

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

RAPPORT DE GESTION DU GROUPE ET DE LA SOCIETE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS AU 30 SEPTEMBRE 2011

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 2011, 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.

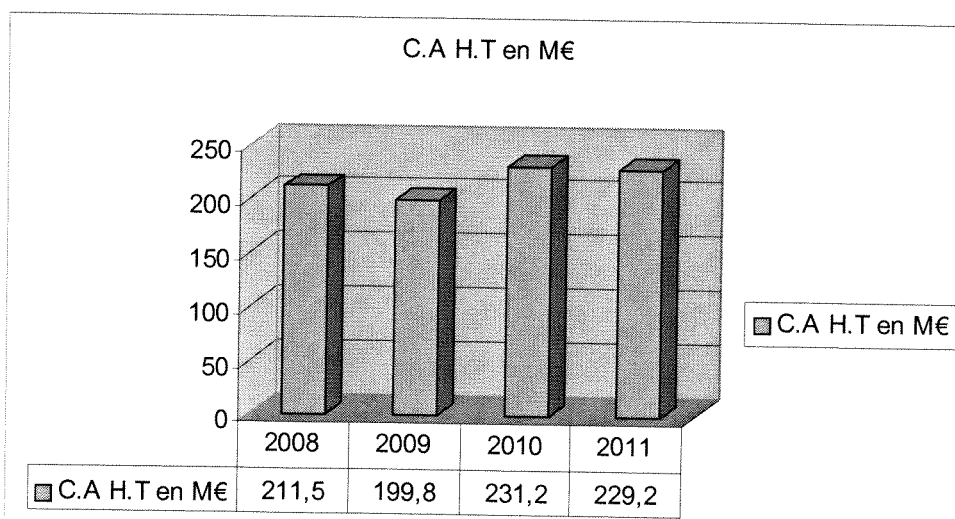
1- RAPPORT D'ACTIVITE DU GROUPE ET DE LA SOCIETE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS AU 30 SEPTEMBRE 2011

1- ACTIVITES ET RESULTATS DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

Groupe FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS :

Le chiffre d'affaires consolidé hors taxes réalisé par FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS au titre de l'exercice 2011 s'établit à 229,2 M€, comparable à l'année précédente (231,2 M€).

L'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a connu un premier trimestre très dynamique, puis les autres trimestres ont été en demi-teinte. La conjoncture toujours difficile (croissance française nulle ou en baisse depuis le 2^{ème} trimestre 2011), les restrictions budgétaires appliquées par nos clients et en particulier dans le secteur public et les pertes de clients issues du rapprochement avec la société LIOGIER, sont autant de paramètres qui expliquent le niveau de chiffre d'affaires atteint sur l'exercice 2011.



Les faits caractéristiques de cet exercice sont les suivants :

- la compétition toujours très forte entre les principaux acteurs du marché pour conserver leur part de marché, ce qui est globalement destructeur de marge pour la profession.
- la politique des fabricants qui répercutent systématiquement les hausses de prix des matières premières sur les distributeurs, alors que le client final ne veut plus les absorber en totalité. Il s'en est suivi une stabilisation de notre marge par rapport à l'exercice précédent. Ce qui constitue en soi une bonne performance.
- la nécessité d'améliorer en permanence notre productivité et notre organisation et en tout premier lieu au niveau commercial et logistique. Plusieurs plans d'actions ont été engagés au cours de cet exercice avec des objectifs de résultat à court terme.
- la finalisation de l'intégration de la société LIOGIER. La fusion juridique par confusion de patrimoine est intervenue au 30/09/2010, mais la mise en œuvre des synergies s'est poursuivie sur l'exercice. Les dernières décisions en matière de rationalisation des organisations et des effectifs ont engendré des coûts exceptionnels significatifs mais non récurrents.

Dans ce contexte exceptionnel, notre actionnaire de référence a décidé de prolonger son soutien financier.

De son côté, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a poursuivi son plan de progrès pour adapter ses charges de fonctionnement au nouveau contexte de marge commerciale déjà évoqué.

Après prise en compte de ces différents éléments, le résultat opérationnel courant (8,3 M€) est en légère amélioration par rapport à l'exercice précédent.

Au 30 septembre 2011, la structure financière de notre groupe a évolué favorablement sous l'effet des 2 éléments suivants :

- la diminution de l'endettement provenant de l'acquisition de la société LIOGIER
- l'amélioration de notre besoin en fonds de roulement par un pilotage constant de ses composantes. Le 3^{ème} et dernier volet dérogoire de réduction des délais de paiement fournisseurs (loi LME) mis en place pour notre branche d'activité a eu beaucoup moins d'impact que les précédents.

Il s'en est suivi une baisse de notre endettement total lequel s'établit désormais à un niveau très faible par rapport à nos capitaux propres.

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

(en Millions d'euros)	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires H.T.	229,2	231,2	199,8
Résultat opérationnel courant	8,3	7,9	4,6
<i>Soit en % du CA</i>	<i>3,6%</i>	<i>3,4</i>	<i>2,3</i>
<i>dont participation des salariés (en M€)</i>	<i>-0,4</i>	<i>-0,1</i>	<i>-0,7</i>
Résultat opérationnel	5,4	5,6	4,6
Coût de l'endettement financier net	-0,5	-0,6	-
Autres produits et charges financiers	-	-	-
Charge d'impôt	-0,2	-0,3	-0,1
Bénéfice consolidé part du groupe	4,7	4,7	4,5
Nombre d'actions	2 169 232	2 169 232	2 169 232
Résultat net par action part du groupe en euros :	2,18	2,15	2,08

(en Millions d'euros)	2011	2010	2009
Total du bilan	130,6	134,2	116,2
Capital social	22,0	22,0	22,0
Capitaux propres part du groupe	64,1	59,4	55,9
Passifs financiers	6,2	8,1	3,3
Actifs non courants	61,6	61,6	48,8

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

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

	2011			2010			2009		
	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution	M€	Variation	Contribution
Distribution fournitures et mobilier de bureau	221,9	-0,9%	96,8%	224,0	+15,9%	96,9%	193,3	-5,7%	96,7%
Arts graphiques	4,5	-8,2%	2%	4,9	-12,5%	2,1%	5,6	-	2,8%
Autres	2,8	+21,7%	1,2%	2,3	+155,5%	1%	0,9	-10%	0,5%
C.A. H.T. consolidé	229,2	-0,9%	100%	231,2	+15,7 %	100 %	199,8	-5,5 %	100 %

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

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 4,4%.

Répartition du chiffre d'affaires consolidé par zones géographiques :

(en M€)	2011		2010		2009	
France	214,7	93,7%	216,4	93,6%	189,2	94,7%
Europe	14,5	6,3%	14,8	6,4%	10,6	5,3%
C.A. TOTAL	229,2	100%	231,2	100%	199,8	100%

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 148 K€.

Le résultat financier (+ 2 439 K€) enregistre des charges liées à l'endettement, des produits de placements de trésorerie, ainsi que des dividendes de filiales pour un montant de 2 500 K€.

Le résultat exceptionnel (- 1 170 K€) est constitué principalement par des abandons de compte-courant au bénéfice de 2 filiales.

Le bénéfice de l'exercice ressort à 1 122 K€, sans charge d'impôt sur les sociétés.

