

## MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

### **Brother France S.A.S.**

Paris Nord 2 - Parc des Reflets

165, avenue du Bois de la Pie

B.P. 46061 Roissy en France

95913 Roissy CDG Cedex

Tel : +33 1 49 90 60 00

Email : [service-developpement-durable@brother.fr](mailto:service-developpement-durable@brother.fr)

## Sommaire

Objet et domaine d'application du Manuel Qualité - Environnement (MQE).....	3
POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE .....	4
Brother, des hommes, des valeurs, des technologies, un Groupe. ....	5
Cycle de vie et économie circulaire .....	6
Les produits et solutions commercialisés par BROTHER France.....	7
Cartographie des filières de distribution de BROTHER FRANCE .....	8
Organigramme de la direction BROTHER FRANCE .....	9
Cartographie des processus de BROTHER FRANCE .....	10
Pilotage des processus .....	11
Les acteurs du SMQE.....	13
Brother France à l'écoute de ses clients .....	14
Communiquer auprès de nos parties intéressées et sur nos impacts environnementaux.....	15
Comuniquer auprès de nos clients et sur nos impacts environnementaux.....	15
Processus de Management.....	18
Processus Support .....	19
Processus de Réalisation .....	20

## Objet et domaine d'application du Manuel Qualité - Environnement (MQE)

Ce « Manuel Qualité Environnement » résume les dispositions mises en œuvre par BROTHER FRANCE pour garantir la qualité attendue par nos clients, maîtriser nos aspects environnementaux significatifs (AES) et améliorer en permanence nos méthodes de travail. Un des moyens utilisé pour cette mise en œuvre est la construction et le pilotage d'un Système de Management de la Qualité et de l'Environnement (SMQE) fondé sur nos processus et certifié conforme aux référentiels normatifs ISO 9001 version 2015 et ISO 14001 version 2015. Le périmètre de certification est présenté dans notre Manuel Qualité Environnement et applicable pour la vente principalement via des réseaux de distribution en France, marketing, livraison, maintenance et collecte de produits et de solutions d'impression, de mobilité et de communication conçus et fabriqués par le groupe Brother pour ses filiales européennes.

La filiale française est rattachée au siège européen auquel elle achète les produits. Le siège pilote la stratégie européenne en ligne avec l'orientation prise par le Groupe. Les activités de la filiale française sont situées principalement à Roissy en France et en province via ses commerciaux. La volonté du groupe est d'avoir chacune de ses filiales certifiée selon son propre système tout en partageant certains objectifs. Le périmètre de certification est applicable pour l'ensemble des activités de BROTHER FRANCE à l'exception des ventes export hors territoire français et des formations techniques des clients (agrées par une autorité compétente). Les processus de livraison, une partie de la hotline, de la maintenance et de la collecte de consommables sont assurés par des prestataires. Les services informatiques sont fournis par le siège européen.

La démarche d'amélioration continue s'inscrit dans une stratégie globale menée par le Groupe Brother. La « Charte Globale » est le document socle de cette stratégie pour guider au quotidien le travail des collaborateurs. La politique de Développement Durable est la déclinaison pour BROTHER FRANCE de cette stratégie afin de communiquer sur nos engagements.

Le manuel Qualité Environnement s'adresse à la fois au personnel de BROTHER FRANCE et à ses clients ou partenaires qui en feraient la demande.

A noter toutefois plusieurs exclusions d'exigences du référentiel ISO 9001 v 2015 pour la mise en œuvre du SMQE :

BROTHER FRANCE vend exclusivement les produits conçus, développés et fabriqués par le Groupe Brother tenant compte retours d'information et préconisations des filiales. Les commandes des clients de BROTHER FRANCE ne nécessitent pas de conception d'une nouvelle prestation. C'est pourquoi les exigences liées au paragraphe **[8.3] « Conception et développement de produits et services »** ne sont pas applicables. Les exigences liées au paragraphe **[8.5.1] « Maîtrise de la production production et de préparation de service »** relatives à la fabrication des produits sont également exclues.

Les activités de BROTHER FRANCE n'imposent pas l'usage d'équipement de mesure ou de dispositifs de surveillance dont les résultats nécessitent une précision telle, qu'un « étalonnage » est rendu obligatoire; c'est pourquoi les exigences liées au paragraphe **[7.1.5.2.] « Traçabilité de la mesure »** ne sont pas applicables. Quand les mesures, liées aux aspects environnementaux, sont réalisées par des équipements, ceux ci sont maîtrisés par des intervenants externes. **[ISO 14001 § 9.1.1]**

### Lexique

**AES** : Aspects Environnementaux Significatifs  
**DQ-DD** : Département Qualité - Développement Durable  
**RQ-DD** : Responsable Qualité - Développement Durable

**RDDQE** : Revue De Direction Qualité Environnement  
**SMQE** : Système de Management Qualité Environnement  
**Q&E** : Qualité et Environnement  
**RSE** : Responsabilité Sociétale de L'Entreprise



Didier DELFINO  
Président Brother France  
Roissy, Octobre 2019

## POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

brother  
at your side

« Notre politique de développement durable s'inscrit en droite ligne avec celle du Groupe autour de trois grands axes qui en traduisent la pérennité : la satisfaction de nos clients et partenaires, la protection de l'environnement et le bien-être de nos collaborateurs. Pour répondre aux mutations de la société tout en contribuant aux "Objectifs de développement durable" définis par l'ONU, Brother France accélère sa transformation : transformation business, opérationnelle et des 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 notre amélioration continue et à relever ces nouveaux challenges. »

### POUR SATISFAIRE LES ATTENTES DE NOS CLIENTS ET PARTENAIRES, NOUS FAISONS LE CHOIX DE :

- Continuer la transformation rapide de notre organisation et de nos services afin de favoriser la création de valeur pour les clients et améliorer la rentabilité de notre entreprise,
- Améliorer le pilotage de nos processus afin d'en accroître l'efficacité, l'efficience,
- Apporter à nos clients finaux des solutions d'optimisation des systèmes d'impressions en termes d'efficacité, coûts et services,
- Rendre aisément disponible l'ensemble des informations nécessaires à la vente de nos produits,
- Entretenir des relations durables avec nos partenaires en leur proposant des programmes dédiés leur permettant d'augmenter leur rentabilité à la vente de nos produits et solutions,
- S'engager à satisfaire au mieux nos clients dans l'accompagnement après-vente en termes de fiabilité et de rapidité de services apportés, et mesurer leur niveau de satisfaction pour l'améliorer,
- Être à l'écoute de nos fournisseurs pour développer des rapports gagnants-gagnants, depuis l'approvisionnement jusqu'à la mise en œuvre responsable des prestations fournies,
- Avoir des pratiques commerciales éthiques et toujours agir avec la plus haute intégrité.



