme de produits et services.
- L'activité magasins a été restructurée avec la fermeture du magasin situé au Havre et l'ouverture d'un deuxième point de vente à Lyon spécialisé dans le domaine des beaux arts et des arts graphiques.

Ces décisions démontrent notre détermination à adapter nos structures et nos activités à notre environnement économique très concurrentiel et à développer les offres et les services qui feront la réussite des prochaines années. Nous acceptons en contrepartie une baisse passagère de notre rentabilité opérationnelle.

Soutenant pleinement notre stratégie, notre actionnaire de référence a poursuivi son soutien financier sur l'exercice.

Après prise en compte des différents éléments exposés ci-dessus, le résultat opérationnel s'établit à 1,4 M€.

Au 30 septembre 2013, la structure financière de notre Groupe a évolué favorablement :

- Faible augmentation de l'endettement à moyen terme
- Baisse significative de notre besoin en fonds de roulement d'exploitation

Notre endettement total s'établit à un niveau très modéré par rapport à nos capitaux propres.

D'une manière synthétique, les chiffres clés de l'activité se présentent comme suit :

(en Millions d'€uros)	2013	2012	2011
Chiffre d'affaires H.T.	213,3	220,8	229,2
Résultat opérationnel courant	0,8	5,5	8,3
<i>Soit en % du CA</i>	<i>0,37%</i>	<i>2,5%</i>	<i>3,6%</i>
<i>dont participation des salariés (en M€)</i>	-	-	-0,4
Résultat opérationnel	1,4	4,1	5,4
Coût de l'endettement financier net	-0,6	-0,4	-0,5
Autres produits et charges financiers	-	-	-
Charge d'impôt	-	-	-0,2
Bénéfice consolidé part du Groupe	0,8	3,7	4,7
Nombre d'actions	2 169 232	2 169 232	2 169 232
Résultat net par action part du Groupe en euros :	0,37	1,71	2,18

(en Millions d'€uros)	2013	2012	2011
Total du bilan	135,1	132,0	130,6
Capital	22,0	22,0	22,0
Capitaux propres part du Groupe	68,6	67,8	64,1
Passifs financiers long terme	5,1	4,2	6,2
Actifs non courants	67,7	61,2	61,6

### 1-2 : Contribution de nos métiers à l'activité

Nos différents métiers ont contribué de la manière suivante à notre chiffre d'affaires :

	2013			2012			2011		
	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution
Distribution fournitures et mobilier de bureau	205,7	-5,2%	96,4%	216,9	-2,2%	98,2%	221,9	-0,9%	96,8%
Autres activités (1)	7,6	+94,9%	3,6%	3,9	-46,6%	1,8%	7,3	+1,4%	3,2%
<b>C.A. H.T. consolidé</b>	<b>213,3</b>	<b>-3,4%</b>	<b>100%</b>	<b>220,8</b>	<b>-3,7%</b>	<b>100%</b>	<b>229,2</b>	<b>-0,9%</b>	<b>100%</b>

L'activité de distribution de fournitures et de mobilier de bureau est toujours prépondérante au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

(1) A compter du 1<sup>er</sup> octobre 2011 et suite à une réorganisation commerciale, une partie du chiffre d'affaires arts graphiques a intégré l'activité distribution, à hauteur de 2,6 M€ en 2012. Le chiffre d'affaires du Groupe est réalisé en France, en Belgique et en Espagne. A périmètre constant le chiffre d'affaires enregistre une baisse de 4,9 %.

Répartition du chiffre d'affaires consolidé par zones géographiques :

(en M€)	2013		2012		2011	
ance	198,1	92,9%	205,4	93,0%	214,7	93,7%
Europe	15,2	7,1%	15,4	7,0%	14,5	6,3%
<b>C.A. TOTAL</b>	<b>213,3</b>	<b>100%</b>	<b>220,8</b>	<b>100%</b>	<b>229,2</b>	<b>100%</b>

## 2- ACTIVITE ET RESULTATS DE LA SOCIETE MERE

Nous vous rappelons que notre société a une activité de holding financière.

Les charges de fonctionnement, nettes de refacturation, se sont élevées à 296 K€.

Le résultat financier (+ 1 615 K€) enregistre des charges liées à l'endettement, un complément de dépréciation sur titres de participation, des produits de placements de trésorerie, ainsi que des dividendes de filiales pour un montant de 2 500 K€.

Le résultat exceptionnel (- 580 K€) est constitué par un abandon de compte-courant au bénéfice d'une filiale.

Le bénéfice de l'exercice ressort à 739 K€, sans charge d'impôt sur les sociétés.

Les comptes résumés de la société se présentent comme suit :

(en Millions d'€uros)	2013	2012	2011
Chiffre d'affaires H.T.	0,4	0,5	-
<b>Autres produits</b>	-	-	-
Résultat d'exploitation	-0,3	-0,1	-0,1
Résultat financier	1,6	2,4	2,4
Résultat courant	1,3	2,3	2,3
Résultat exceptionnel	-0,6	-0,7	-1,2
Impôt sur les sociétés	-	-	-
Résultat net	0,7	1,6	1,1

Concernant les délais de paiement des fournisseurs (article L 441-6-1 du Code de Commerce ; article D 441-4 du Code de Commerce), les échéances de paiement à la clôture sont les suivantes :

En K€	Total bilan	Encours échus	Encours non échus	Echéance < ou = à 60j	Echéance > à 60j
30/09/2012	28	14	14	14	0
30/09/2013	14	14	0	14	0

### **3- EVENEMENTS MARQUANTS DE L'EXERCICE**

#### **• *Activité distribution – FIDUCIAL BUREAUTIQUE***

Dans son ensemble le marché de la fourniture de bureau a connu une régression comprise entre 2 et 3 % en France sur la période du 01/10/2012 au 30/09/2013 (UFIPA source I+C).

Notre performance a été supérieure au marché jusqu'en mars 2013, puis elle s'est située en dessous de son évolution moyenne au cours du second semestre suite à notre décision de ne pas renouveler le marché de notre premier client étant donné les niveaux de prix demandés.

Pour ce qui concerne FIDUCIAL BUREAUTIQUE, les faits marquants de l'exercice peuvent être résumés de la façon suivante :

- Une nouvelle offre imprimerie a été lancée en avril 2013, accessible à partir de notre plateforme de commandes [www.fos.com](http://www.fos.com). Avec cette offre innovante nous pouvons imprimer tous les documents de nos clients, dans toutes les quantités, sur tout type de support, de manière simple et rapide et avec un rapport qualité/prix très bien positionné.
- Une équipe dédiée à la formation a été mise en place pour renforcer la compétence de nos équipes commerciales sur les produits de notre offre et sur les techniques de fidélisation et de commercialisation s'adressant aux différents segments clients. La mission de cette équipe est d'accompagner et de former le collaborateur dès son intégration et à tous les stades de son évolution au sein de l'entreprise
- L'activité du site marchand [www.pourmonbureau.com](http://www.pourmonbureau.com) a connu une progression de 178% sur 1 an. Cela représente un chiffre d'affaires sur l'exercice de 1,6 M€. Le trend à fin septembre est le suivant : 50 000 visites /mois, CA mensuel supérieur à 230 K€ et taux de transformation proche de 3%.
- L'organisation commerciale pour le suivi des clients du segment « grandes entreprises » a évolué au cours de l'exercice en fonction du type de contrat et de son caractère plus ou moins directif. Ainsi nous avons installé la relation commerciale à proximité du client pour l'accompagner dans la mise en place au plan local d'un accord cadre signé au niveau national. Cette organisation a pour vocation de mieux satisfaire cette typologie de clients, avec une grande proximité, de la réactivité, de la souplesse et dans le respect de nos engagements clients.
- Faisant le constat que notre filiale espagnole rencontrait des difficultés pour atteindre la taille critique depuis sa création en 2006, il a été décidé de mettre entre parenthèse son activité avec effet au 01/10/2013.
- En raison de la persistance de la crise économique qui affecte négativement notre secteur d'activité, notre actionnaire de référence a maintenu son soutien financier à FIDUCIAL BUREAUTIQUE au travers d'un avoir sur des frais de fonctionnement et d'un avoir au titre de la redevance de marque.

Le chiffre d'affaires réalisé par FIDUCIAL BUREAUTIQUE au cours de l'exercice 2013 s'élève à 199,3 M€ dans les comptes annuels, contre 210,4 M€ l'exercice précédent, soit une baisse de 5,3 %. La contribution au chiffre d'affaires consolidé, après élimination des opérations internes, s'établit à 190,6 M€ sur cet exercice, contre 201,5 l'exercice précédent.