Les comptes résumés de la société se présentent comme suit :

(en Millions d'€uros)	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires H.T.	-	-	-
Autres produits	-	-	-
Résultat d'exploitation	-0,1	-0,1	-0,1
Résultat financier	2,4	2,4	1,0
Résultat courant	2,3	2,3	0,9
Résultat exceptionnel	-1,2	-0,8	-0,1
Impôt sur les sociétés	-	-	-
Résultat net	1,1	1,5	0,8

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
30/09/2010	19	18	1	1	
30/09/2011	24	14	10	10	

3- *EVENEMENTS MARQUANTS DE L'EXERCICE*

• *Activité distribution – FIDUCIAL BUREAUTIQUE*

La situation économique en France a encore été mauvaise au cours de notre exercice 2011, avec une croissance négative du PIB sur le 3^{ème} trimestre. La baisse de la production industrielle en France et le manque de confiance en l'avenir de nos clients ont des répercussions sur les achats de fournitures de bureau.

Les faits marquants de l'exercice peuvent être résumés de la façon suivante :

- Développement d'activités de back-office pour aider les commerciaux à développer les ventes avec notamment :
 - o la création du 'Support produits' qui s'engage à répondre à toutes les questions relatives aux produits avec une très grande réactivité
 - o le renforcement de la 'Cellule offres et marchés' qui est un support spécialisé pour la réponse aux appels d'offres
 - o la réalisation de nombreuses opérations de marketing concertées avec le Commerce
 - o la création d'une cellule de commerciaux sédentaires chargés de déployer par téléphone les contrats nationaux directifs
- La logistique a poursuivi sa démarche d'amélioration continue avec différentes actions visant à réduire le taux d'erreur de préparation qui est désormais inférieur à 1%
- Une amélioration significative du besoin en fonds de roulement a été obtenue grâce à différentes actions qui ont permis :
 - o de maîtriser le niveau de nos stocks : les approvisionnements sont désormais calculés en fonction des objectifs de ventes à venir
 - o de faire respecter le délai de paiement par nos clients : une meilleure communication entre les fonctions administratives et les commerciaux concernant les retards de paiement a permis une forte mobilisation de tous les acteurs commerciaux dans le cadre de notre politique cash
 - o d'avoir globalement un impact bénéfique sur la variation de trésorerie de l'exercice
- La création d'une Direction Marketing Clients pour mieux structurer et exploiter notre base de données clients, soutenir nos forces de ventes grâce à des analyses CRM et développer des applications d'aides à la vente

La société Fiducial Bureautique a lancé le 7 juillet 2011 son site marchand 'Pourmonbureau.com'. Ce nouveau canal de ventes à distance vise le marché national des 2,5 millions de TPE (artisans, commerçant, professions libérales, créateurs d'entreprises, ...). Ce site a nécessité plusieurs mois de développement et il intègre de nombreuses innovations :

- possibilité de faire une recherche multiple type « liste de courses »
- possibilité de commander un tampon en ligne et d'archiver les informations personnalisées
- une gestion personnalisée du client avec l'attribution d'un commercial dédié dès l'inscription
- un programme de fidélité intégré au site, avec une boutique cadeaux

Un catalogue papier éponyme a été créé et il constituera un relai important pour la commercialisation du site.

Ce nouveau canal de ventes à distance devrait être un levier de croissance :

- en assurant la promotion de l'offre globale Fiducial Office Solutions
- en apportant une réponse à un comportement d'achat à distance
- en animant la relation client, en termes de personnalisation et de réactivité

Avec une phase pilote s'étalant de juillet à septembre et un premier catalogue distribué en août 2011, les premiers résultats sont attendus pour le prochain exercice.

Dans ce contexte spécifique de ralentissement économique qui frappe nos clients et qui se répercute sur notre chiffre d'affaires et compte tenu des dépenses exceptionnelles d'intégration de LIOGIER qui sont encore très significatives sur l'exercice, notre actionnaire de référence a soutenu financièrement 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 2011 s'élève à 215,6 M€, contribuant au chiffre d'affaires consolidé, après élimination des opérations internes, à hauteur de 207,3 M€.

L'évolution des prix d'achat a connu deux périodes distinctes sur notre exercice. Au cours des 9 premiers mois, les prix d'achat des produits ont subi des hausses et en particulier les produits comprenant des matières plastiques, du métal ou du carton.

Cette tendance s'est fortement ralentie (voire inversée pour certaines familles de produits comme le papier par exemple) au cours des 3 derniers mois de notre exercice financier, ce qui a permis de limiter la hausse globale des prix.

La part des produits achetés en Asie, notamment par l'intermédiaire de notre bureau de représentation à Shanghai, a augmenté en volumes et en nombre de produits.

Dans ce contexte, la contribution au résultat opérationnel s'établit à 6,6 M€ au lieu de 5,8 M€ l'exercice précédent.

L'endettement de la société est en baisse en particulier grâce aux bons résultats obtenus dans la gestion du besoin en fonds de roulement. Il reste à un niveau très faible 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 2012 nous souhaitons :

- retrouver une croissance de nos ventes :
 - en adaptant notre offre aux besoins des clients
 - en recrutant des commerciaux pour accélérer notre croissance organique, tout en optimisant nos ressources et nos coûts
 - en développant nos différents segments clients avec cohérence et avec le souci de la rentabilité
 - grâce à une fonction marketing unifiée supportant les ventes et prenant en compte les spécificités de nos clients

- réussir le développement du canal e-business Pourmonbureau.com
 - o en utilisant la notoriété de Fiducial auprès de la cible TPE
 - o en mobilisant l'entreprise sur ce projet majeur
- améliorer notre efficacité
 - o en développant l'enthousiasme et l'esprit d'équipe

Notre ambition pour 2012 est d'améliorer sensiblement notre niveau de rentabilité.

La société FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Belgique a réalisé un chiffre d'affaires de 14,1 M€ comparable à l'exercice précédent (14,3 M€).

La contribution au résultat opérationnel se maintient à un niveau satisfaisant sur l'exercice et s'établit à 0,7 M€.

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS BELGIQUE a été désigné comme l'une des entreprises à forte croissance par le magazine Trends-tendance (magazine économique et financier de référence depuis plus de 30 ans en Belgique). Elle a reçu le 25 mai 2011 le trophée « Gazelles 2011 » dans la catégorie des moyennes entreprises.

La société **FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS – Espagne**. Notre filiale espagnole n'a pas encore atteint un niveau d'activité suffisant pour atteindre l'équilibre. Dans ce contexte, elle a bénéficié du soutien financier de sa société mère.

- ***Activité magasins – FIDUCIAL OFFICE STORES***

La société a réalisé un chiffre d'affaires de 2, 8 M€ avec ses magasins de Cherbourg, Le Havre et Lyon.

Courant février 2011 le magasin de Lyon a été équipé du logiciel Pantheon, ce qui va nous permettre d'harmoniser les règles de gestion et de développer les synergies d'achat pour les produits de fournitures de bureau.

Le résultat opérationnel est désormais proche de l'équilibre (-0,3 M€).

L'évolution de ce canal de distribution fait partie des réflexions stratégiques de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS.

- ***Activité arts graphiques - SACIPRINT***

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

Le chiffre d'affaires, en contribution, s'établit à 4,5 M€, en légère baisse par rapport à l'exercice précédent (4,9 M€) dans un marché des arts graphiques qui souffre toujours de la crise économique avec des projets qui sont régulièrement reportés par les clients et prospects.

SACIPRINT, dont la production annuelle s'élève à 8,2 M€, est un acteur important du marché des arts graphiques.