### POUR ŒUVRER DURABLEMENT POUR UN ENVIRONNEMENT DE QUALITÉ ET TRAVAILLER À RÉDUIRE LES IMPACTS DE NOS ACTIVITÉS, NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Respecter nos obligations de conformité et les anticiper.
- Rester conformes aux exigences légales locales applicables aux produits en collaboration avec le groupe.
- 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 CO<sub>2</sub> liées à notre fonctionnement,
  - Maîtriser les substances utilisées pour nos activités,
  - Promouvoir la collecte et le recyclage de nos produits et consommables en respectant la hiérarchie de traitement des déchets.
- Agir pour la protection de la biodiversité
- Communiquer pour :
  - Sensibiliser toujours plus aux performances écologiques de nos produits et démarches environnementales et,
  - Développer les comportements et achats éco-responsables.



### NOS COLLABORATEURS SONT NOS PRINCIPALES FORCES, 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 et à la fidélisation de nos ressources humaines 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 nos engagements pris en signant la Charte de la Diversité.

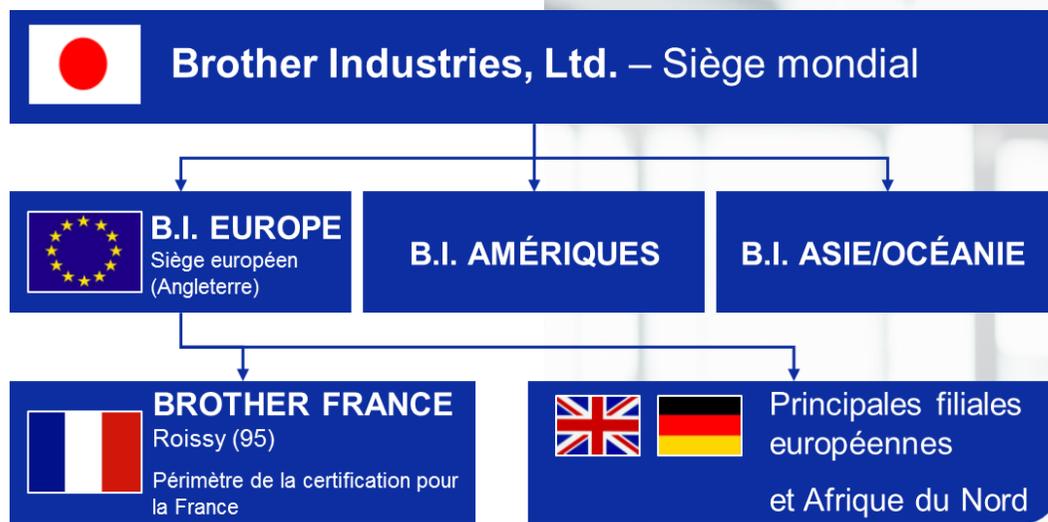
### EN TANT QU'ENTREPRISE CITOYENNE, BROTHER S'ENGAGE AUSSI À ÊTRE UN VÉRITABLE ACTEUR DU PROGRÈS SOCIAL :

- En développant des partenariats pérennes avec des structures d'aide à l'enfance et/ou en faveur de la lutte contre le cancer,
- En contribuant à l'éducation et l'insertion professionnelle des jeunes notamment par l'accueil de stagiaires, de jeunes en alternance et par un lien étroit avec le milieu scolaire,
- En menant des actions en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap.



## Brother, des hommes, des valeurs, des technologies, un Groupe.

Fondée en 1908 au Japon, Brother développe une gamme étendue de solutions d'impression, consommables et accessoires innovants et éco-responsables issus de technologies propriétaires (LED et laser monochrome / couleur, jet d'encre et transfert thermique). Brother est, en Europe, l'un des principaux constructeurs de périphériques d'impressions laser (imprimantes et multifonctions) et un acteur majeur sur les marchés des imprimantes jet d'encre. Le Groupe compte actuellement des filiales de production, de vente et de services réparties dans 40 pays. Créée en 1962, BROTHER FRANCE basé à Roissy-en-France, emploie 168 personnes en 2020. La Présidence est assurée par M. Didier DELFINO. La filiale enregistre un chiffre d'affaire annuel de 149 millions d'euros au 31 mars 2020.



A travers un réseau de distributeurs et revendeurs agréés BROTHER FRANCE pratique la vente directe & indirecte de produits Brother fabriqués dans les unités de production du groupe. Cette filiale assure le service après-vente de tous les produits vendus en France à travers une hotline, un atelier (Roissy) et une équipe d'intervention sur site. Elle pilote également la collecte et le recyclage des produits et consommables commercialisés.