Une part très significative de la baisse du chiffre d'affaires provient de notre décision de ne pas renouveler certains marchés à gros volumes négociés à des conditions de marge trop basses.

Nous préférons nous développer auprès de clients qui recherchent une relation commerciale bâtie sur la proximité, la qualité du service, le respect des engagements donnés et le juste prix, plutôt qu'une relation construite sur le rapport de force.

Nous avons adapté notre structure de coûts, essentiellement par l'amélioration de notre productivité dans tous les domaines (commercial, logistique, marketing et administratif), de manière à compenser la baisse de notre volume de marge.

Grâce à cette gestion rigoureuse la contribution au résultat opérationnel s'établit à 4,4 M€ au lieu de 5,2 M€ l'exercice précédent.

L'endettement de la société reste à un niveau très modéré comparativement aux capitaux propres de la société, ce qui nous permettra de saisir toute opportunité de croissance externe sur le marché de la fourniture de bureau en France et en Europe.

Pour 2014 nous souhaitons :

- Améliorer notre efficacité commerciale :
  - o en apportant du conseil à nos clients sur notre offre de produits et de services et sur sa valeur d'usage
  - o en fidélisant nos clients
  - o en augmentant l'activité de conquête de nouveaux clients
  - o en développant la notoriété de nos activités web
  - o en apportant l'assistance commerciale demandée par le client : avec une présence de nos commerciaux soit sur le terrain, soit au téléphone, soit via Internet, selon sa préférence
- Améliorer notre politique d'achat
  - o en développant des partenariats avec nos fournisseurs
  - o en proposant une offre de produits et de services adaptée, pertinente et ambitieuse
  - o en augmentant la profondeur de notre offre
- Améliorer notre rentabilité
  - o en adaptant notre organisation aux contraintes économiques actuelles
  - o en poursuivant la réduction de nos coûts de fonctionnement

Notre ambition pour 2014 est d'améliorer notre efficacité globale.

**La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Belgique a réalisé un chiffre d'affaires de 14,7 M€ comparable à l'exercice précédent (15 M€).**

Nous appliquons en Belgique la même ligne de conduite commerciale qu'en France vis-à-vis des très grands comptes clients qui ont des exigences tarifaires non fondées.

La contribution au résultat opérationnel s'établit à l'équilibre sur l'exercice.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS - Belgique a obtenu en octobre 2012 la certification ISO 14001 pour son organisation en matière de développement durable et plus particulièrement de gestion de l'environnement en Belgique.

Le 21 mars 2013, notre filiale Belge a été désignée pour la troisième année consécutive comme l'une des « Gazelles » par le magazine Trends-Tendance.

Ce magazine économique et financier de référence en Belgique depuis plus de 30 ans établit un classement des entreprises à croissance rapide au travers des 3 critères suivants : le chiffre d'affaires, le cash-flow et la croissance du personnel.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Belgique a été primé, pour la troisième année consécutive en tant qu'entreprise à forte croissance dans la catégorie des « moyennes entreprises ».

**La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Espagne.** Depuis notre implantation en Espagne en 2006, notre filiale espagnole n'a pas réussi à atteindre un niveau d'activité suffisant.

Nous avons donc décidé de mettre entre parenthèse cette activité avec effet au 01/10/2013. L'ensemble des coûts liés à cette décision a été provisionné sur cet exercice.

Nous conserverons une présence en Espagne pour continuer à observer le marché de la fourniture de bureau et pour étudier toute autre activité connexe qui pourrait présenter un intérêt stratégique pour notre branche d'activité.

- ***Autres activités – FIDUCIAL OFFICE STORES***

Nous avons décidé de fermer le magasin du Havre avec effet au 30 juin 2013 pour baisse d'activité et manque de rentabilité.

Dans le même temps nous avons créé un deuxième magasin à Lyon, à proximité du premier pour y proposer une offre Beaux-arts et Arts graphiques. Des travaux importants ont été réalisés à cette occasion pour rénover et aménager les locaux lyonnais de juillet à septembre 2013.

Dans ce contexte, le chiffre d'affaires s'établit à 2,1 M€ et le résultat opérationnel s'élève à -0,6 M€.

- ***Autres activités - SACIPRINT***

L'activité imprimerie complète l'offre globale FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

Le chiffre d'affaires, en contribution, s'établit à 0,9 M€, en baisse par rapport à l'exercice précédent (1,4 M€). Il s'agit des clients qui sont suivis en direct par SACIPRINT et qui n'ont pas rejoint FIDUCIAL BUREAUTIQUE lors de la réorganisation commerciale de l'an dernier.

En réalité la production annuelle de SACIPRINT s'élève à 7,1 M€, en décroissance régulière ces dernières années.

Les marges sont en forte baisse pour résister aux offres en provenance de spécialistes qui travaillent avec des productivités élevées et des structures de coûts extrêmement réduites.

La contribution de SACIPRINT au résultat opérationnel d'ensemble s'établit à -0,8 M€.



• ***Autres activités – VEOPRINT***

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a fait l'acquisition le 12 octobre 2012 de la société VEOPRINT située à Paris.

VEOPRINT est un des leaders français de l'impression en ligne « Business to Business ». La société s'adresse aussi bien aux entreprises et associations, qu'aux professionnels des arts graphiques (agences de communication, freelance, ...).

Depuis plus de 10 ans, fort d'une expertise industrielle approfondie, VEOPRINT accompagne plusieurs milliers d'entreprises dans leurs projets d'impression : de la papeterie au catalogue produit, du flyer à la brochure, de l'adhésif vitrine à la PLV comptoir.

Cette offre d'impression en ligne est désormais disponible pour l'ensemble de nos clients.

Ce premier exercice a été consacré :

- à l'intégration de VEOPRINT chez FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS, notamment le déménagement des équipes dans des locaux FIDUCIAL à Paris La Défense.
- à la réalisation des développements informatiques nécessaires pour faire communiquer les différents systèmes de front et back office
- au renforcement des équipes VEOPRINT pour traiter les nouvelles tâches de travail en provenance de clients plus exigeants en matière de conseil et d'accompagnement avant vente et pour absorber les nouveaux volumes d'affaires découlant du cross-selling

Il en ressort :

- une croissance soutenue de l'activité web to print (+25%)
- une baisse de la marge sur le segment du middle market en raison de la concurrence d'autres acteurs Internet
- une augmentation des charges de fonctionnement découlant des investissements présentés ci-dessus et qui sont conformes aux engagements pris lors de l'acquisition de VEOPRINT pour favoriser son développement
- un chiffre d'affaires de 4,6 M€ et une contribution au résultat opérationnel conforme à nos prévisions.

***4- EVENEMENTS SURVENUS APRES LA CLOTURE DE L'EXERCICE***

Aucun évènement significatif n'est intervenu après la clôture de l'exercice

## **5- FAITS EXCEPTIONNELS ET LITIGES**

A la connaissance de la société, tous les risques et litiges identifiés ont donné lieu, après analyse interne et avec les conseils du Groupe, à diverses provisions destinées à couvrir les risques estimés, et il n'existe à ce jour aucun autre fait exceptionnel ou litige susceptible d'avoir une incidence significative sur les comptes, le patrimoine, l'activité, la situation financière de la société.

Au 30/09/2013, les provisions pour litiges s'élèvent à 2,5 M€ dans les comptes consolidés.

## **6- PERSPECTIVES D'AVENIR**

Notre objectif reste :

- le développement d'activités nouvelles qui optimisent notre résultat opérationnel,
  - la rationalisation des domaines où nous sommes moins performants,
- avec un effort important pour adapter notre structure à notre niveau de valeur ajoutée.

Une part significative de nos ressources sera consacrée à la réalisation d'actions visant à :

- dynamiser nos ventes tous canaux de distribution confondus
- améliorer nos conditions d'achat
- développer de nouveaux services, notamment de conseils, vis-à-vis de nos clients et prospects

Pour l'exercice 2013/2014 et à périmètre comparable, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS devrait atteindre un chiffre d'affaires consolidé de l'ordre de 200 M€ et un résultat opérationnel consolidé de même niveau que cette année.

## **7- DEPENSES NON DEDUCTIBLES FISCALEMENT**

Conformément aux dispositions de l'article 223 du Code général des impôts, nous vous informons que les comptes de l'exercice écoulé prennent en charge des dépenses non déductibles du résultat fiscal au sens des dispositions de l'article 39-4 du même code pour un montant de 55 K€ au niveau du Groupe.

Nous vous précisons qu'il n'a été procédé à aucune réintégration visée par l'article 39-5 du Code général des impôts.