L'exercice a été marqué par l'installation d'une chaîne de coupe automatisée qui doit permettre à SACIPRINT de progresser en qualité, en délai et en efficacité.

Des premières réflexions ont été engagées au cours de l'exercice pour mutualiser les forces commerciales de SACIPRINT avec celles de FIDUCIAL BUREAUTIQUE afin de développer les synergies sur un potentiel de clients plus important et réceptifs au concept d'offre globale et de colis unique.

La contribution de SACIPRINT au résultat opérationnel d'ensemble est de -1,2 M€.

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 30/09/2011, les provisions pour litiges s'élèvent à 3,7 M€ dans les comptes consolidés.

6- PERSPECTIVES D'AVENIR

Dans cette période de grande incertitude au plan économique, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS souhaite apporter de la sérénité et de la confiance à ses clients et prospects.

Ses atouts :

- la fiabilité et la qualité de son service,
- la tenue de ses engagements,
- le sérieux et la largeur de son offre,
- l'innovation dans les échanges avec ses clients (dématérialisation, sites Internet, e-procurement, cartes d'achat et cartes bancaires, etc...),
- un sens de l'écoute du client
- sa proximité géographique.

Notre objectif est de privilégier le qualitatif plutôt que de céder à la croissance pour la croissance.

Il est toujours très difficile de faire une prévision d'activité avec des indicateurs qui fluctuent chaque jour en fonction de l'actualité politique et économique. Pour l'exercice 2011/2012 et à périmètre comparable, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS devrait atteindre un chiffre d'affaires consolidé de l'ordre de 230 M€ et un résultat opérationnel consolidé affichant une stabilité par rapport aux années précédentes.

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 48 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

Les activités exercées au sein du groupe n'amènent pas les filiales à engager des frais de recherche et développement.

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

Nous vous demandons d'approuver les conventions visées à l'article L 225-38 du Code de Commerce, conclues au cours de l'exercice après avoir été régulièrement autorisées par votre Conseil d'administration

10- PRESENTATION DES COMPTES ET METHODES D'EVALUATION

Aucune modification dans la présentation des comptes annuels et dans les méthodes d'évaluation n'est intervenue au cours de l'exercice clos le 30 septembre 2011, pour FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS et ses filiales.

11- AFFECTATION DU RESULTAT

L'exercice écoulé se traduit par un bénéfice de 1.121.813,74 € que nous vous proposons d'affecter de la façon suivante :

- bénéfice de l'exercice	1.121.813,74 €
- 5 % à la réserve légale	56.090,69 €
- le solde au poste « Autres réserves »	1.065.723,05 €

Nous vous précisons qu'il n'a pas été distribué de dividendes au cours des trois derniers exercices.

12- CAPITAL SOCIAL

Au 30 septembre 2011, 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.

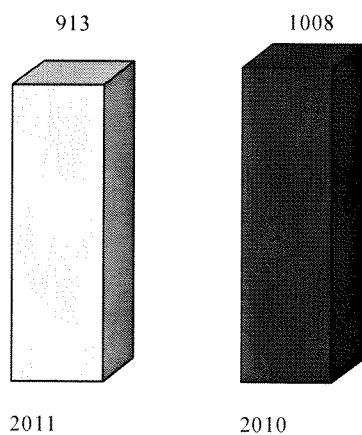
A la date de clôture, aucune action de la société n'est détenue par le personnel du Groupe au titre d'opérations en relation avec l'actionnariat des salariés dans le cadre de la participation.

14- DISPOSITIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES VISEES A L'ARTICLE L.225-102-1 DU CODE DE COMMERCE

A – Dispositions sociales

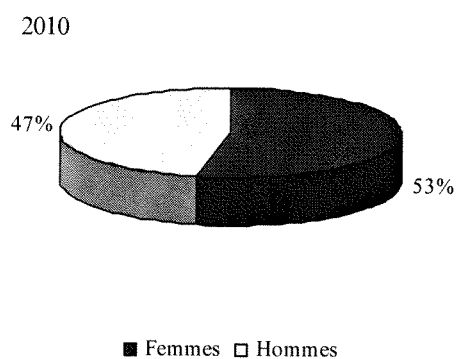
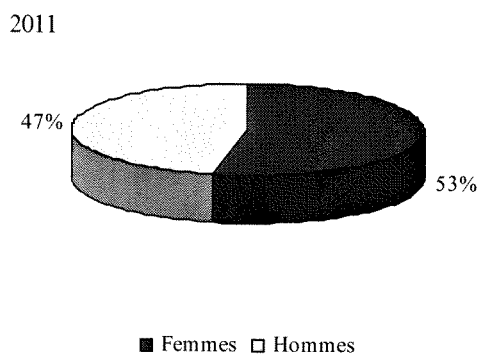
1- En matière d'emploi

- Effectif à la date de clôture :



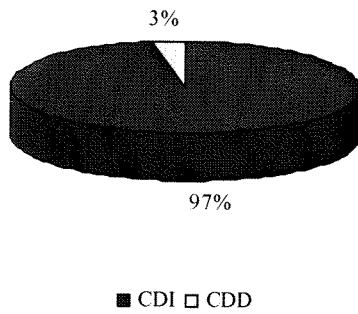
- Répartition de l'effectif en % :

* Par sexe :

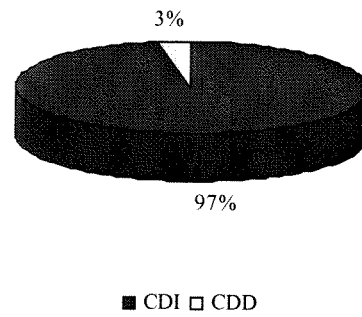


* Par nature de contrat :

2011

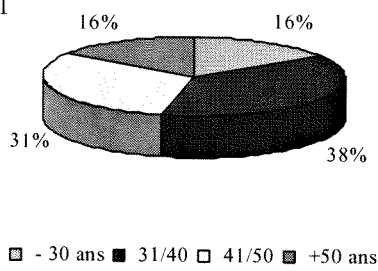


2010

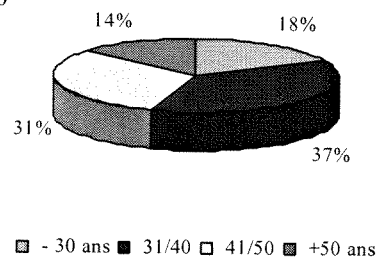


* Par tranche d'âge :

2011



2010

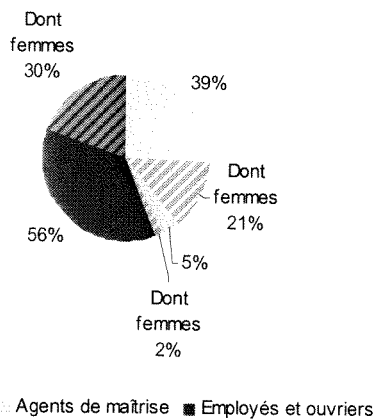


Moyenne d'âge : 40.0 ans

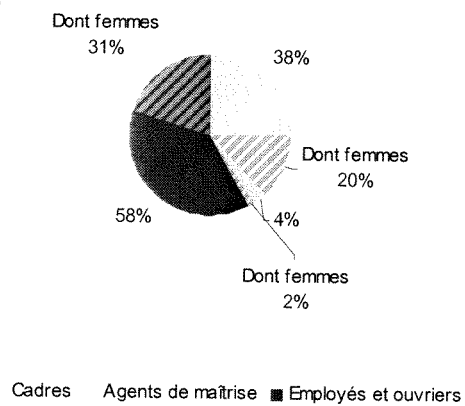
39.4 ans

* Par statut légal :