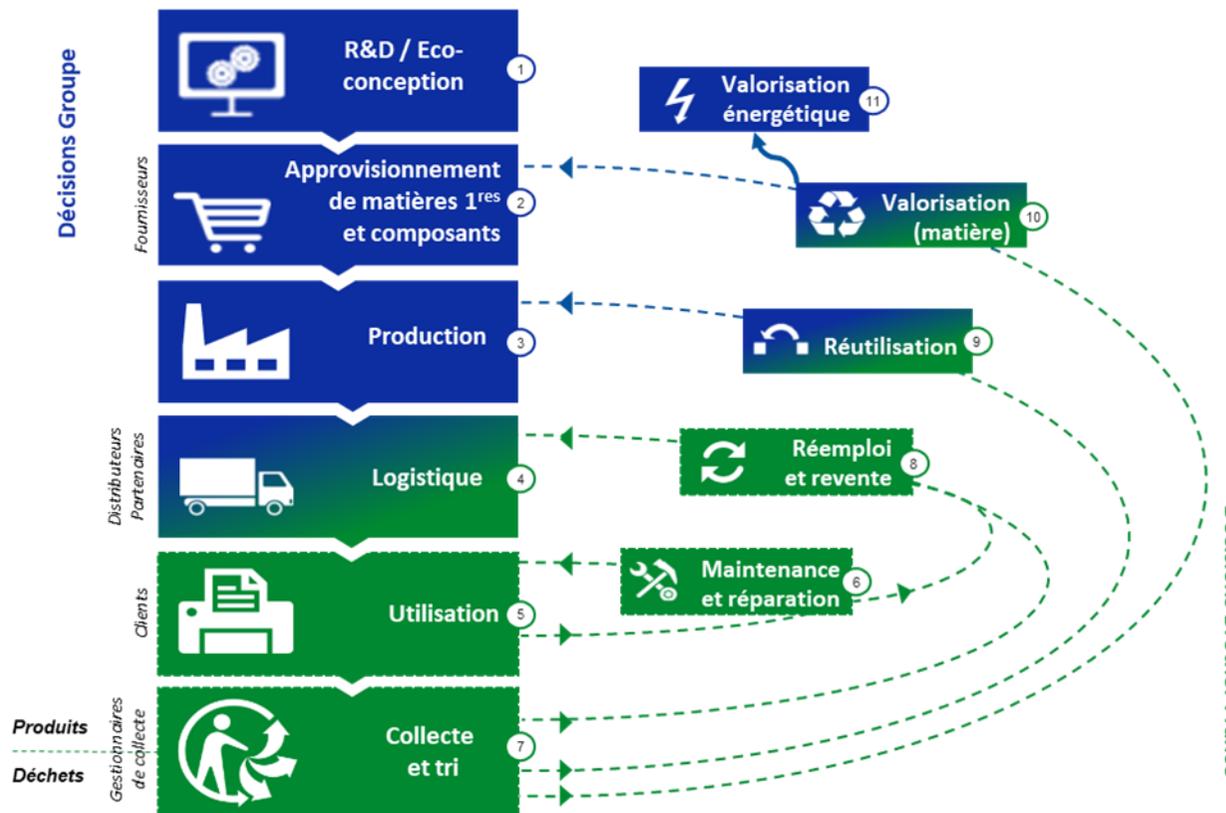
## Cycle de vie et économie circulaire

1 Analyse du cycle de vie, des retours d'expérience pour une R&D orientée écoconception

2 Réduction des composants et substances nuisibles pour l'environnement  
Proximité des fournisseurs

3 Economies de matériaux, d'énergie et eau  
Intégration de matières recyclées et recyclables

4 Transport par bateaux privilégié  
Packaging conçu pour optimiser le remplissage des camions / conteneurs



5 Réglages de réduction des consommations d'encre et d'énergie  
Interface intuitive  
Papier recyclé accepté

6 Solutions de maintenances pour étendre la durée de vie des produits

7 Collecte des machines et consommables par des gestionnaires de déchets  
Tri de ce qui peut être réutilisé

8 Reconditionnement et seconde vie pour les produits  
Limitation de la quantité de déchets

11 Création d'énergie par incinération des déchets non valorisables en matière.

10 Valorisation des cartouches non-réutilisables, récupération de la matière plastique

9 Réutilisation et recyclage des cartouches vides collectées et produits

## Les produits et solutions commercialisés par BROTHER FRANCE



La couleur est une norme de communication en entreprise, et ce besoin ne doit pas être contrarié par des contraintes de coût et de performance. Chez Brother, différentes technologies coexistent pour répondre à toutes les situations et donner un impact maximal aux messages de nos clients.

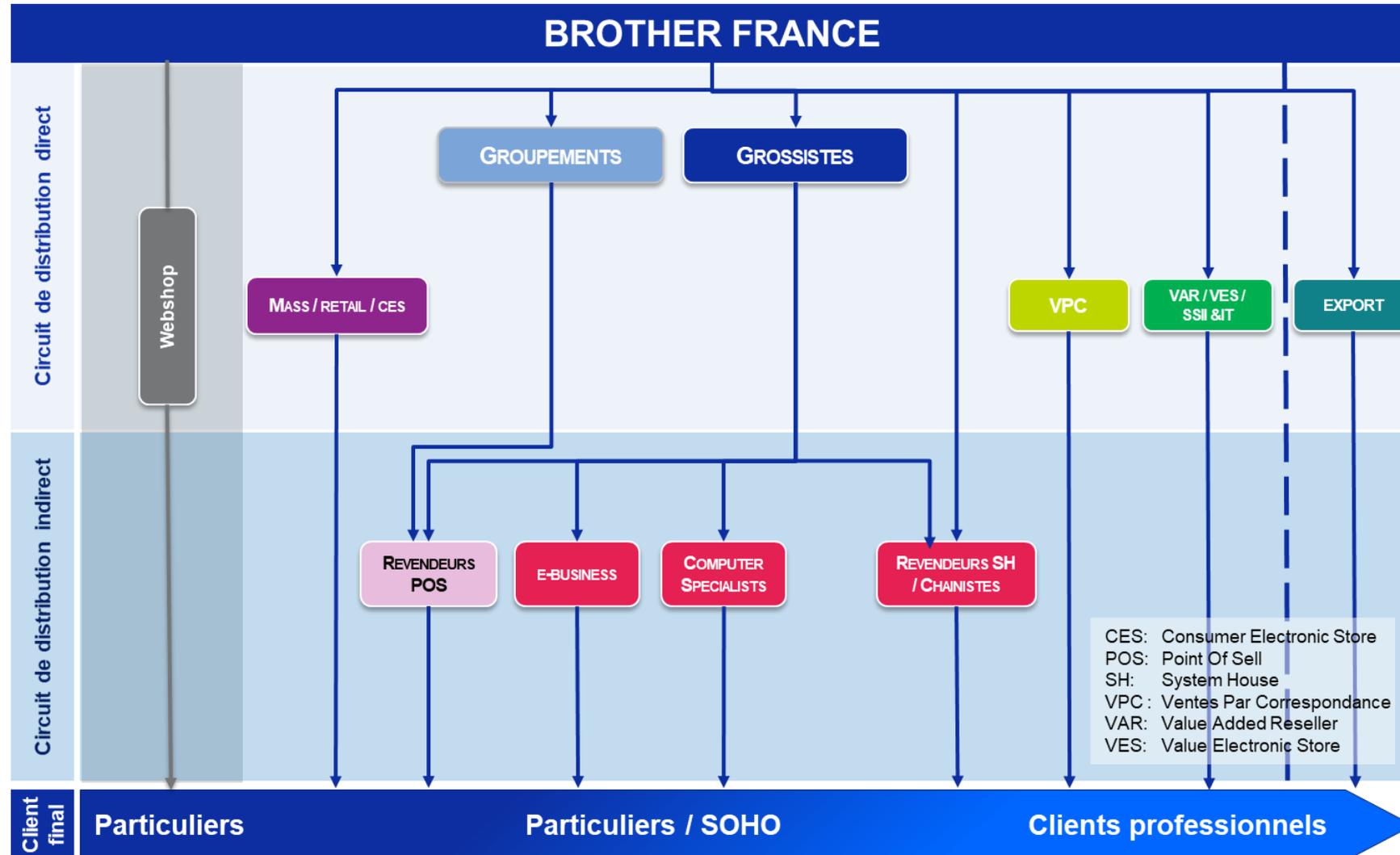
Les règles d'organisation et d'efficacité ainsi que les contraintes réglementaires et de sécurité obligent à disposer de solutions d'étiquetage efficaces, fiables et économiques. Depuis 1988, la gamme d'étiqueteuses Brother répond à tous les besoins d'identification, de l'utilisateur particulier au professionnel.