## **8- ACTIVITE EN MATIERE DE RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT**

Au cours de l'exercice le groupe a engagé des dépenses de recherche et de développement pour un montant de 235 K€ correspondant au développement du site Internet de la société VEOPRINT.

## **9- CONVENTIONS VISEES A L'ARTICLE L. 225-38 DU CODE DE COMMERCE**

Nous vous demandons d'approuver la convention visée à l'article L. 225-38 du Code de commerce conclue au cours de l'exercice après avoir été régulièrement autorisée par votre Conseil d'administration.

Vos Co-Commissaires aux comptes ont été dûment avisés de cette convention qu'ils ont décrite dans leur rapport spécial.

## **10-PRESENTATION DES COMPTES ET METHODES D'EVALUATION**

Aucune modification dans la présentation des comptes et dans les méthodes d'évaluation n'est intervenue au cours de l'exercice clos le 30 septembre 2013, pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et ses filiales.

## **11-AFFECTATION DU RESULTAT**

L'exercice écoulé se traduit par un bénéfice de 738.957,03 € que nous vous proposons d'affecter de la façon suivante :

<b>Bénéfice de l'exercice</b>	<b>738.957,03 €</b>
- A la réserve légale (5%) <i>qui s'élèverait ainsi, après affectation, à 1.068.553,28 €</i>	36.947,85 €
<b>Le solde</b>	<b>702.009,18 €</b>
- Au compte « report à nouveau créditeur » <i>qui s'élèverait ainsi, après affectation, à 702.009,18 €</i>	702.009,18 €
<b>TOTAL EGAL AU BENEFICE DE L'EXERCICE</b>	<b>738.957,03 €</b>

Compte tenu de cette affectation, les capitaux propres de la Société s'élèveraient à **35.723.019,18 €**.

Afin de nous conformer aux dispositions de l'article 243 bis du Code Général des Impôts, nous vous rappelons qu'aucune distribution de dividendes n'a été effectuée au titre des trois derniers exercices.

## ***12- CAPITAL SOCIAL***

Au 30 septembre 2013, le capital social est de 22 000 000 €. Il est divisé en 2 169 232 actions de même catégorie, entièrement libérées, émises au pair.

Conformément aux dispositions de l'article L 233-13 du Code de Commerce et compte-tenu des informations dont nous avons connaissance, nous vous indiquons ci-après l'identité des actionnaires possédant directement ou indirectement plus de 5%, de 10%, de 15%, de 20%, de 25%, de 33,33%, de 50%, de 66,66% ou de 95% du capital social ou des droits de vote aux assemblées générales :

- La société civile FIDUCIAL possède plus de 95% du capital social et des droits de vote

## ***13- OPERATIONS AFFERENTES AUX ACTIONS DE LA SOCIETE***

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ne détient et n'a détenu aucune action d'autocontrôle au cours de l'exercice.

A la date de clôture, aucune action de la société n'est détenue par le personnel du Groupe au titre d'opérations en relation avec l'actionnariat des salariés dans le cadre de la participation.

## ***14- DISPOSITIONS EN MATIERE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE (Loi dite Grenelle II et son décret d'application du 24 avril 2012)***

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 a adhéré, en 2008, au PACTE MONDIAL DE NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT) et s'est donc engagé sur les dix principes universellement acceptés relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

# 1. Informations sociales

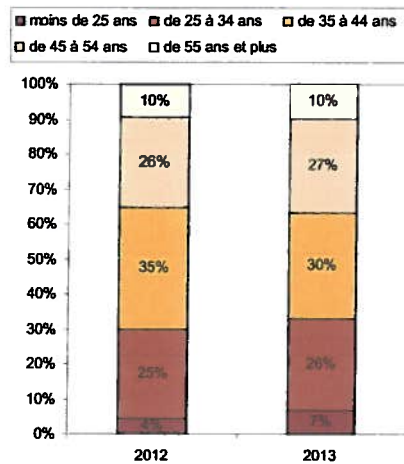
## 1.1. Emploi

### 1.1.1. L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

L'effectif de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est de 907 collaborateurs au 30 septembre 2013, contre 910 au 30 septembre 2012.

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

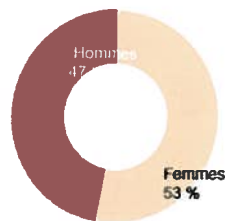
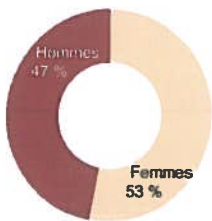
#### ■ par tranche d'âge



#### ● par sexe

2012

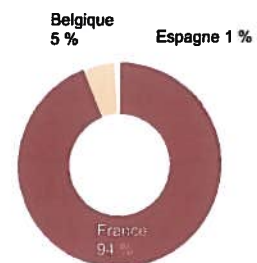
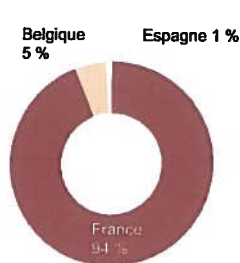
2013



#### ● par zone géographique

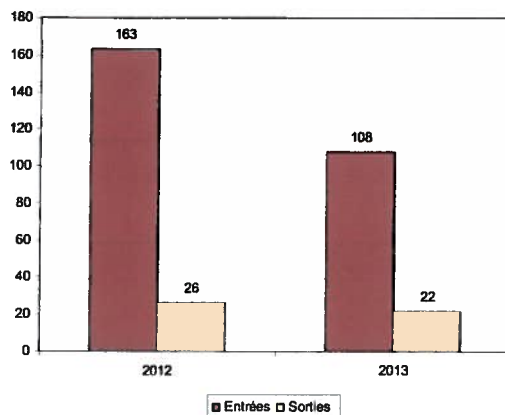
2012

2013



Cette répartition intègre la Belgique et l'Espagne qui représentent 6 % de l'effectif. En revanche, cet effectif n'a pas été pris en compte dans la consolidation des autres données sociales.

### 1.1.2. Les embauches et les licenciements



### 1.1.3. Les rémunérations et leur évolution

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

- attirer et fidéliser les talents
- récompenser les performances personnelles et collectives grâce à un modèle de rémunération motivant et souple
- être juste et respecter les objectifs financiers et opérationnels.

Les collaborateurs bénéficient d'un système de participation aux bénéfices, le cas échéant, selon les dispositions propres à chaque pays.

## 1.2. Organisation du travail

### 1.2.1 L'organisation du temps de travail

L'horaire hebdomadaire moyen affiché est de 35 heures.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 36 salariés à temps partiel (en pourcentage de la durée légale ou conventionnelle de travail), contre 32 salariés en 2012.

Les salariés ayant effectué des heures de nuit sont au nombre de 65, contre 97 en 2012.

Dans la gestion du temps de travail de ses collaborateurs, le recours aux heures supplémentaires est faible puisqu'il représente 0,19 % du nombre annuel d'heures travaillées - 2 599 heures - en 2013, contre 0,27 % - 3 740 heures - en 2012.

### **1.2.2. L'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 basés à proximité des populations les plus exposées en raison de la pénibilité de leur travail. Différentes mesures ont été prises pour agir sur les causes de cet absentéisme (concertation et formation, visites médicales régulières, campagnes de sensibilisation, versement de primes en relation avec la présence au travail, aménagements de poste ou d'horaires, bilans de retour au travail, travail avec les CHSCT...).

Le taux d'absentéisme est de 4,87 % en 2013. Ce taux est le rapport entre le nombre de jours ouvrés d'absences maladies (maladies, accident du travail...) et le nombre de jours ouvrés.

### **1.3. Relations sociales**

#### **1.3.1. L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci**

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

Celles-ci sont représentées par un comité d'entreprise, des délégués du personnel, des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), et le nombre de collaborateurs élus ayant le statut d'IRP est de 37 élus.

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

#### **1.3.2. Le bilan des accords collectifs**

Les accords collectifs conclus antérieurement ont été maintenus en 2013. Des nouveaux accords ont également été conclus sur 2013 afin de répondre aux exigences de la loi, avec par exemple la mise en place du contrat de génération.

### **1.4. Santé et sécurité**

#### **1.4.1. Les conditions de santé et de sécurité au travail**

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

#### **1.4.2. Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail**

Un partenariat s'est instauré avec les CHSCT concernés afin de travailler sur des actions de prévention liées aux risques professionnels et des applications pratiques ont été mises en œuvre : formations aux gestes et postures, formations à la conduite respectueuse de l'environnement, formations au permis de cariste, révision du document annuel d'évaluation

des risques professionnels, mais également des actions de protection individuelle contre les nuisances.