2011

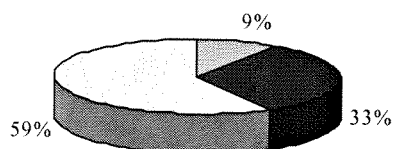


2010



* Par ancienneté :

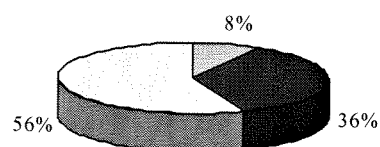
2011



■ - 1 an ■ 1 à 5 ans □ 5 ans et plus

Ancienneté : 9.1 ans

2010



■ - 1 an ■ 1 à 5 ans □ 5 ans et plus

8.7 ans

2- Organisation temps de travail, rémunération :

	2011	2010
Durée du temps de travail :		
% salariés à plein temps	97%	97%
% salariés à temps partiel	3%	3%
Rémunération de la période (brut Sécurité Sociale annuel de la période)	27 008 K€	30 225 K€
Montants consacrés à la formation	Les sociétés du groupe engagent des dépenses de formation qui excèdent le minimum obligatoire (1,6%). Une grande partie du budget est consacrée à la formation des équipes de ventes et à l'intégration des nouveaux arrivants.	
Nombre de personnes handicapées dans les effectifs	13	14
Promotions des conventions de l'OIT	Depuis plusieurs années, FIDUCIAL BUREAUTIQUE a intégré dans tous ses contrats fournisseurs une clause de respect des conventions de l'OIT.	
Importance de la sous-traitance	1 474 K€	1 339 K€
	Il s'agit pour l'essentiel de frais de montage pour le mobilier de bureau et de prestations de fabrications complémentaires pour l'activité arts graphiques (pelliculage, découpe, vernis, ...)	

3- Évolution des effectifs

De 2010 à 2011, l'effectif global a diminué pour 2 raisons principales ;

- L'intégration des équipes Liogier dans nos effectifs s'est faite en 2010, alors que la finalisation de la rationalisation des organisations et des effectifs a eu lieu principalement sur l'exercice 2011
- La difficulté de recrutement de profils commerciaux eu égard à la pénurie actuelle de candidats sur le marché du travail et à la très forte concurrence entre les acteurs, concurrence qui se retrouve non seulement sur le terrain commercial, mais aussi dans l'attractivité des candidats potentiels.

Afin de remédier à cette situation la société a mis en place les actions suivantes :

- partenariats écoles
- participation à des forums de recrutement
- mise en place d'un plan de cooptation pour le personnel commercial

Spécificité des effectifs : une implantation régionale, pierre angulaire de notre groupe

Notre société a une très large implantation régionale, ce qui nous donne une grande proximité avec nos clients, répartis sur tout le territoire national.

On trouve 2 types d'organisations en région :

- la représentation commerciale, organisée autour d'un Directeur régional avec des agences locales, où sont rattachés des commerciaux et des assistantes commerciales, l'ensemble assurant les relations au quotidien avec les clients.
- la distribution, organisée sous forme de plates formes régionales, auxquelles sont rattachés nos chauffeurs livreurs. Ces emplois sont également très importants dans notre chaîne de valeurs. Ils sont le lien, visible au quotidien, entre la société et ses clients.

Pour ces 2 activités, le recrutement est effectué en local ce qui nous permet de rencontrer les candidats dans leur région et de faire appel au marché de l'emploi sur le lieu de nos implantations

4- Emploi, Conditions de travail

Le groupe a conclu fin 2011 des accords sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (Fiducial Bureautique et SACIPRINT), ainsi qu'un accord sur la prévention de la pénibilité au travail (SACIPRINT), conformément aux dispositions légales en la matière.

Par delà ces actions, un partenariat s'est instauré avec les CHSCT concernés afin de travailler sur des actions de prévention liés aux risques professionnels et des applications pratiques ont été mises en œuvre : formations gestes et postures, formation à la conduite respectueuse de l'environnement, formations aux permis caristes, mais également des actions de protection individuelle contre les nuisances.

Plus particulièrement, dans l'établissement SACIPRINT de MEYZIEU :

- Un DERP (document relatif à la protection contre les explosions) a été réalisé. Des zones de stockage, dotées d'une signalétique spécifique, ont été créées. Des procédures ont été mises en place, réglementant l'accès à ces zones. Un plan d'action est en cours.
- Toutes les installations électriques du site ont été mises en conformité aux nouvelles normes.
- Un recensement de la dangerosité de tous les produits chimiques utilisés a été initié. Il verra son aboutissement en 2012, avec l'établissement d'une fiche individuelle d'exposition aux substances chimiques dangereuses pour chaque salarié de l'établissement.

Dans le centre logistique d'Heyrieux :

- Bien que la société Fiducial Bureautique ne soit pas soumise à une obligation de négocier un accord sur la prévention de la pénibilité, la méthodologie d'évaluation des risques liés aux différents facteurs de pénibilité préconisée par les décrets d'application de la loi, a été suivie par un groupe de travail réunissant le CHSCT et la médecine du travail.
Un plan d'actions visant à prévenir les risques de pénibilité dans le CLP d'Heyrieux sera finalisé pour 2012.
- Achats de 4 nouveaux chariots tri directionnels, équipés de caméra embarquée et d'alarme en cas de malaise du cariste.
- Achats de 4 petits transpalettes électriques CITY, permettant d'accéder à des zones trop étroites pour les transpalettes électriques traditionnels. La manutention manuelle des charges a ainsi été facilitée dans ces zones.
- La coordinatrice sécurité a suivi une formation de formateur PRAP (Prévention des risques liés aux activités physiques). Conformément aux recommandations de la CARSAT, elle dispensera ainsi les formations qui vont se substituer aux formations traditionnelles Gestes et Postures.

Une charte automobile a été rédigée et soumise aux instances représentatives du personnel. Les Comités d'établissement Fiducial Bureautique et SACIPRINT, ainsi que les CHSCT consultés, ont donné un avis favorable à sa mise en place. Visant aux rappels des règles de bonne conduite, elle contribue à sensibiliser les collaborateurs au risque routier.

Plusieurs renouvellement d'instances ont eu lieu dans le courant de l'année 2011 (CE, DP Siège, DP Heyrieux, DUP de Saciprint, CHSCT...), poursuivant ainsi la dynamique des relations sociales avec les partenaires sociaux.

B – Dispositions environnementales

Les conséquences de l'activité de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sur l'environnement sont limitées. Elles concernent principalement :

- la consommation d'énergie
- l'élimination des déchets

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est néanmoins préoccupé par le respect de l'environnement et les questions d'éthique.

Concernant l'environnement :

Sous le contrôle d'un cabinet indépendant, un bilan carbone a été réalisé en 2008 selon le standard de l'ADEME, ainsi qu'un check-up complet de notre activité aux regards des enjeux du Développement Durable.

Suite à ce bilan carbone, un **Plan de progrès** a été mis en œuvre.

Nos principales actions :

- **Stocks avancés de papier en plate-forme :** *économie de 1700 tonnes équivalent CO₂ sur 3 ans (550 camions)*

A partir de 2011, nous avons mis en œuvre cette solution pour les boîtes d'archives .