La recherche d'efficacité invite les entreprises à donner à leurs collaborateurs nomades les mêmes facilités bureautiques que leurs collègues sédentaires. Les équipements ultracompacts de numérisation et d'impression Brother répondent à ce nouveau besoin.

Les solutions Printsmart intègrent, dans un seul contrat, l'ensemble des services autour des systèmes d'impression offrant plus de simplicité et d'économie.

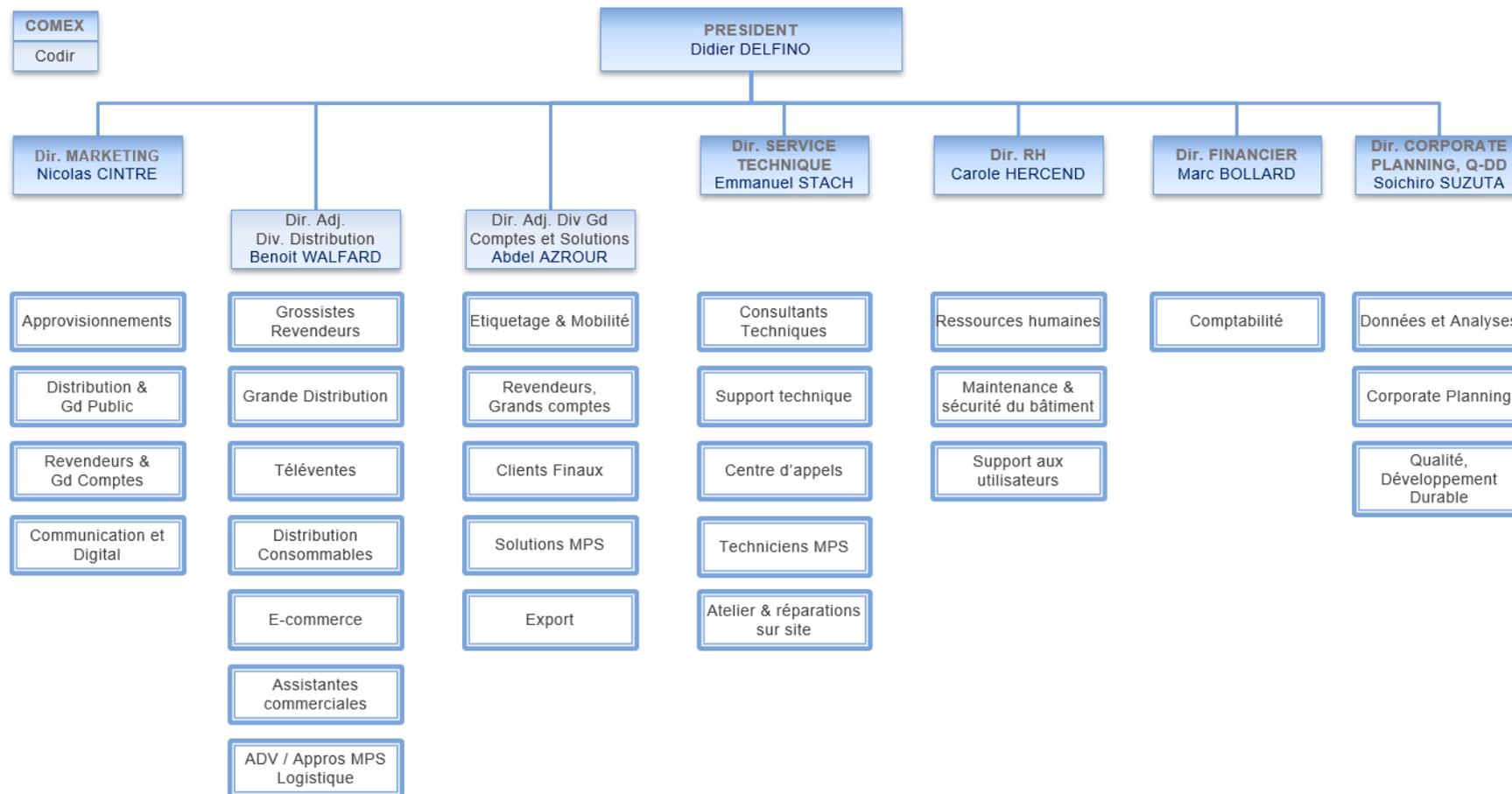
## Cartographie des filières de distribution de BROTHER FRANCE

La filiale pratique majoritairement la vente indirecte. Les clients « utilisateurs » commandent principalement leurs produits à travers un réseau de revendeurs.