Concernant 2013, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a mis en œuvre les bonnes pratiques suivantes :

- réalisation d'un document relatif à la protection contre les explosions dans l'établissement SACIPrint de Meyzieu
- contrôle des normes relatives aux installations électriques du site de Meyzieu
- recensement de la dangerosité de tous les produits chimiques utilisés
- formation de formateur de prévention des risques liés aux activités physiques de la coordinatrice sécurité du site de logistique. Conformément aux recommandations de la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail), elle dispensera ainsi les formations qui vont se substituer aux formations traditionnelles gestes et postures
- application de l'accord sur la prévention de la pénibilité au sein de SACIPrint avec l'aide d'un groupe de travail composé du CHSCT et de la médecine du travail.

### **1.4.3 Les accidents du travail, leur fréquence, leur gravité, et les maladies professionnelles**

Dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail, les principaux risques sont liés à la manutention des colis, la conduite d'engins, aux chutes, la circulation routière, et au travail sur ordinateur.

	2013
Nombre d'accidents du travail (AT) ayant donné lieu à un arrêt de travail	40
Nombre d'accidents de trajet ayant donné lieu à un arrêt de travail	1
Nombre de jours perdus à la suite d'accidents du travail et de trajet	1 213
Le taux de fréquence ((nombre d'AT avec arrêt x 1 000 000) / nombre d'heures travaillées) est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois pour 1 000 000 heures de travail	28,98
Le taux de gravité ((nombre de jrs d'AT avec arrêt x 1 000) / nombre d'heures travaillées) représente le nombre de journées perdues pour 1 000 heures travaillées	0,88
Maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale au cours de l'année considérée	3

Le nombre d'heures de formation à la sécurité est de 1 432 heures en 2013, contre 455,50 heures en 2012.

## **1.5. Formation**

### **1.5.1. Les politiques mises en œuvre en matière de formation**

Les collaborateurs de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont suivi des programmes de formation portant sur l'hygiène et la sécurité, le management, les techniques des ventes, la logistique, le développement personnel...



Ces formations ont été mises en œuvre pour accompagner la stratégie de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et le développement des collaborateurs vers les nouvelles technologies et de développement d'internet, sur les techniques de ventes et de marketing, sur les produits commercialisés, vers l'excellence commerciale et l'augmentation du niveau de services, et ceci dans l'objectif de créer de la valeur individuelle et collective.

### **1.5.2. Le nombre total d'heures de formation**

Le nombre total d'heures de formation en 2013 s'élève à 6 919 heures, contre 6 718 heures en 2012. Rapporté à l'effectif, cela représente 7,62 heures de formation par personne, contre 7,38 heures en 2012.

## **1.6. Egalité de traitement**

### **1.6.1. Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé, à travers un accord d'égalité hommes/femmes, dans le respect de la parité et veille à assurer un traitement égal entre les femmes et les hommes, à situation comparable et dans tous les domaines : recrutement, rémunération, carrière, formation...

### **1.6.2. Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie en 2013, 17 collaborateurs en situation de handicap, contre 15 en 2012. D'autre part, dans le cadre des actions en faveur des personnes handicapées, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a alloué 80 095 € à plusieurs centres d'aide par le travail en 2013, contre 93 765 € en 2012. L'augmentation de l'effectif en situation de handicap s'est traduite naturellement par une diminution du montant de la contribution à l'AGEFIPH (Association de GEstion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées).

### **1.6.3. La politique de lutte contre les discriminations**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS agit pour la lutte contre les discriminations.

A ce titre, les séniors, correspondant aux collaborateurs âgés de plus de 50 ans, sont au nombre de 161 en 2013, contre 154 en 2012.

Au titre de la politique d'insertion professionnelle des jeunes, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS entretient des relations privilégiées en partenariat avec des écoles ou des organismes de formation. Par exemple, en 2013, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a contracté 14 contrats professionnels, contre 8 en 2012. Par ailleurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS emploie 57 salariés âgés de moins de 25 ans, contre 38 en 2012.

## **1.7. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail**

### **1.7.1. Le 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.

### **1.7.2. L'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 DE NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT) qui consiste à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de vie professionnelle.

### **1.7.3. A l'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.

### **1.7.4. A l'abolition effective du travail des enfants**

Concernant ses fournisseurs, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a rédigé depuis 2002 une CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS spécifiant son attachement au respect des dispositions définies par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et leur demande de s'engager à en respecter les principes fondamentaux. Il s'agit notamment de la réglementation en matière de travail des enfants ou de travail forcé, de comportement contraire à la dignité au travail, de la représentation et l'expression des salariés, ou encore de toute discrimination.

## **2. Informations environnementales**

### **2.1. Politique générale en matière environnementale**

#### **2.1.1. L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement**

Lors de la revue annuelle de direction relative à l'environnement, la direction générale lance annuellement un programme environnemental décliné en actions spécifiques.

L'implication de tout le personnel de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et l'engagement total de la direction générale garantit le suivi au plus près de l'application de ce programme, qui permet de réduire très sensiblement les impacts environnementaux de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

En adhérant au PACTE MONDIAL DE NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT), FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé à faire appliquer les dix principes au sein de son environnement. En matière d'environnement, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage au respect des exigences légales applicables concernant les sites logistiques et le transport (management de la production avec les méthodes KAIZEN, ISHIKAWA et AMDEC, sécurité, autorisations, contrôle de la qualité et blocage des lots défectueux avant la vente, analyse de risques...). FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'engage également au respect de la réglementation en vigueur pour les locaux publics (sécurité, énergie, déchets). Le respect de ces exigences se traduit également au travers de l'offre commerciale (collecte des consommables, piles et ampoules usagées). Parallèlement, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a engagé dans ce cadre, une veille réglementaire environnementale et FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS Belgique est certifié ISO 14001.

La politique environnementale de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'articule sur trois axes :

- améliorer l'offre par des produits verts
- réduire les coûts d'exploitation en recherchant des gains environnementaux
- renforcer le système de management qualité/environnement ISO 9001.

#### **2.1.2. Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS axe ses efforts sur le développement durable et la qualité. Ainsi, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS associe ses collaborateurs à la démarche de développement durable par le biais de séminaires d'intégration et de stages internes, en les sensibilisant au système de management de la qualité, à la norme ISO 9001 et ses liens avec le développement durable.

Des formations sont aussi développées dans des domaines spécifiques tels que l'éco-conduite, notamment auprès des salariés intervenant au niveau des moyens de livraison.

#### **2.1.3. Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions**

Conscient des enjeux environnementaux dans le contexte mondial actuel, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a mis en œuvre un plan de progrès global environnement, qui se traduit par des actions concrètes, et s'appuie pour son fonctionnement sur le système de management de la qualité ISO 9001.

Les bonnes pratiques sont les suivantes :

- réalisation en 2008 d'un premier bilan carbone pour mesurer les émissions de gaz à effet de serre (GES)
- réalisation en 2013 d'un nouveau bilan carbone basé sur la méthode de l'ADEME
- renouvellement complet de la flotte de véhicules avec des modèles qui répondent au standard EURO V, équipés de filtres à particule et du système Start & Stop
- utilisation de papier 100 % recyclé – hors impressions de l'imprimerie SACIPrint - pour l'édition des supports, de cartons fabriqués à partir de papiers recyclés, d'enveloppes 100 % recyclables et de sachets biodégradables pour emballer les commandes
- dématérialisation des flux commerciaux (vente par internet et création de carte d'achat)
- mise en place d'une filière de collecte et de recyclage écologique pour les consommables d'impression usagés
- certification FSC/PEFC de l'imprimerie SACIPrint
- certification FSC/PEFC en cours (audit de certification effectué en décembre 2013) pour FIDUCIAL Bureautique pour le négoce de produits imprimés
- label IMPRIM'VERT de l'imprimerie SACIPrint

**2.1.4. Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours**

Grâce au processus de gestion sécurisée concernant les produits pouvant comporter des risques pour l'environnement notamment les engrais et les aérosols, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a pas la nécessité de prévoir de provisions ou garanties pour risque en matière d'environnement.

## **2.2. Pollution et gestion des déchets**

**2.2.1. Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement**

L'activité de négoce est par définition peu polluante, exception faite de la partie distribution. Des actions ont visé à réduire les émissions de polluants atmosphériques nocifs. Le renouvellement complet en 2010 de la flotte de transport de livraison par des véhicules aux normes EURO V, par ailleurs plus sévères sur les émissions de gaz à effet de serre, a permis de servir cette ambition, qui se traduit par une disparition quasi-totale des rejets NO/NOx (oxydes d'azote).