- **Passage complet de notre flotte véhicules au standard EURO 5 en 2010 :** *économie de 300 tonnes équivalent CO₂ sur 2 ans et de plus directement une disparition quasi totale des rejets NO/NO_x*

Pour rappel, nos véhicules :

- possèdent tous des filtres à particules
- sont équipés d'une boîte de vitesse économique EcoGear et du système Start and Stop

- **Maîtrise des coûts carbone hors livraison :** *économie de près de 1000 tonnes équivalent CO₂ sur 3 ans*

Nous avons enregistré une diminution substantielle des retours de marchandises en provenance de notre clientèle par :

- l'utilisation de méthodes efficaces :
 - ateliers de recherche de causes ISHIKAWA
 - méthodologie KAISEN et AMDEC sur nos entités logistiques
- une sensibilisation accrue de notre personnel commercial et logistique

Ces actions sont inscrites dans notre Système de Management de la qualité certifié ISO 9001 version 2008

- **Développement de l'Eco-conduite :**
 - grand programme national de formation de nos Chauffeurs-livreurs en 2011-2012
 - collecte personnalisée de la dépense carburant

Autres actions :

- Suppression du film rétractable de calage intra-emballage (économie substantielle de tonnage matière plastique) et suppression de l'utilisation de tout type de calage
- Utilisation d'enveloppes pour les petits colis (125 000 colis en moins par an)
- Utilisation de 4 formats d'emballages de taille différente afin d'optimiser les chargements des camionnettes et réduire ainsi le nombre de livraisons et de trajets effectués
- Incitation du personnel à l'emploi des transports en commun (aide financière au coût du transport régional)
- Dématérialisation des flux (vente internet et carte d'achat)

Dans le même temps, notre programme de Développement Durable s'est articulé autour de trois grands axes :

- Limiter l'impact sur l'environnement en :
 - récupérant les cartouches, piles, et ampoules usagées chez nos clients :
Les principaux atouts de notre service :
 - Gratuité
 - Ecologie de Filière (nos 3 organismes intervenants REVALIS, COREPILE, et RECYLUM, sont agréés par l'état et particulièrement reconnus au niveau national pour leur engagement écologique et leur capacité technique de recyclage)
 - en imprimant notre catalogue sur du papier 100% recyclé,
 - en proposant depuis plusieurs années une gamme de produits répondant à des critères environnementaux élevés
Plus de 50% des produits de notre catalogue général sont maintenant des produits verts : nous favorisons les ecolabels les plus reconnus et les produits recyclés.
Ces produits sont identifiés sur le catalogue par un pictogramme particulier,
 - en progressant avec nos partenaires clients et fournisseurs : notamment en accélérant la dématérialisation des documents afin de diminuer le volume de papier utilisé, et en informant nos clients sur les écoproduits (partenariat avec l'organisme Achats Concept Eco pour la mise en place de fiches donnant produit par produit la performance dans le domaine du Développement Durable),
 - en adoptant le tri sélectif au sein de l'entreprise (papier/cartons, cartouches d'encre, piles,...)
 - en diminuant considérablement les éditions papier au sein de nos organisations, grâce à l'implication de nos services informatiques
- Assumer notre responsabilité sociale notamment en adhérant au pacte mondial de l'ONU, en ayant recours à des ateliers protégés pour la réalisation de divers travaux, en effectuant des dons à des associations pour des produits en fin de vie plutôt qu'opérer leur destruction, génératrice de déchets inutilisables,

- Faire du Développement Durable est un axe important de notre stratégie : l'ensemble de nos collaborateurs est sensibilisé et impliqué aux enjeux du Développement Durable.
 - Pour illustration, notre imprimerie intégrée SACIPRINT a obtenu la marque IMPRIM'VERT et a obtenu la certification FSC/PEFC :
 - La marque IMPRIM'VERT garantit que l'ensemble de nos déchets industriels polluants sont traités et non pas rejetés de façon sauvage dans l'environnement, notamment que l'ensemble de nos effluents polluants : révélateurs, fixateurs, résidus de solvants de nettoyage, sont récupérés et traités par un organisme agréé
 - La démarche de certification FSC garantit le respect des écosystèmes forestiers et des populations locales et permet à ces dernières de développer une ressource économique durable
 - La démarche de certification PEFC garantit une gestion durable des ressources forestières

S'agissant des questions d'éthique, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a rédigé depuis 2002 à l'intention de ses fournisseurs de produits en marque propre une charte spécifiant l'attachement de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS au respect des principales dispositions définies par l'Organisation Internationale du Travail, et demandant aux fournisseurs de s'engager à en respecter les principes fondamentaux. Ceux-ci comprennent notamment la prohibition du travail des enfants ou du travail forcé, la proscription de tout comportement contraire à la dignité au travail, le respect du droit directement applicable de représentation et d'expression des salariés, ou encore la proscription de toute discrimination.

Informations quantitatives :

La consommation des 2 principaux sites industriels est de :

- Electricité : 2 484 115 KWH
- Eau : 2 921 m3

Mesures prises pour assurer la conformité réglementaire en matière d'environnement :

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS veille à la conformité de ses installations avec la réglementation environnementale et s'efforce de réduire les conséquences de son activité sur l'environnement.

Outre la veille réglementaire, une démarche de développement durable a été engagée dans ce sens, dans le cadre de notre **Système de Management de la Qualité, qui est certifié selon la norme ISO 9001 version 2008.**

Organisation, formation et information des salariés sur l'environnement et la gestion des risques :

La sécurité fait partie intégrante du programme de formation des salariés les plus exposés. Une analyse des accidents du travail et des maladies professionnelles est effectuée selon une méthodologie multi causale.

15- GESTION DES RISQUES

Identification des facteurs de risques :

La Direction Générale, Direction Administrative et Comptable, Direction Qualité et 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 249 K€.

Les emprunts à taux variable s'élèvent (nominal) à 5 535 K€.

Cependant cet encours n'est pas soumis à un risque de variation de taux à hauteur de 4 665 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.

Réévaluation des instruments financiers : les réévaluations des instruments financiers enregistrent des gains et des pertes latents sur les instruments de couverture des flux de trésorerie et s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	Dérivés de couverture des flux de trésorerie		
	Couvertures recyclées dans le compte de résultat	Inefficacité des couvertures	Inefficacité des couvertures d'investissements nets dans les entités étrangères
Résultat	-	-	-
Capitaux propres	57		

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 58 et 63 jours selon les mois, en amélioration par rapport à l'année précédente.

Le client le plus important représente 5,1 % du Chiffre d'Affaires 2010/2011.

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 provision sur créance clients et comptes rattachés a évolué de la façon suivante sur l'exercice.

En milliers d'euros	30/09/2010	Dotations	Reprises	30/09/2011
Provisions sur clients et comptes rattachés	2 427	328	753	2 002

Par ailleurs, les encours échus à plus de 3 mois représentent moins de 2 % de l'encours clients net au 30 septembre 2011.

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 30/09/2011.

Les dettes fournisseurs et autres dettes courantes sont à moins d'un an et ne portent pas d'intérêts, à l'exception des crédits vendeurs qui sont rémunérés sur la base d'un taux fixe de 5%.