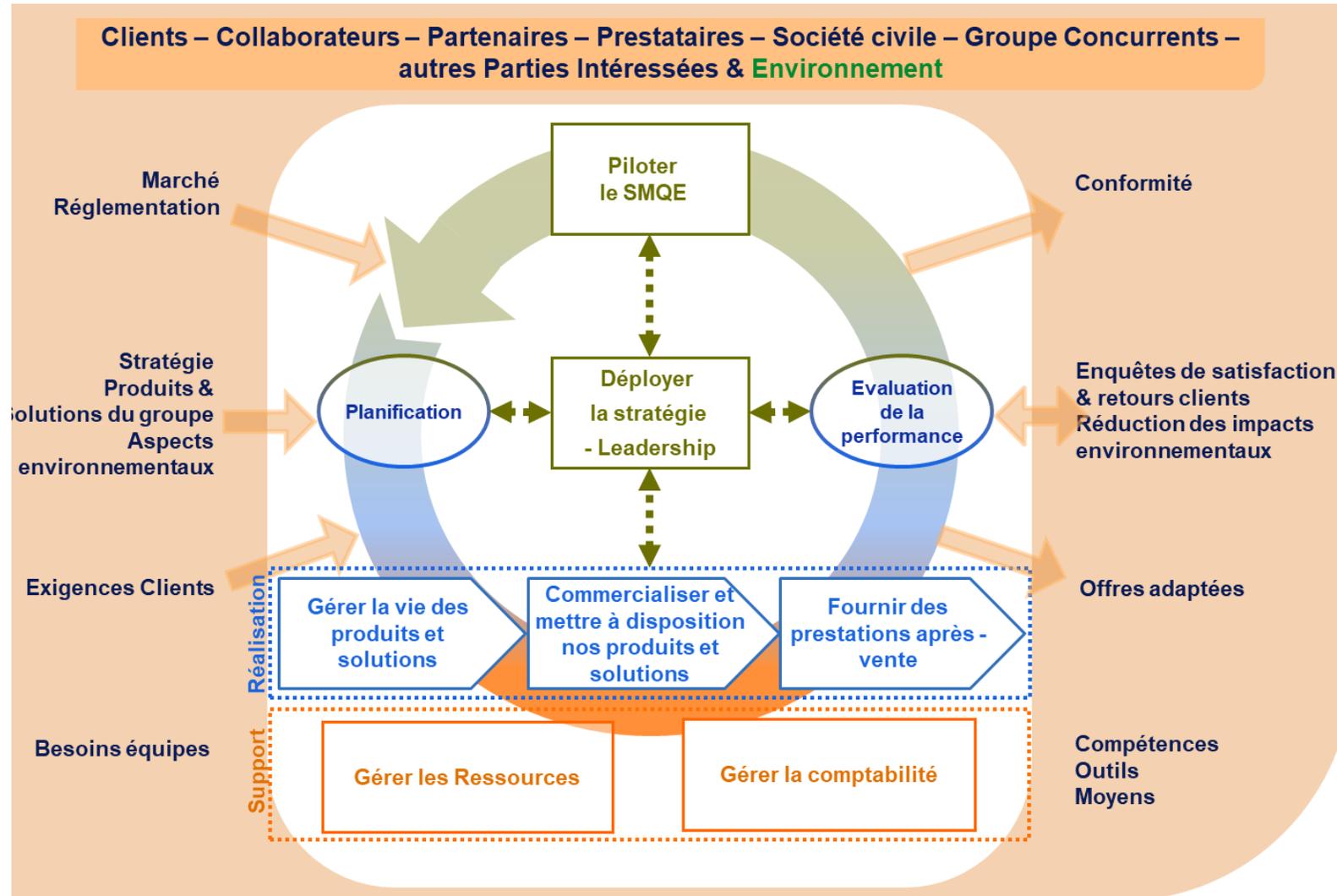


## Organigramme de la direction BROTHER FRANCE

L'ensemble des collaborateurs travaillant chez BROTHER FRANCE a une incidence plus ou moins directe sur la qualité et l'environnement, soit en termes de management ou de mise en œuvre des activités. Cet organigramme présente l'ensemble des fonctions et liens hiérarchiques de la direction. Sa mise à jour est gérée par la Direction des ressources humaines. Les missions et responsabilités sont décrites dans les définitions de fonction et centralisées par la Direction des Ressources Humaines dans un système d'information informatisé dédié.



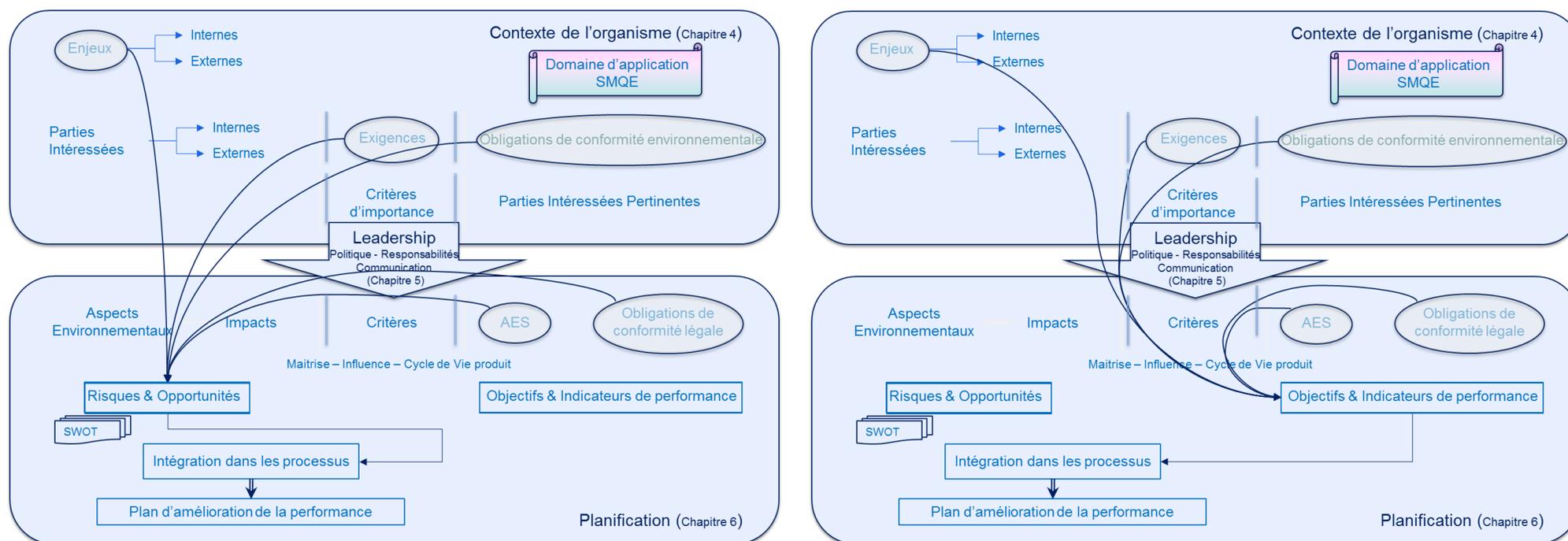
## Cartographie des processus de BROTHER FRANCE



Les contrats d'interfaces détaillés sont décrits dans les fiches d'identité des processus.