De plus, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'est engagé à augmenter constamment son offre de produits respectueux de l'environnement avec l'augmentation de la part des produits de marques et produits génériques certifiés ou sous des labels environnementaux reconnus.

Pour 2013, il s'agit de :

- 6 006 produits « verts », soit plus de 75 % du total des produits du catalogue général
- 1 486 références de produits labellisés qui représentent une augmentation de 56 % de 2012 à 2013
- 4 875 références représentant des produits recyclables, soit une augmentation de plus de 50% par rapport à 2012
- 1 166 produits analysés par Achats Concept Eco (prestataire externe qui atteste du respect de l'environnement des produits)
- la multiplication par deux du nombre de produits recyclés ou issus du recyclage.

La pollution des sols et de l'eau n'est pas un risque inhérent à la nature des activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

### **2.2.2. Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets**

Les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS génèrent essentiellement des déchets d'emballages cartons et plastiques (issus du filmage des palettes) liés aux activités logistiques, ainsi que des déchets de papier. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a créé un partenariat avec de grandes enseignes spécialisées en France pour le transport, la valorisation et la formation du personnel au tri propre (centre logistique de préparation (CLP) et plates-formes régionales).

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

- utilisation de cartons fabriqués avec du papier recyclé
- utilisation d'enveloppes 100 % recyclables
- utilisation de sachets biodégradables pour emballer les petites commandes
- suppression du film rétractable de calage intra-emballage et de tout type de calage
- utilisation d'enveloppes pour les petits colis (125 000 colis en moins par an)
- utilisation de quatre formats d'emballages de taille différente afin d'optimiser les chargements des camionnettes
- tri interne et séparation déchets industriels banals/cartons sur le CLP, et valorisation du volume cartons par de grandes enseignes du recyclage
- adhésion à ECOFOLIO (Éco-organisme agréé par les pouvoirs publics qui verse des soutiens financiers aux entreprises qui collectent et recyclent les papiers). Par cette adhésion, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS soutient financièrement les collectivités où sont domiciliés ses clients, pour le recyclage des papiers
- certification au label IMPRIM'VERT : l'ensemble des déchets industriels polluants sur le site de fabrication des imprimés sont traités par un organisme agréé
- adhésion au programme « new life attitude » de REVIALIS qui permet une récupération gratuite des consommables d'impression usagés : tri des cartouches, revalorisation des cartouches réutilisables (0 % de déchets en fin de traitement et 100 % de valorisation – réemploi des pièces détachées et réemploi des matériaux restants).

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'est pas exposé aux rejets d'exploitation des eaux usées et n'a donc pas nécessité à mettre en œuvre des actions particulières à ce niveau.

### **2.2.3. La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité**

Les activités exercées par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ne génèrent pas de nuisances sonores ni d'autres formes de pollution.

## **2.3. Utilisation durable des ressources**

### **2.3.1. La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales**

La consommation d'eau des deux principaux sites industriels – le CLP et SACIPrint – s'élève sur l'exercice à 2 816 m<sup>3</sup>.

### **2.3.2. La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation**

La nature des activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'impliquant pas de consommation de matières premières, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a pas d'actions en la matière.

### **2.3.3. La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables**

La consommation d'électricité de ces deux principaux sites industriels s'élève à 2 449 936 kw/h sur l'exercice. 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 de ces principaux sites industriels s'élève à 3 048 532 kw/h sur l'exercice.

### **2.3.4. L'utilisation des sols**

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

## **2.4. Changement climatique**

### **2.4.1. Les rejets de gaz à effet de serre**

Conscient des impacts environnementaux, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a initié un bilan carbone en 2008 avec la méthode de l'ADEME (22 400 tonnes éq. CO<sub>2</sub>/an) qui a servi de référence pour les actions poursuivies dans le cadre d'un plan de progrès mis en place en 2009.

Sur l'exercice 2013, un nouveau bilan carbone élaboré avec la méthode de l'ADEME avec scope global a été réalisé. Les émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont évaluées à 19 827 tonnes éq. CO<sub>2</sub>/an, avec cette méthode, qui servira de référence pour les prochaines années.

Le plan de progrès mis en place en 2009 a produit les principales actions suivantes :

- renouvellement complet de la flotte de véhicules au standard EURO V, équipée du système Start & Stop (économie de 1 litre/100 km)
- mise en stock avancé du papier en plates-formes régionales
- diminution du taux de retours clients des produits.

Grâce au bilan carbone, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS peut connaître l'impact réel d'une commande en kg éq. CO<sub>2</sub>. En 2013, l'impact est de 10 kg éq. CO<sub>2</sub> par commande. Toutes les émissions de gaz à effet de serre sont converties en poids équivalent de dioxyde de carbone (selon le rapport des poids atomiques des molécules concernées). Il est retenu ici le spectre intermédiaire. Celui-ci regroupe notamment les émissions directes induites par la combustion des énergies fossiles, les émissions d'halocarbures dues aux recharges de fluides frigorigènes liées à la climatisation des véhicules, le fret vers les clients, le fret interne et les déplacements domicile-travail et professionnels.

#### **2.4.2. L'adaptation aux conséquences du changement climatique**

Le modèle métier de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'est pas impacté - en dehors d'autres aspects évoqués dans ce rapport - par le changement climatique.

#### **2.5. Protection de la biodiversité : les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité**

La nature des activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'impliquant pas ces risques, il n'y a pas d'actions réalisées à ce niveau.

### **3. Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable**

#### **3.1. Impact territorial, économique et social de l'activité de la société**

##### **3.1.1. En matière d'emploi et de développement régional**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a fait le choix de mettre en place une organisation décentralisée au niveau des forces commerciales et du transport.

Les 7 directions régionales commerciales implantées à Paris (1) et en régions (6) ont recours à des collaborateurs locaux. Cette présence géographique est un facteur de différenciation par rapport aux concurrents de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

Pour le transport, les chauffeurs-livreurs résident à proximité des vingt-deux plates-formes logistiques ainsi que des huit antennes logistiques. Il en est de même en Belgique, où au delà d'une présence géographique à Bruxelles, il est tenu compte des particularismes régionaux et linguistiques permettant de maintenir la nécessaire proximité auprès des clients.

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

### **3.1.2. Sur les populations riveraines ou locales**

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

**3.2. Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines**

#### **3.2.1. Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est présent sur de nombreux salons étudiants pour présenter l'activité et les types d'emplois proposés. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est également régulièrement en contact avec Pôle Emploi pour les postes à pourvoir sur l'ensemble du territoire national. Pour certaines qualifications plus spécifiques FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose, en partenariat avec les établissements de formation, d'accueillir des contrats de qualification ou des contrats en alternance pour faciliter l'insertion de jeunes adultes dans la vie active.

#### **3.2.2. Les actions de partenariat ou de mécénat**

En 2013, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau à l'association d'insertion ReVIVRE Rhône-Alpes, reconnue d'intérêt général. Le but de cette association est d'accompagner des personnes en réinsertion et de les préparer à obtenir un emploi permanent. L'association ReVIVRE Rhône-Alpes réceptionne, prépare et livre des produits alimentaires et d'hygiène-entretien aux associations humanitaires ou caritatives, qui les distribuent aux plus démunis. Aujourd'hui, six salariés dont cinq en insertion apprennent, grâce à l'association et à une formation externe si nécessaire (permis de cariste, permis de conduire...), une activité professionnelle telles que la manutention, la préparation de commandes et ou encore le métier de chauffeur-livreur pour ensuite être embauchés par une entreprise externe grâce à l'accompagnement régulier de l'association.

De plus, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a offert des fournitures de bureau diverses et du papier au mouvement de jeunesse des Scouts de Cluses ainsi que du papier à l'école privée Don Bosco situé à HEYRIEUX.



D'autre part, le groupe FIDUCIAL apporte son soutien à un certain nombre de clubs sportifs et associations dont il partage les valeurs. En 2013, FIDUCIAL a renouvelé pour la sixième année son partenariat avec le Stade Toulousain de rugby. FIDUCIAL est partenaire de l'association Sport dans la ville qui favorise l'insertion de jeunes par le sport. FIDUCIAL est également partenaire de l'association Courir pour elles, qui reverse tous les bénéfices de ses manifestations à des associations spécialisées sur le traitement des cancers touchant les femmes. De plus, FIDUCIAL est mécène de la Fondation EM Lyon (Business School européenne) au travers de deux projets : Entrepreneurs pour le Monde et Global Master entrepreneuriat France/USA/Chine. Ces projets contribuent à promouvoir des valeurs entrepreneuriales et de responsabilité sociale. Enfin, depuis 1999, FIDUCIAL est mécène de CLIMSO, qui est un instrument astronomique solaire basé à l'Observatoire du Pic du Midi. Il est utilisé par les Observateurs Associés et produit des CLichés Multiples du Soleil.