Banque	Type prêt	Type taux	Durée mois	Nominal K€	Total courant - 1 an		+ 1 an et – 5 ans		+ 5 ans	
					Nominal	intérêt	Nominal	intérêt	Nominal	intérêt
FIDUCIAL BUREAUTIQUE										
Banque A	Emprunt n°1	variable	16	54,7	36,3	0,9	18,4	0,1	-	-
Banque A	Emprunt n°2	variable	48	375,3	91,1	6,7	284,2	9,2	-	-
Banque B	Emprunt n°3	variable	16	218,8	163,5	3,2	55,3	0,2	-	-
Banque C	Emprunt n°4	variable	10	221,7	221,7	3,2	-	-	-	-
Banque D	Emprunt n°5	fixe	15	24,9	19,8	0,7	5,1	0,1	-	-
Banque C	Emprunt n°6	fixe	44	89,9	22,8	4,3	67,1	5,1	-	-
Banque E	Emprunt n°7	fixe	44	89,9	22,8	4,3	67,1	5,1	-	-
Comptes courants participation légale		fixe	60	1 347,2	-	-	1 347,2	246,1	-	-
Location financement		fixe		419,5	233,4	13,0	186,1	6,7	-	-
Concours bancaires et équivalents		variable		418,2	418,2	-	-	-	-	-
Sous-total				3 260,1	1 229,6	36,3	2 030,5	272,6	-	-
SACIPRINT										
Banque C	Emprunt n°8	fixe	9	44,4	44,4	0,8	-	-	-	-
Location financement		fixe		639,7	196,0	21,4	443,7	33,6	-	-
Sous-total				684,1	240,4	22,2	443,7	33,6		
FIDUCIAL OFFICE STORES										
Location financement		fixe		11,2	2,1	0,3	9,1	0,6	-	-
Sous-total				11,2	2,1	0,3	9,1	0,6	-	-
FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS										
Banque F	Emprunt n°9	variable	60	4 664,6	932,9	141,8	3 731,7	283,5	-	-
Sous-total				4 664,6	932,9	141,8	3 731,7	283,5	-	-
Intérêts courus au 30/09				247,6	247,6	-	-	-	-	-
TOTAL				8 867,6	2 652,6	200,6	6 215,0	590,3	-	-

Engagements donnés aux crédits bancaires au 30/09/2011 :

Etablissement de crédit	Montant d'origine (K€)	Garantie
Emprunt n°1	420	B
Emprunt n°2	1 050	B
Emprunt n°3	1 050	B
Emprunt n°4	1 400	A et C
Emprunt n°5	125	A
Emprunt n°6	1 57,5	A
Emprunt n°7	1 57,5	A
Emprunt n°8	171	B
Emprunt n°9	5 597,5	A et B

A : nantissement du fonds de commerce

B : caution solidaire

C : nantissement des actions des sociétés acquises

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 est faible compte tenu de notre exposition actuelle (moins de 0,2 M€ d'achats par mois). Néanmoins nos achats en provenance d'Asie, payés en dollars, sont couverts par des achats à terme mensuels de dollars contre euros (de mai 2011 à avril 2012).

Risque sur actions :

Au 30/09/2011, 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 leurs activités, dont des contentieux avec les administrations fiscales et sociales. 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 m², 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, ...)
- ✓ Valorisation des déchets / Recyclage
- ✓ Gestion de l'eau, 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 :

Dommages 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^{er} 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.

Assurance transport et flotte de véhicules :

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

16- REMUNERATION DES DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX

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

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.

Synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Jean-Claude CARQUILLAT, Président Directeur Général	30/09/2011	30/09/2010
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 30/09/2011		Montant au titre de l'exercice 30/09/2010	
	Dus	Versés	Dus	Versés
Rémunération fixe	-	-	-	-
Rémunération variable	-	-	-	-
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Jetons de présence	-	-	-	-
Avantages en nature	-	-	-	-

Les jetons de présence		
Membres du conseil	Jetons de présence versés au titre de l'exercice 30/09/2011	Jetons de présence versés au titre de l'exercice 30/09/2010
Jean-Claude CARQUILLAT	-	-
Nathalie JARJAILLE	-	-
Bertrand COTE	-	-
Bernard FLEUR	-	-
TOTAL	-	-

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

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

Actions de performance attribuées à chaque dirigeant mandataire social					
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	-	-	-	-	-

Actions de performance devenues disponibles durant l'exercice pour chaque dirigeant mandataire social				
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 conseils portent sur :

- l'approbation des comptes sociaux et consolidés de l'exercice
- le quitus aux administrateurs
- l'affectation du résultat de l'exercice
- l'approbation des conventions règlementées
- le renouvellement des mandats des co-commissaires aux comptes titulaires et suppléants
- 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 sociaux
- 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 225-38 dernier alinéa 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 des chacun des cinq derniers exercices.

Nous vous demanderons de donner acte aux membre 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.

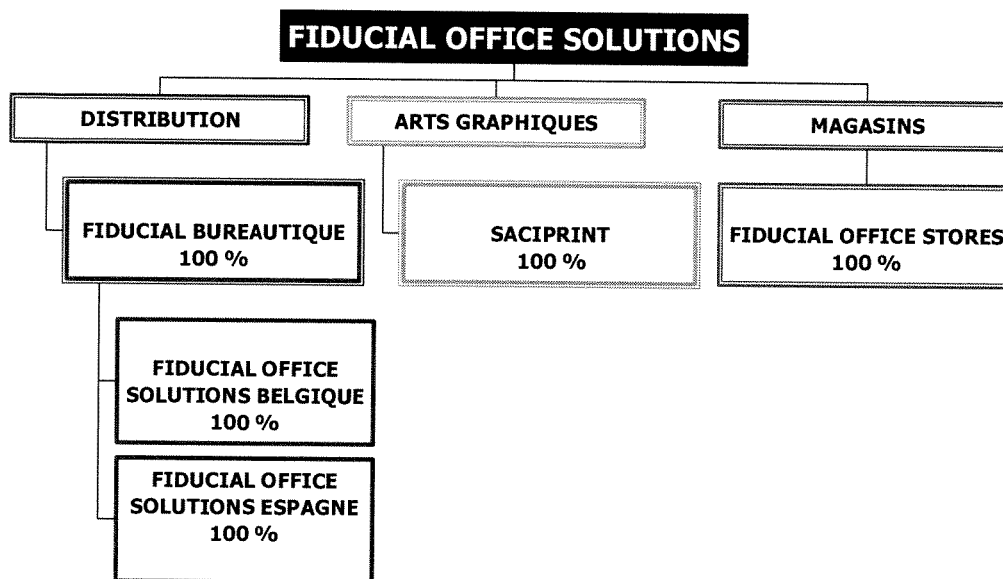


Le Conseil d'Administration

II- PRESENTATION DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS ET DE SES ACTIVITES

2-1 : ORGANIGRAMME DU GROUPE FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS

Structure du groupe au 30 septembre 2011



2-2 : INFORMATIONS SUR L'ACTIVITE

a) Le marché

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a pour axe de développement prioritaire la distribution directe de fournitures de bureau et de mobilier de bureau aux entreprises, activité qui représente 96,8% de son chiffre d'affaires total. En complément et en synergie, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose un service d'imprimerie et arts graphiques.