## Pilotage des processus

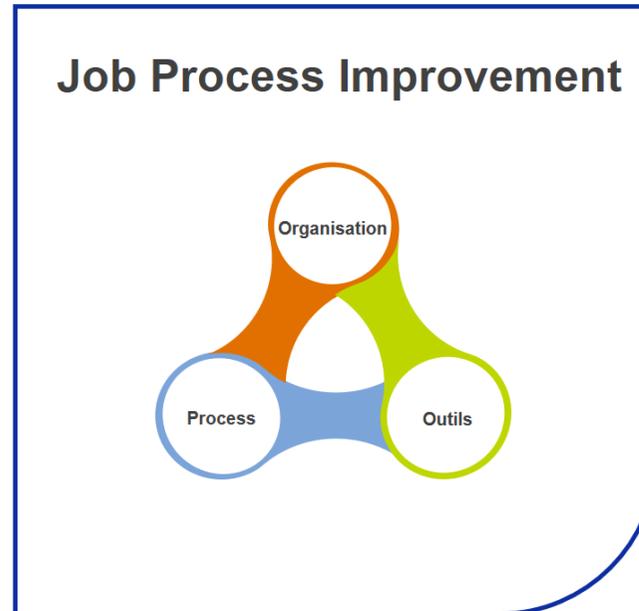
Les processus sont suivis et révisés régulièrement au cours des diverses instances de décision. Les COMEX mensuels, CODIR hebdomadaires et « Quarterly Meetings », assurent la surveillance des enjeux, des obligations de conformité légales et environnementale de l'évolution des exigences des parties intéressées et des risques et opportunités devant être pris en compte par Brother France. Lors de ces réunions les objectifs, indicateurs de performance et résultats sont partagés.



Brother France améliore la productivité de l'entreprise et de ses processus à travers le pilotage du « Job Process Improvement (JPI) ». Le CODIR revoit trimestriellement les actions mises en œuvre et leur avancement.

3 axes principaux : Organisation / Process / Automatisation

- ✓ Comprendre comment nous travaillons
- ✓ Définir les pistes d'amélioration
- ✓ Evaluer les possibilités d'automatisation
- ✓ Proposer de nouveaux process de travail
- ✓ Définir des priorités et des échéances
- ✓ Définir les ressources (matérielles, humaines, financières)
- ✓ Réaliser les transformations
- ✓ Evaluer les résultats
- ✓ Evaluer de nouvelles pistes d'amélioration



Les réunions de service ou SMQE, les revues de processus et RDDQE permettent une **réflexion régulière sur les processus et leurs activités**. Cette analyse inclut **les composants des processus et leurs interactions**, décrites dans leur fiche d'identité et leur Tableau de Management du Processus (TMP) :

### Fiche d'identité des processus

- La finalité du processus
- les éléments entrant dans la réalisation du processus et les éléments issus de ce processus (données d'entrée / sortie)
- les interactions avec les autres parties intéressées
- les moyens nécessaires et ressources associées
- les objectifs mesurables pour la surveillance du processus
- Les aspects environnementaux significatifs maîtrisés

### Tableau de management des processus (TMP)

- Détail des indicateurs de performance et de suivi du processus
- la maîtrise des prestataires du processus
- la maîtrise de la documentation associée
- la maîtrise de la planification des activités
- la maîtrise de l'amélioration

## Les acteurs du SMQE

La **direction**, chez BROTHER FRANCE, fait référence au COMEX voire CODIR (inclus les directeurs adjoints).

Les **auditeurs** internes chargés d'évaluer le bon fonctionnement du SMQE sont sélectionnés auprès de prestataires qualifiés.

### La Responsable Qualité - DD

La RQ-DD s'assure que les processus sont établis et mis en œuvre. Elle remonte à la direction le fonctionnement du SMQE et ses besoins d'amélioration. Elle sensibilise l'ensemble des collaborateurs au sens de la démarche qualité et environnement en soulignant points forts comme le respect des objectifs individuels et collectifs, la nécessité de satisfaire aux exigences de nos clients, de respecter la réglementation tout en diminuant nos impacts environnementaux et en anticipant et faisant face aux situations d'urgence.

### Responsables de processus

Il s'assure du bon fonctionnement du processus (Q&E) et rend compte des résultats. Il s'appuie sur les pilotes d'activités, tous les acteurs transverses du processus et le DQ-DD pour statuer sur :

- L'efficacité, les points forts et points faibles, les évolutions en cours ou prévisibles, les risques et opportunités d'amélioration
- les objectifs et performances des indicateurs associés
- les actions visant à corriger les écarts ou problèmes récurrents
- le suivi des actions issus des audits, de la RDDQE, et autres sources alimentant le plan d'actions de progrès
- les retours d'information et satisfaction des fournisseurs et clients externes / internes
- l'adéquation des ressources humaines, des infrastructures, la gestion de prestataires

### Les Pilotes d'activité

Ils veillent à :

- Proposer des actions correctives, ou d'améliorations pour leurs activités, cohérentes avec les objectifs du processus,
- Assurer le déploiement et le suivi de ces actions en s'appuyant sur la RQ-DD.
- Informer de l'évolution de leurs activités et indicateurs associés, des changements en interface avec les autres processus.

Ils sont les garants du respect des dispositions définies pour leurs activités.

## Brother France à l'écoute de ses clients

De façon permanente, BROTHER FRANCE reste à l'écoute de ses clients et de toutes les informations susceptibles de lui permettre d'être réactif, de s'améliorer, d'adapter ses pratiques... et ainsi d'être au plus prêt des attentes. Cela passe par la prise en compte des demandes ou réclamations par les équipes sur le « terrain » (RDV clients, salons professionnels...), les enquêtes de satisfaction et de comportements ainsi que les retours directs par mail ou téléphone.