### **3.3. Sous-traitance et fournisseurs**

#### **3.3.1. La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS réalise des audits des fournisseurs, dont le référentiel de travail prend en compte les aspects environnementaux des sites, et notamment les points fondamentaux exprimés dans LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS. En ce sens, les fournisseurs s'engagent notamment à respecter les dispositions du décret d'application de la loi NRE (nouvelles régulations économiques) et à communiquer sur demande à FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS les informations relatives aux conséquences de l'activité de la société sur l'environnement. L'audit de première visite prévoit un examen des consommations de ressources, des mesures prises pour : limiter les atteintes à l'équilibre biologique, réduire les risques pour l'environnement, former les salariés, se conformer aux dispositions législatives et réglementaires. Il observe également les dépenses engagées pour prévenir les conséquences de l'activité de la société sur l'environnement, et les démarches de certification environnementales en cours.

En 2013 :

- plus de 90 % des fournisseurs référencés pour l'offre catalogue de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ont signé LA CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS
- 53 % des fournisseurs sont certifiés ISO 9001
- 43 % sont certifiés ISO 14001.

#### **3.3.2. L'importance de la sous-traitance et la 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 des frais de montage pour le mobilier de bureau et de prestations spécialisées pour les activités d'imprimerie et arts graphiques (pelliculage, découpe, vernis...). 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 particulier, la qualité et le développement durable représentent 30 % de la note allouée aux fournisseurs, la note de chaque critère pris en compte étant calculée à l'aide d'un coefficient.

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.

### **3.4. Loyauté des pratiques**

#### **3.4.1. Les actions engagées pour prévenir la corruption**

Les procédures applicables dans les échanges avec les tiers sont connues des collaborateurs et présentées aux tiers concernés. Les achats en provenance de Chine et d'Asie du sud-est sont négociés et contractualisés par les équipes françaises, sans intervenants locaux.

Le système d'information de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est sécurisé au niveau de l'intégrité des données et de la traçabilité des intervenants. Les habilitations d'accès à ce système d'information sont données par une organisation centralisée et indépendante. 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.

#### **3.4.2. Les 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. Comme cela a été précisé, plus de 50 % des produits vendus sont certifiés ou reconnus par des labels.

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 éliminés dès que les dates réglementaires sont atteintes.

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.

### **3.5. Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme**

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a instauré dans les rapports contractuels qu'il entretient avec ses fournisseurs, une CHARTE DE DEONTOLOGIE DES FOURNISSEURS ET DE LEURS SOUS-TRAITANTS reposant sur les principes d'éthique, de moralité, de professionnalisme, de transparence et de responsabilité. Comme précisé précédemment, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS s'attache à respecter toutes les actions en faveur des droits de l'Homme.

## **15- GESTION DES RISQUES**

### **Identification des facteurs de risques :**

La Direction Générale, la Direction Administrative et Comptable, la Direction Qualité et la Direction de l'Audit interne sont en charge du contrôle interne et du pilotage global du management du risque au sein de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. Dans ce cadre ils sont chargés d'identifier les facteurs de risques opérationnels, financiers et juridiques auxquels sont exposées les sociétés du Groupe. Ils fixent les priorités, veillent à la mise en place des plans d'actions et contrôlent la bonne application des procédures.

Les risques sont identifiés dans le système de management de la qualité. La cartographie des risques repose sur la cartographie des processus de fonctionnement internes (processus métiers et processus supports).

Chaque processus est détaillé et les facteurs de risque sont couverts par des procédures de contrôle interne qui permettent de s'assurer que les dispositions sont prises pour en supprimer ou pour le moins en réduire les effets. Le suivi de la mise en place des recommandations est assuré à travers les audits de contrôle interne.

### **Risques financiers :**

#### **Risque de taux :**

Il n'y a pas de risque de taux sur les emprunts à taux fixe, qui s'élèvent (nominal) à 86,2 K€.

Il existe un risque de taux sur les emprunts à taux variable qui s'élèvent (nominal) à 5 990,1 K€ au 30 septembre 2013.

L'exposition du groupe au risque de variation de taux d'intérêt est réduite en raison de la mise en place d'un contrat SWAP de couverture de taux souscrit en mai 2013 à hauteur de 3 000 K€ pour un taux de 1,11% contre Euribor 3 mois, à échéance du 4/05/2018.

Par ailleurs cet encours n'est pas soumis à un risque de variation de taux à hauteur de 2 798,8 K€, en raison de la couverture (contrat de SWAP) dont bénéficie la dette principale contractée par notre société mère.

Une augmentation de 1% l'an du niveau moyen des taux d'intérêts à court terme (base d'indexation pour les emprunts à taux variable) se traduirait par une dégradation du résultat financier, avant impôt, de l'ordre de 60 K€.

Les actifs financiers sont composés de comptes courants bancaires.

#### **Risque de crédit :**

Le risque de crédit est le risque qu'un débiteur du Groupe ne rembourse pas sa dette à l'échéance fixée. Ce risque qui affecte principalement la catégorie des prêts et créances est suivi au niveau de chaque entité et s'appuie principalement sur l'analyse des créances échues.

En particulier, le risque client est approfondi à l'aide d'une étude de solvabilité de certains débiteurs et futurs débiteurs réalisée par un croisement d'informations internes et d'informations fournies par un prestataire spécialisé en renseignement commercial.

Les créances clients ont un délai moyen de paiement qui se situe entre 54 et 62 jours selon les mois, en amélioration par rapport à l'année précédente.

Le client le plus important représente 3,3% du Chiffre d'Affaires 2012/2013.

Du fait de l'atomisation de ses clients, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS n'a pas de risques majeurs sur ses créances et n'a donc pas souscrit d'assurance crédit.

La dépréciation sur les créances clients et les comptes rattachés a évolué de la façon suivante sur l'exercice :

En milliers d'euros	30/09/2012	Variation périmètre	Dotations	Reprises	30/09/2013
Dépréciations sur clients et comptes rattachés	1 757	99	211	906	1 161

Par ailleurs, les encours échus à plus de 3 mois représentent moins de 0,2 % de l'encours clients net au 30 septembre 2013.

#### Risque de liquidité et endettement :

Le risque de liquidité est caractérisé par l'existence d'un actif à plus long terme que le passif et se traduit par l'incapacité de rembourser ses dettes à court terme en cas d'impossibilité de mobiliser son actif ou de recourir à de nouvelles lignes bancaires.

Le Groupe estime ne pas être exposé à ce risque compte tenu de sa structure financière générale, du niveau et de la structure de son actif circulant et de son endettement, et de sa capacité à mobiliser, le cas échéant, de nouveaux financements.

#### **Analyse par échéance des emprunts et dettes financières (y compris intérêts) :**

Les éléments pris en compte sont le calendrier des échéances de remboursement de la dette et les clauses conventionnelles.

Le tableau ci-dessous montre les obligations des flux futurs contractuels générés par la dette. Les flux d'intérêts des instruments à taux variable ont été calculés sur le taux en vigueur au 30/09/2013.

Les dettes fournisseurs et autres dettes courantes sont à moins d'un an et ne portent pas d'intérêts.

Banque	Type prêt	Type taux	Durée mois	Nominal K€	Total courant - 1an		+ 1an et - 5 ans		+ 5 ans	
					Nominal	intérêt	Nominal	intérêt	Nominal	intérêt
<b>FIDUCIAL BUREAUTIQUE</b>										
Banque A	Emprunt n°1	variable	27	191,3	94,7	3,1	96,6	1,2	-	-
Banque B	Emprunt n°2	fixe	20	43,1	25,4	1,7	17,7	0,4	-	-
Banque C	Emprunt n°3	fixe	20	43,1	25,4	1,7	17,7	0,4	-	-
Comptes courants participation légale		fixe	60	734,5	324,6	103,6	409,9	81,1	-	-
Location financement		fixe		78,2	31,2	6,6	47,0	5,4	-	-
Concours bancaires et équivalents		variable		2 517,5	2 517,5	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>				<b>3 607,7</b>	<b>3 018,8</b>	<b>116,7</b>	<b>588,9</b>	<b>88,5</b>	-	-
<b>SACIPRINT</b>										
Location financement		fixe		299,5	97,4	10,4	202,1	8,2	-	-
<b>Sous-total</b>				<b>299,5</b>	<b>97,4</b>	<b>10,4</b>	<b>202,1</b>	<b>8,2</b>		
<b>FIDUCIAL OFFICE STORES</b>										
Location financement		fixe		7,0	2,2	0,2	4,8	0,1	-	-
<b>Sous-total</b>				<b>7,0</b>	<b>2,2</b>	<b>0,2</b>	<b>4,8</b>	<b>0,1</b>	-	-
<b>FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS</b>										
Banque D	Emprunt n°4	variable	36	2 798,8	932,9	48,1	1 865,9	48,1	-	-
Banque E	Emprunt n°5	variable	57	3 000,0	600,0	49,0	2 400,0	92,8	-	-
<b>Sous-total</b>				<b>5 798,8</b>	<b>1 532,9</b>	<b>97,1</b>	<b>4 265,9</b>	<b>140,9</b>	-	-
<b>Intérêts courus au 30/09</b>				<b>184,7</b>	<b>184,7</b>	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>				<b>9 897,7</b>	<b>4 836,0</b>	<b>224,4</b>	<b>5 061,7</b>	<b>237,7</b>	-	-

