



POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

brother
at your side®

« Ma vision du développement durable se décline en politiques associées aux systèmes de management de nos certifications ISO 9001 et ISO 14001 que je m'engage à soutenir et réviser »

Hiroyuki OGUCHI,
Président Brother France
Roissy, juin 2012

大谷 博之

■ Pour satisfaire les attentes de nos clients et partenaires, nous avons fait le choix de :

- Adapter notre organisation et services à nos typologies de clientèle,
- Obtenir un pilotage plus fort de nos processus afin d'accroître la démarche d'amélioration permanente,
- Rendre aisément disponible l'ensemble des informations nécessaires à la revente de nos produits,
- Fiabiliser la gestion des données de ventes directes et indirectes pour respecter nos engagements contractuels,
- S'engager à satisfaire au mieux nos clients dans l'accompagnement après-vente en termes de fiabilité et de rapidité de services apportés,
- Avoir un baromètre de mesure de la satisfaction clients permettant de fixer des objectifs de progrès sur les niveaux de satisfaction constatés,
- Etre à l'écoute de nos partenaires et travailler pour des relations durables et gagnants-gagnants.

■ Notre groupe s'attache à œuvrer durablement pour un environnement de qualité, et travailler à réduire les impacts de nos activités en s'engageant à :

- Respecter les obligations légales et les anticiper,
- Gérer nos infrastructures avec la triple préoccupation de la sécurité des personnes, du recyclage et des économies d'énergie,
- Réduire les émissions de CO2 liées à notre fonctionnement,
- Accroître la collecte et le recyclage de nos produits et consommables,

Communiquer pour :

- Sensibiliser toujours plus aux performances écologiques de nos produits et démarches environnementales et,
- Développer les comportements et achats éco-responsables de nos clients.

■ Nos collaborateurs sont les principales forces de notre groupe, notre responsabilité est donc de :

- Encourager une évolution des compétences qui garantisse leur adaptation permanente aux besoins de l'entreprise, qui contribue à la motivation de nos ressources humaines et renforce leur attachement à Brother France,
- Favoriser le partage des savoirs et savoir-faire pour répondre de manière optimale aux attentes de nos clients,
- Disposer d'une solide structure managériale à même de diffuser et faire respecter nos valeurs symbolisées par le « At Your Side »,
- Fonder nos recrutements sur l'évaluation des compétences et ainsi respecter les engagements que nous avons pris en signant la Charte de la Diversité.

En tant qu'entreprise citoyenne, Brother s'engage aussi à être un véritable acteur du progrès social :

- En développant des partenariats pérennes avec des structures d'aide à l'enfance,
- En s'impliquant dans l'aide à l'emploi, par une collaboration avec des organismes de formation, en contribuant à l'insertion professionnelle des jeunes et par le parrainage de demandeurs d'emploi.



at your side = à vos côtés