La relation client est garantie :

**Avant-vente :** Un client utilisateur peut solliciter l'équipe téléphonique d'Information Service/Vente pour obtenir divers renseignements. S'informer sur l'utilisation, les caractéristiques ou le prix public d'un produit. Obtenir de l'aide, un conseil à la décision d'acquisition d'un produit Brother. Préciser les dispositions de prise en charge de la collecte et du recyclage.

Il bénéficie d'un accueil performant en matière de convivialité, d'écoute et d'identification des besoins.

Pour des demandes plus précises ou techniques, les chefs de produits ou ingénieurs avant-vente peuvent prendre le relais.

**Commande et livraison :** le client dispose d'un numéro de téléphone auquel s'adresser selon son besoin. Il a donc la capacité à s'informer à tout moment par exemple de l'en-cours de sa commande ou de l'état de sa livraison.

**Après-vente :** BROTHER FRANCE ne rompt pas la communication avec ses clients à l'issue de la vente. Ils disposent d'un interlocuteur concernant les : produits livrés, interventions sur site, réparations, commandes de pièces détachées, Environnement, recyclage etc...

Brother met aussi à disposition de ses clients directs un extranet : <https://my.brother.fr>.

Grâce à un accès personnalisé, ils y trouvent les réponses aux questions techniques, les supports et outils d'aide à la vente.

Le suivi des rendez-vous clients, des appels téléphoniques, des commandes, des livraisons et des contrats et plus largement des échanges avec les clients sont assurés via des systèmes informatisés dédiés. Une procédure est mise en œuvre pour le traitement d'éventuelles réclamations client.

## Communiquer auprès de nos clients et sur nos impacts environnementaux

BROTHER FRANCE informe ses parties intéressées via son site internet [www.brother.fr](http://www.brother.fr) qui centralise les informations relatives aux produits et services Brother, à la filiale française et à ses engagements.

Depuis 2010, le groupe Brother communique le plus largement possible sur ses engagements à agir de façon responsable en faveur de l'environnement, au travers d'une signature : **Brother Earth**. La France a décliné cette initiative :

<http://www.brother.fr/brotherearth>.

La page « [Développement Durable](#) » de se site centralise les engagements de la filiale et met à disposition :

- **La politique de développement durable** (cf. page 4) signée par le Président de Brother France. Elle est la déclinaison locale de la **Charte Globale du Groupe** applicable à l'ensemble des collaborateurs.
- **Les plans d'actions** menés par Brother pour limiter les impacts environnementaux associés aux différentes étapes de la vie des produits (fabrication, logistique, recyclage, etc) ainsi qu'aux activités des filiales.
- Le **Rapport RSE annuel de BROTHER France** qui rend compte des résultats de la filiale. L'accès aux rapports CSR du Groupe.



## Communiquer auprès de nos parties intéressées et sur nos impacts environnementaux

Ces dispositifs de communication ont été mis en place afin d'informer et **sensibiliser à la fois les clients, partenaires, fournisseurs et collaborateurs**. Ils sont mis en oeuvre par le département développement durable. Les axes de communication à destination des parties intéressées sont précisés en Revue de Direction. Un rapport RSE annuel est mis à disposition de nos parties intéressées via le site Internet de BROTHER France. [ici](#)

### Clients

Des supports de présentation de la politique DD faites aux clients, les réponses aux appels d'offres directement rédigées par les forces de ventes souvent avec l'appui du département DQ-DD constituent en complément une communication directe à destination des clients / partenaires.

### Fournisseurs

Conformément à la procédure de maîtrise des prestataires, ces derniers sont sélectionnés et évalués notamment en fonction de critères environnementaux. La politique DD est annexée au formulaire d'engagement par lequel ils garantissent en respectant les principes. Un emailing permet de diffuser chaque nouvelle version de la politique.

**Les compétences des prestataires / fournisseurs** pour les missions qui leur sont confiées sont vérifiées conformément à la procédure de maîtrise des prestataires.

### Actionnaires, Société Civile

Les rapports annuels au Groupe alimentent les rapports CSR. Les déclarations environnementales annuelles pilotées par le département DD présentent également des données consolidées des impacts environnementaux de Brother France aux pouvoirs publics.

### Collaborateurs

Une sensibilisation est dispensée en interne aux nouveaux entrants par la RDDQE avec des présentations dédiées, et le guide éco-citoyen. C'est notamment l'occasion d'exposer la politique DD

La « Convention Brother » est l'événement annuel qui permet d'informer l'ensemble des employés sur les différentes activités, résultats, stratégie et enjeux de l'entreprise et de les sensibiliser à la politique de développement durable.

Le rapport RSE est aussi diffusé aux équipes au moment de sa parution.

Les enjeux du développement durable sont de plus abordés lors d'événements, comme des journées à thème, des « news » intranet, le quizz eco point, des lettres d'information numérique, et l'écran numérique de la cafétéria.

**Formations** : Selon le niveau d'expertise nécessaire, les pilotes et collaborateurs peuvent suivre des formations externes pour acquérir les compétences nécessaires à leurs missions contribuant à la maîtrise des aspects environnementaux. Comme toutes les formations externes, celles-ci sont pilotées dans le cadre du processus Gérer les Ressources (GR).

## Gouvernance

De façon permanente, les autocontrôles, l'écoute et le management de proximité permettent à l'encadrement de BROTHER FRANCE, de rester attentif à tout phénomène susceptible d'influencer le niveau de qualité de prestation. D'autre part, nous sommes conscients du fait qu'il ne peut y avoir d'amélioration que par rapport à des mesures et objectifs pertinents. C'est à ce titre que, la direction de BROTHER FRANCE fixe avec les responsables de processus les objectifs en matière de qualité et d'environnement. Nous veillons à ce qu'ils restent cohérents et adaptables à chaque fonction concernée.