Engagements donnés aux crédits bancaires au 30/09/2013 :

Etablissement de crédit	Montant d'origine (K€)	Capital restant dû au 30/09/2013 (K€)	Garantie
Emprunt n°1	1 050,0	191,3	B
Emprunt n°2	157,5	43,1	A
Emprunt n°3	157,5	43,1	A
Emprunt n°4	5 597,5	2 798,8	A et B
Emprunt n°5	3 000,0	3 000,0	A et B
<b>Total</b>	<b>9 962,5</b>	<b>6 076,3</b>	

A : nantissement du fonds de commerce

B : caution solidaire

Les emprunts contractés par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ne font pas l'objet de covenants.

**Risque de change :**

Compte-tenu de son implantation géographique actuelle, l'exposition du Groupe au risque de change sur les opérations commerciales est très limitée et concerne essentiellement l'importation. Le risque sur les opérations d'importation payées en devises est faible compte tenu de notre exposition actuelle (de l'ordre de 0,1 M€ d'achats par mois).

**Risque sur actions :**

Au 30/09/2013, le Groupe n'est pas exposé au risque actions.

**Risques juridiques :**

Les sociétés du Groupe sont engagées dans un certain nombre de procès ou litiges dans le cours normal de leur activité. Les charges susceptibles d'être estimées avec une fiabilité suffisante et jugées probables par les sociétés et leurs experts, ont fait l'objet de provisions pour risques et charges.

Ces risques font l'objet d'une présentation dans l'annexe – note 8.

Aucun des contentieux en cours dans lesquels les sociétés du Groupe sont impliquées, de l'avis de leurs experts, n'est susceptible d'affecter de manière significative l'activité, les résultats ou la situation financière du Groupe.

### **Risques industriels et liés à l'environnement :**

Compte tenu de notre activité qui ne comprend pas de risque environnemental majeur direct, nous avons identifié les principaux impacts environnementaux sur lesquels le Groupe a mis en place des actions :

- ✓ Prévention des risques et maîtrise des nuisances pour les riverains liées à notre centre de stockage et préparation de commandes (protection incendie de tout le bâtiment sur 24000 m<sup>2</sup>, réduction des nuisances sonores par des sas étanches, intégration paysagère, ...)
- ✓ Réduction de l'impact environnemental des emballages (plusieurs formats de cartons de livraison, réduction de l'épaisseur des emballages, ...)
- ✓ Réduction des gaz à effet de serre par l'utilisation de véhicules répondant à la norme Euro5
- ✓ Valorisation des déchets
- ✓ Gestion de l'eau et de l'énergie

Par ailleurs le Groupe participe à la reprise chez les clients des piles, cartouches d'encre (toners), appareils électriques et électroniques lorsqu'ils sont usagés ou en fin de vie. Il s'inscrit comme étant un maillon de la chaîne contribuant au recyclage de ces produits.

### **Assurances – Couverture des risques susceptibles d'être encourus par le Groupe :**

Des programmes d'assurance spécifiques ont été mis en place pour les besoins des sociétés du Groupe. Les types de contrats concernés sont les suivants :

#### **Domages aux biens et pertes d'exploitation :**

Cette assurance a pour objectif de protéger les actifs de l'entreprise qui sont inscrits au bilan.

La police en vigueur est une police sous forme 'tous sauf' délivrée sur la base des garanties existantes sur le marché de l'assurance. Elle couvre les risques d'incendie, vol, événements naturels et pertes d'exploitation.

La durée d'application du volet pertes d'exploitation est de 24 mois.

Les exclusions en vigueur dans ce contrat sont conformes aux pratiques du marché. Le contrat se renouvelle le 1<sup>er</sup> octobre de chaque année.

Les préconisations faites par la compagnie d'assurance, dans le cadre de sa dernière étude de risques du centre logistique d'Heyrieux ont été prises en compte dans notre programme pluriannuel de gros entretien du site.

#### **Responsabilité Civile :**

Il s'agit de couvrir les risques encourus pour les préjudices corporels, matériels et immatériels (dans ce dernier cas sous-limité et selon la législation en vigueur) subis par des tiers dont le Groupe pourrait être à l'origine, tant en cours d'exploitation qu'après livraison.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est également couvert pour ses sites recevant du public (magasins de FIDUCIAL OFFICE STORES).

Enfin le Groupe est couvert pour les risques d'atteinte accidentelle à l'environnement.

#### **Régime de prévoyance et de santé complémentaire :**

Conformément à la législation en vigueur, aux conventions collectives et aux accords d'entreprise, des programmes couvrant les risques liés aux accidents du travail, frais médicaux, prévoyance et retraite ont été mis en place.

Autres assurances :

Le Groupe a également renouvelé plusieurs polices d'assurance pour garantir ses risques en matière de transport et de déplacement de son personnel.

**16- INFORMATIONS RELATIVES AUX MANDATAIRES SOCIAUX**

16-1 Vous trouverez ci-dessous les tableaux relatifs à l'état de la rémunération et des avantages des dirigeants – mandataires sociaux.

16-2 Vous trouverez en annexe 1 au présent rapport l'état des mandats établis en application de l'article L. 225-102-1, al 4 du Code de Commerce.

**REMUNERATION DES DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX**

Synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Jean-Claude CARQUILLAT, Président-Directeur Général	30/09/2013	30/09/2012
Rémunérations dues au titre de l'exercice	-	-
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL	-	-

Récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Jean-Claude CARQUILLAT Président Directeur Général	Montant au titre de l'exercice 30/09/2013		Montant au titre de l'exercice 30/09/2012	
	Dus	Versés	Dus	Versés
Rémunération fixe	-	-	-	-
Rémunération variable	-	-	-	-
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Jetons de présence	-	-	-	-
Avantages en nature	-	-	-	-



<b>Les jetons de présence</b>		
<b>Membres du conseil</b>	<b>Jetons de présence versés au titre de l'exercice 30/09/2013</b>	<b>Jetons de présence versés au titre de l'exercice 30/09/2012</b>
Jean-Claude CARQUILLAT	-	-
Nathalie JARJAILLE	-	-
Bertrand COTE	-	-
Bernard FLEUR	-	-
<b>TOTAL</b>	-	-

<b>Options de souscription ou d'achat d'actions attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social</b>						
<b>Options attribuées à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du Groupe</b>	<b>N° et date du plan</b>	<b>Nature des options (achat ou souscription)</b>	<b>Valorisation des options selon la méthode retenue pour les comptes consolidés</b>	<b>Nombre d'options attribuées durant l'exercice</b>	<b>Prix d'exercice</b>	<b>Période d'exercice</b>
Jean-Claude CARQUILLAT	-	-	-	-	-	-

<b>Options de souscription ou d'achat d'actions levées durant l'exercice par chaque dirigeant mandataire social</b>				
<b>Options levées par les dirigeants mandataires sociaux</b>	<b>N° et date du plan</b>	<b>Nombre d'options levées durant l'exercice</b>	<b>Prix d'exercice</b>	<b>Période d'exercice</b>
Jean-Claude CARQUILLAT	-	-	-	-

<b>Actions de performance attribuées à chaque dirigeant mandataire social</b>					
Actions de performance attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du Groupe	N° et date du plan	Nombre d'options attribuées durant l'exercice	Valorisation des actions selon la méthode retenue pour les comptes consolidés	Date d'acquisition	Prix d'exercice
Jean-Claude CARQUILLAT	-	-	-	-	-

<b>Actions de performance devenues disponibles durant l'exercice pour chaque dirigeant mandataire social</b>				
Actions de performance devenues disponibles pour les dirigeants mandataires sociaux	N° et date du plan	Nombre d'actions devenues disponibles durant l'exercice	Conditions d'acquisition	Période d'attribution
Jean-Claude CARQUILLAT	-	-	-	-

### ***17- RESOLUTIONS PROPOSEES A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE***

Les résolutions proposées par votre conseil portent sur :

- l'approbation des comptes annuels et consolidés de l'exercice
- le quitus aux administrateurs
- l'affectation du résultat de l'exercice
- l'approbation des conventions réglementées
- le renouvellement du mandat d'un administrateur
- les pouvoirs en vue des formalités.

