

# Politique de développement durable

## Message du président

Notre politique de développement durable, et notre gouvernance d'entreprise enrichissent localement celles du groupe pour : la satisfaction de nos clients et partenaires, la protection de l'environnement ainsi que le bien-être de nos collaborateurs.

Pour répondre aux mutations de la société tout en contribuant aux « Objectifs de Développement Durable » de l'ONU, Brother France accélère sa transformation : business, opérationnelle et celle de ses ressources humaines.

Dans le respect des règles et des lois, je m'engage à ce que nos certifications ISO 9001 et ISO 14001 concourent à cette amélioration continue de notre entreprise et à relever ces nouveaux challenges.

**Didier DELFINO**

Président Brother France  
Roissy, Septembre 2020



## Gouvernance

Agir avec la plus haute intégrité et instituer des pratiques éthiques qui assurent notamment la protection des données personnelles des individus, conformément au RGPD.

Promouvoir et associer nos actions aux Objectifs de Développement Durables définis par les Nations Unies.

Intégrer le code de conduite de la RBA (Responsible Business Alliance) pour des conditions de travail dignes et durables tout au long de la chaîne d'approvisionnement et en engageant la responsabilité de nos fournisseurs.

Communiquer de manière transparente et permettre un accès facilité aux informations liées à nos produits, procédés et organisation.

Se conformer aux obligations légales applicables, anticiper les risques et évolutions via des veilles informationnelles actives.

Maîtriser intégralement sa chaîne de valeur : rendu possible par l'acquisition des sites de productions et technologies



## Satisfaction de nos clients et partenaires

Continuer la transformation rapide de notre organisation et de nos services afin de favoriser la création de valeur pour nos clients et assurer la pérennité de notre organisation.

Apporter à nos clients des solutions d'impression fiables et optimisées en termes de productivité, de coûts et de services, en particulier lors d'une utilisation combinée des produits & consommables Brother, conçus conjointement.

Faciliter l'accès et la compréhension des garanties, caractéristiques et utilisation de nos produits pour permettre une expérience client répondant à ses attentes

Fournir une écoute après-vente réactive et garantir un niveau de satisfaction élevé grâce à notre expertise locale qui :

- Assure avec diligence les prestations et les livraisons, nos entrepôts étant situés en France.
- Met à disposition une communication de proximité, en français, que ce soit via la Hotline ou notre atelier de réparations.
- Donne priorité à la réparation et la disponibilité des pièces détachées plutôt qu'à l'échange.

Guider nos fournisseurs vers une mise en œuvre responsable des services fournis, en passant par l'équité commerciale et l'éthique sociale.

Accompagner nos partenaires commerciaux pour relayer des propositions avantageuses et adaptées.



## Préservation de l'environnement

Prévenir les pollutions et notamment :

- 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 et grâce aux actions durables de nos partenaires.
- Maîtriser les substances utilisées pour notre activité.

Participer à une économie circulaire :

- En favorisant la réparation des produits sous garantie et hors garantie.
- En orientant les produits vers des circuits de réutilisation lorsque possible.
- En organisant la collecte et le recyclage de nos produits et consommables en respectant la hiérarchie de traitement des déchets.

Communiquer pour :

- Sensibiliser d'autant plus aux performances écologiques de nos produits, aux innovations et démarches environnementales.
- Développer des comportements et achats éco-responsables en interne et à l'externe.

Agir pour la préservation de la Biodiversité.



## Responsabilité sociale et solidarité

Contribuer à l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs par le renforcement d'une culture d'entreprise inclusive qui favorise la cohésion, l'écoute et le respect mutuel.

Stimuler le développement de compétences afin d'accroître l'intelligence collective et contribuer à l'évolution et à la motivation de nos talents.

Promouvoir la parité et faire de l'équité de traitement un principe modérateur des processus RH permettant à chacun et chacune de prétendre à un traitement juste.

Disposer d'une solide structure managériale à même de diffuser et fédérer autour de nos valeurs symbolisées par l'esprit « At Your Side ».

Fonder nos recrutements sur l'évaluation des compétences et ainsi respecter nos engagements pris en signant la Charte de la Diversité.

Développer des partenariats pérennes avec des structures d'aide à l'enfance et/ou en faveur de la lutte contre le cancer.

Encourager l'éducation et l'insertion professionnelle des jeunes notamment par l'accueil de stagiaires, alternants et par un lien étroit avec le milieu scolaire.

Mener des actions de soutien à des organisations en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap.