Selon la dernière étude publiée par la filière papetière au titre de 2009 (source UFIPA / I+C), la consommation d'articles de papeterie et de fournitures de bureau s'est élevée à 5 milliards d'euros (hors les produits de la carterie), avec la répartition suivante en fonction des circuits de distribution :

- Les fournisseuristes (dont FIDUCIAL BUREAUTIQUE) occupent 40% du marché par la distribution directe aux entreprises et aux administrations.
- La vente par correspondance et les superstores représentent une part de 14,3%
- Les ventes directes par les fabricants (enveloppes et papiers) totalisent 8,5%
- Les grandes et moyennes surfaces et les détaillants non spécialisés se partagent les 37,2% restants

En moyenne glissante d'octobre 2010 à octobre 2011, le marché de la papeterie dans son ensemble (tous circuits de distribution confondus) affiche une légère progression inférieure à 1% (source UFIPA), avec de fortes disparités selon les circuits de distribution. Dans le même temps l'évolution des ventes réalisées par les fournisseuristes de bureau est faible (autour de 1%) avec des mois négatifs entre juillet et octobre 2011.

b) La clientèle

La clientèle de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS est constituée d'environ 60 000 clients dont 40% de grandes entreprises et 60% de PME et PMI.

c) Les produits proposés

La gamme des produits est très large :

- Fournitures de bureau
- Bureautique
- Mobilier
- Imprimerie et arts graphiques
- Une marque de distribution : PROGRESS

d) Les services – la proximité

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS se distingue de la concurrence en proposant des services tels que :

☞ La proximité, avec :

- 39 implantations commerciales
- 347 commerciaux
- 147 assistantes commerciales
- 205 chauffeurs-livreurs-monteurs
- 1 imprimerie

☞ Le télé-approvisionnement:

- INTERNET
- EDI, échange inter-application
- Logiciel de télé-approvisionnement

☞ La dématérialisation :

- Des factures (dématérialisation fiscale, cartes d'achat,...)

☞ La logistique :

- Livraison en FRANCE, en BELGIQUE et en ESPAGNE en 24H
- 26 plates-formes régionales
- Un centre automatisé de stockage et de préparation de commandes
- Un centre de service (retours clients et SAV, mobilier, hors catalogue, produits personnalisés d'imprimerie, opérations spéciales)

e) Les magasins

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS exploite 3 magasins (FIDUCIAL OFFICE STORES) à CHERBOURG, LE HAVRE et LYON. Ceci constitue un axe de développement pour la société.

f) Les engagements clients

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS a choisi, avec la certification ISO 9001 Version 2008, de s'engager pour un service de qualité défini en 5 points :

- **Proposer une gamme actualisée en permanence** de produits et services répondant aux exigences de nos clients ;
- **Privilégier la proximité** dans la relation avec nos clients afin de mieux les comprendre et satisfaire leurs besoins ;
- **Assurer une prestation logistique performante et personnalisée**, en conformité avec les attentes de nos clients ;
- **Améliorer en permanence notre efficacité et notre productivité** afin d'être toujours plus compétitifs ;
- **Assumer nos responsabilités** dans le cadre du développement durable ;

g) L'offre INTERNET

Très en avance dans l'utilisation des nouvelles technologies, FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS propose depuis novembre 1998 une offre de télé-approvisionnement sur Internet : www.fos.com ou www.fiducialofficesolutions.com

Actuellement, plus de 45% des clients passent déjà leurs commandes sur Internet. La force de cette pratique se décline en 4 points :

- Maîtrise des coûts
- Facilité et simplicité (recherche aisée des produits, mise à jour en permanence des nouveautés, accès 24h/24 et 7J/7, commande des imprimés personnalisés en ligne)
- Confidentialité et rapidité
- Gestion et sécurité (chiffrage automatique des commandes, accès aux statistiques, contrôle des dépenses grâce au budget en ligne, fonctionnalités personnalisables).

Depuis juillet 2011, le groupe a lancé son site marchand www.pourmonbureau.com qui s'adresse principalement au marché des TPE (artisans, commerçants, professions libérales, créateurs d'entreprises,...). Il a été créé avec les dernières technologies Internet et conçu pour offrir un grand confort d'utilisation pour nos clients et prospects.

h) Autres précisions concernant l'activité

- La saisonnalité des activités :

A l'exception des périodes de congés (traditionnellement en août et en mai), les activités de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS sont peu affectées par des phénomènes de saisonnalité.

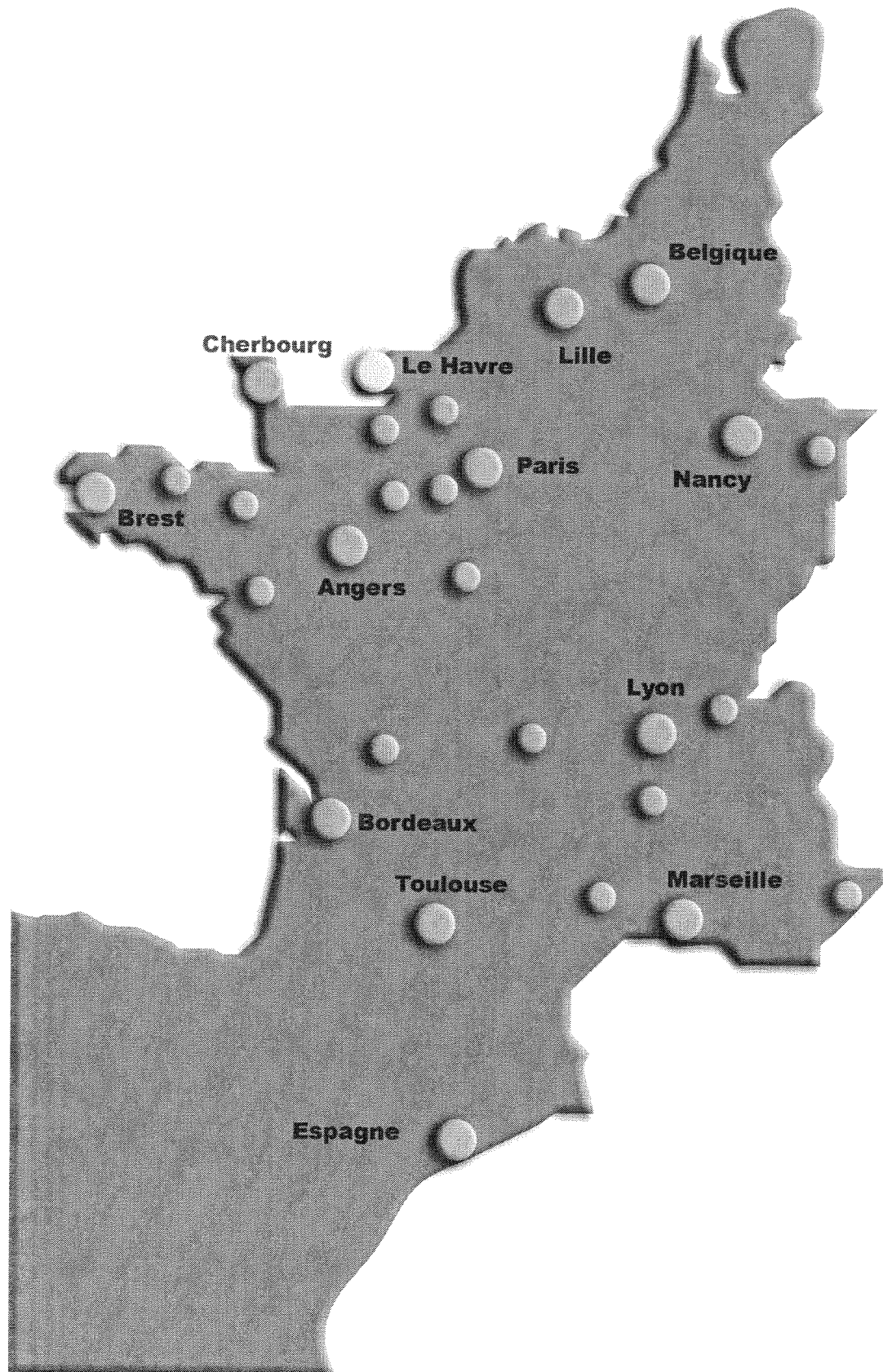
- Les principaux concurrents :

Les principaux concurrents sont les sociétés OFFICE DEPOT et LYRECO. FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS se classe au 3^{ème} rang des fournisseurs spécialistes de la vente aux entreprises via un réseau commercial hors VPC et rendant un service national (source UFIPA)

- Les restrictions à l'activité:

Les activités déployées au sein du groupe ne sont soumises à aucun statut fiscal spécifique ni à aucune règle publique particulière.