### ***18- CONTROLES DES CO-COMMISSAIRES AUX COMPTES***

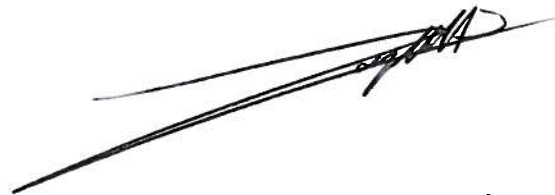
Nous allons vous donner lecture :

- du rapport général de vos co-commissaires aux comptes sur les comptes annuels
- de leur rapport sur les comptes consolidés
- de leur rapport spécial sur les conventions visées aux articles L. 225-38 et suivants du Code de Commerce
- de leur rapport sur le rapport du Président du conseil d'administration visé à l'article L. 225-235 du Code de Commerce

## **19- TABLEAU DES RESULTATS**

Au présent rapport est annexé, conformément aux dispositions de l'article R.225-102 al.2 du Code de Commerce, le tableau faisant apparaître les résultats de la société au cours de chacun des cinq derniers exercices.

Nous vous demanderons de donner acte aux membres du Conseil d'administration des informations contenues dans le présent rapport, d'approuver les comptes annuels et les comptes consolidés de l'exercice écoulé, tels qu'ils vous sont présentés, de ratifier les propositions de votre Conseil d'administration et de donner quitus à chacun de ses membres pour l'exercice écoulé.



**Le Conseil d'Administration**



**FIDUCIAL**  
OFFICE SOLUTIONS

**RESULTATS FINANCIERS DE LA SOCIETE  
AU COURS DES CINQ DERNIERS EXERCICES**

<b>DATE D'ARRETE</b> <b>Durée de l'exercice</b>	<b>30/09/2013</b> <b>12 mois</b>	<b>30/09/2012</b> <b>12 mois</b>	<b>30/09/2011</b> <b>12 mois</b>	<b>30/09/2010</b> <b>12 mois</b>	<b>30/09/2009</b> <b>12 mois</b>
<b>CAPITAL EN FIN D'EXERCICE</b>					
Capital social	22 000 000	22 000 000	22 000 000	22 000 000	22 000 000
Nombre d'actions émises	2 169 232	2 169 232	2 169 232	2 169 232	2 169 232
Nombre d'obligations convertibles					
<b>OPERATIONS et RESULTATS</b>					
Chiffre d'affaires H.T.	408 947	462 605	0	0	0
Résultat avant impôts, participation, dotations amort. et provisions	1 533 012	1 563 253	1 121 814	1 486 443	797 796
Impôts sur les bénéfices					
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	738 957	1 563 253	1 121 814	1 486 443	797 796
Montant des bénéfices distribués					
<b>RESULTAT PAR ACTION</b>					
Résultat après impôts, participation, avant dotations amort. et provisions	0,71	0,72	0,52	0,69	0,37
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	0,34	0,72	0,52	0,69	0,37
Dividende attribué					
<b>PERSONNEL</b>					
Effectif moyen des salariés	0	0	0	0	0
Masse salariale					
Sommes versées en avantages sociaux (sécurité soc., œuvres sociales, ..)					

**Annexe 1 au rapport de gestion sur les comptes annuels au 30 septembre 2013**

**Liste des mandats sociaux – article L 225-102 -1, al 4 du Code de Commerce**

**Jean-Claude CARQUILLAT,**

*Président du Conseil d'administration et Directeur Général de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS :*

- Président du conseil d'administration et directeur général de la société COMINOR SA
- Président de la société FIDUCIAL INFORMATIQUE SAS
- Président de la société FIDUCIAL.FR SAS
- Président de la société NEXTO SAS
- Président de la société Y-PROXIMITÉ SAS
- Représentant de la société FIDUCIAL INFORMATIQUE SAS, Présidente de la société ALLEGORIA SAS
- Représentant de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA, Présidente de la société FIDUCIAL BUREAUTIQUE SAS
- Représentant de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA, Présidente de la société SACIPRINT SAS
- Représentant de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA, Présidente de la société VEOPRINT SAS
- Représentant permanent de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA au conseil d'administration de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – société de droit espagnol
- Représentant permanent de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA au conseil d'administration de la société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS SA – société de droit belge
- Gérant de la société FIDUCIAL OFFICE STORES SARL
- Administrateur de la société SOLABEL SA
- Gérant de la SOCIETE DE TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNEES SARL
- Administrateur de la société SUD RADIO SERVICES SA
- Président de la société CARQUILLAT CONSULTING SAS

**Nathalie JARJAILLE,**

*administrateur de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS :*

- Représentant permanent de la société FIDAUDIT SA au conseil d'administration de la société RENE PIERROT & ASSOCIES SA
- Représentant permanent de la société FIDAUDIT SA au conseil d'administration de la société FIDEURAF SA
- Administrateur de la société FIDAUDIT SA
- Administrateur de la société FIDEXPERTISE SA
- Président du conseil d'administration et directeur général de la société SAREX SA
- Membre et Vice-Président du conseil de surveillance de la société BANQUE FIDUCIAL SA
- Représentant permanent de la société FIDUCIAL FINANCIAL SERVICES SAS au conseil de surveillance de la société MURBOUTIC SCA
- Administrateur de la société de droit belge FIDEXPERTISE
- Administrateur de la société de droit luxembourgeois FIDUCIAL EXPERTISE SA

**Bertrand COTE,**

*représentant permanent de FIDUCIAL SCP, administrateur de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS :*

- Président du Conseil d'administration et directeur général de la société FIDUCIAL REAL ESTATE
- Membre et Président du conseil de surveillance de la société FIDUCIAL GERANCE SA
- Président de la société IMMOCIAL GESTION SAS
- Représentant de la société FIDUCIAL SCP, Gérante de la société ATAR SC
- Représentant de la société FIDUCIAL SCP, Gérante de la société ATAR SC, laquelle est Présidente de la société LA VALLONGUE SAS
- Président du conseil d'administration et directeur général de la société SOLABEL SA
- Représentant permanent de la société FIDUCIAL BUREAUTIQUE SAS au conseil d'administration de la société de droit belge FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS
- Représentant permanent de la société IMMOCIAL GESTION dans la société MURBOUTIC SCA
- Représentant permanent de la société IMMOCIAL, Présidente de la société SAS FIMOBAT
- Président de la société PARTICIPATIONS SERVICES INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS SAS
- Représentant d'ACL PME au conseil d'administration de la société d'économie mixte SACVL
- Administrateur d'APICIL SOMMITALE et d'APICIL PREVOYANCE en qualité de représentant de la CGPME
- Administrateur d'APICIL ASSURANCES, filiale d'APICIL PREVOYANCE, et de la fondation APICIL
- Administrateur de la société de droit belge LA DAME DE BRUXELLES
- Représentant permanent de la société ESCURIAL SAS au conseil d'administration des sociétés de droit belge LA DAME DE LIEGE, LA DAME DU BRABANT, LA DAME DE VERVIERS et LA DAME DE LA HULPE
- Représentant permanent de la société de droit luxembourgeois LA DAME DU LUXEMBOURG SA, Président du conseil d'administration et Administrateur délégué des sociétés de droit belge LA DAME DE LIEGE, LA DAME DU BRABANT, LA DAME DE VERVIERS et LA DAME DE LA HULPE
- Administrateur unique de la société de droit luxembourgeois LA DAME DU LUXEMBOURG SA
- Administrateur unique de la société de droit luxembourgeois LA DAME DU DUCHE SA
- Représentant permanent de la société de droit luxembourgeois LA DAME DU LUXEMBOURG SA, Administrateur unique de la société de droit luxembourgeois, LA DAME DU BOIS

**Bernard FLEUR,**

*représentant permanent de FIDUCIAL FINANCIAL SERVICES, administrateur de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS :*

- Membre du Conseil de surveillance de la société BANQUE FIDUCIAL SA,
- Gérant de la société MBF CONSEIL SARL
- Gérant de la société SDB PARTICIPATIONS SC
- Gérant de la société LE SEGUOVENT SCI
- Administrateur de la société ETIGRAPH SAS