**2-3 : LOCALISATION, IMPORTANCE DES PRINCIPAUX ETABLISSEMENTS
FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS**



2-4 : ADMINISTRATION - CONTROLE

◆ CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président et Directeur Général Jean-Claude CARQUILLAT
67, boulevard Eugène Réguillon
69100 VILLEURBANNE

Administrateurs Nathalie JARJAILLE
3, Allée de Longchamps
69570 DARDILLY

FIDUCIAL SC
Représentée par Bertrand COTE

FIDUCIAL FINANCIAL SERVICES S.A.
Représentée par Bernard FLEUR

◆ COMMISSAIRES AUX COMPTES

TITULAIRES Cabinet ESCOFFIER
Cabinet BOREL et Associés

SUPPLEANTS Cabinet ABSCISSE COMPTA
Pascal BOREL

2-5 : EVOLUTION BOURSIERE

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS- EURONEXT PARIS - EUROLIST
Code EURONEXT : FR 0000061418
Type : Action - Fixing

	Cours en Euros		Transactions	
	Plus haut	Plus bas	En titres	En Euros
2010				
Janvier	23,74	23,60	25	590,84
Février	23,61	23,61	20	472,20
Mars	23,61	23,00	150	3 464,82
Avril	23,01	23,01	20	460,20
Mai	23,62	23,01	252	5 912,65
Juin	27,00	23,62	839	21 281,38
Juillet	27,25	27,02	34	923,28
Août	28,00	27,02	164	4 581,22
Septembre	28,00	28,00	22	616,00
Octobre	28,00	28,00	21	588,00
Novembre	28,00	28,00	22	616,00
Décembre	30,00	28,00	259	7 718,28
2011				
Janvier	32,70	32,70	119	3 891,30
Février	36,20	32,70	230	8 193,14
Mars	36,00	35,99	25	899,83
Avril	35,99	35,99	19	683,81
Mai	35,99	35,89	72	2 585,24
Juin	35,90	35,00	121	4 251,20
Juillet	35,00	35,00	21	735,00
Août	36,75	31,43	2 536	87 479,52
Septembre	31,43	28,99	530	15 372,04
Octobre	28,99	28,99	24	695,76
Novembre	28,99	28,50	102	2 915,33
Décembre	28,50	28,49	21	598,30

(Source EURONEXT)

Le cours de l'action FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS au 30 décembre 2011 (dernier cours) est de 28.49 €.

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

Annexe 1 au rapport de gestion sur les comptes annuels au 30 septembre 2011

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

Jean-Claude Carquillat, *Président Directeur Général de Fiducial Office Solutions*

Administrateur de Cominor SA

Administrateur de Lyon Capitale SA

Président de Fiducial Informatique SAS

Président de Fiducial.Fr SAS

Président de Fiducial Médias SAS

Représentant de Fiducial Médias SAS en tant que Président de Lyon Capitale TV SAS

Représentant de Fiducial Médias SAS en tant que Président de Urbavista SAS

Représentant de Fiducial Office Solutions SA en tant que Président de Fiducial Bureautique SAS

Représentant de Fiducial Office Solutions SA en tant que Président de Saciprint SAS

Représentant permanent de Fiducial Office Solutions SA au conseil d'administration de Fiducial Office Solutions – société de droit espagnol

Représentant permanent de Fiducial Bureautique SAS au conseil d'administration de Fiducial Office Solutions – société de droit belge

Gérant de Fiducial Office Stores SARL

Gérant de SARL AVENIR TV

Nathalie Jarjaille, *administrateur de Fiducial Office Solutions*

Représentant permanent de Fidaudit SA au conseil d'administration de René Pierrot et Associés SA

Représentant permanent de Fidaudit SA au conseil d'administration de Fideuraf SA

Administrateur de Fidaudit SA

Administrateur de Fidexpertise SA

Président directeur général de Sarex SA

Représentant permanent de la Fiducial Financial Services SAS au conseil de surveillance de la Banque Fiducial SA

Représentant permanent de Fiducial Financial Services SAS au conseil de surveillance de Murboutic SCA

Administrateur de la société de droit belge Fidexpertise

Administrateur de la société de droit luxembourgeois Fiducial Expertise

Administrateur de la société de droit belge First International Management Services

Bertrand Cote, *représentant permanent de Fiducial SC, administrateur de Fiducial Office Solutions*

Président directeur général de Fiducial Real Estate

Administrateur de la société Fiducial Gérance SA

Administrateur de Lyon Capitale SA

Président de la société Immocial Gestion SAS

Représentant permanent de la société Fiducial SCP dans la société Atar SC

Administrateur de la société Solabel SA

Administrateur de la société de droit belge La Dame de Bruxelles

Représentant permanent de la société Fiducial Office Solutions SA 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 d'ACL PME au conseil d'administration de la société d'économie mixte SACVL

Représentant permanent de la société Escurial SAS au conseil d'administration des sociétés de droit belge la Dame de Liège, 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
Administrateur unique de la société de droit luxembourgeois La Dame du Duché

Bernard Fleur, *représentant permanent de Fiducial Financial Services administrateur de Fiducial Office Solutions*

Gérant de MBF Conseil SARL
Gérant de SDB Participations SC
Gérant de Le Séguovent SCI
Administrateur d'Etigraph SAS



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

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

DATE D'ARRETE Durée de l'exercice	30/09/2011 12 mois	30/09/2010 12 mois	30/09/2009 12 mois	30/09/2008 12 mois	30/09/2007 12 mois
CAPITAL EN FIN D'EXERCICE					
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					
OPERATIONS et RESULTATS					
Chiffre d'affaires H.T.	0	0	0	0	0
Résultat avant impôts, participation, dotations amort. et provisions	1 121 814	1 486 443	797 796	803 617	1 859 040
Impôts sur les bénéfices					146 905
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	1 121 814	1 486 443	797 796	803 617	1 545 528
Montant des bénéfices distribués					
RESULTAT PAR ACTION					
Résultat après impôts, participation, avant dotations amort. et provisions	0,52	0,69	0,37	0,37	0,79
Résultat après impôts, participation, dotations amort. et provisions	0,52	0,69	0,37	0,37	0,71
Dividende attribué					
PERSONNEL					
Effectif moyen des salariés	0	0	0	0	0
Masse salariale					
Sommes versées en avantages sociaux (sécurité soc., œuvres sociales, ..)					