Différents jalons et rendez-vous réguliers servent à dresser les bilans de la période passée et fixer les objectifs et plans d'actions pour la période à venir. Les sujets de ces réunions constituent, à des degrés divers, les éléments de la revue de direction

- les réunions européennes « Managers Meeting »
- les réunions COMEX, Codir lunch et Quarterly Meetings
- le Kick Off pour les métiers autour de la vente
- les réunions commerciales et techniques
- la Revue de Direction Qualité & Environnement (RDDQE) réunissant les responsables de processus ou leurs délégués et le DQ-DD
- la Convention annuelle réunissant tous les salariés

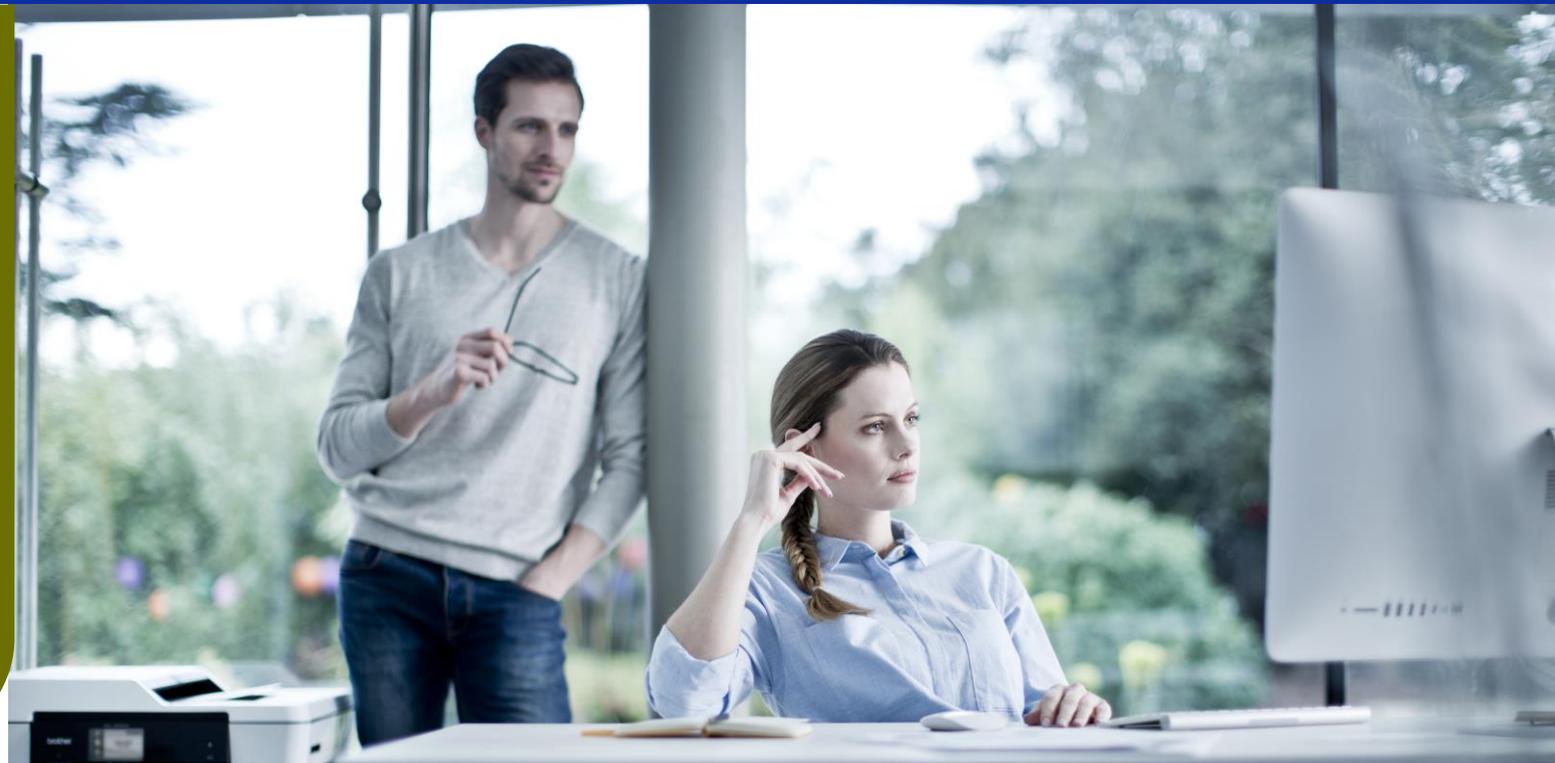


### **BROTHER France fait appel à des prestataires ou externalise certaines activités.**

Celles ci sont pilotées par processus et lors du suivi des prestataires, par leurs gestionnaires respectifs, à une fréquence et des moyens appropriés aux prestations attendues.

## Processus de Management

DS L – PSMQE



Processus	Activités
Déployer la Stratégie Leadership  DSL	<b>Leadership et Engagement</b>
	<b>Maîtrise des risques et opportunités</b>
	<b>Politiques et communication</b>
	<b>Responsabilité, autorité</b>
	<b>Planification KPI</b>
	<b>Analyse de données et conceptions d'outils d'analyse</b>
	<b>Revue de direction</b>
	<b>Piloter les aspects sociétaux de l'entreprise</b>

Processus	Activités
Piloter le SMQE	Pilotage SMQE
	Aspects environnementaux et obligation de conformité
PSMQE	Animer le management des processus et suivi des plans d'action
	Ecoute et satisfaction clients
	Maîtrise des informations documentées
	Communication et sensibilisation SMQE DD
	Harmoniser la Maîtrise des prestataires
	Gestion des audits internes et externes

## Processus Support

GR – GC



Processus	Activités
Gérer les Ressources  GR	Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
	Paie & Gestion Administrative du personnel
	Gestion ressources informatiques
	Prestations de services aux occupants et aux bâtiments
	Santé - Sécurité - Sureté

Processus	Activités
Gérer la Comptabilité  GC	Comptabilité générale
	Comptabilité clients
	Comptabilité fournisseurs et collaborateurs
	Trésorerie

## Processus de Réalisation

GVPS - CMDPS - FPAV



Processus	Activités
Gérer la Vie des Produits et Solutions  GVPS	Prévisions de ventes et gestion des appros
	Définition des structures de prix et des mécaniques promotionnelles
	Développement et relais des outils Marketing
	Préparation et validation technique pour commercialisation
	Animation du circuit de distribution et accompagnement des clients finaux
	Analyse de ventes

Processus	Activités
Commercialiser et Mettre à Disposition nos Produits et Solutions  CMDPS	Analyse des besoins, proposition, communication et suivi clients. Reporting et suivi.
	Constitution et suivi des conditions contractuelles partenaires
	Administration Des Ventes
Fournir des Prestations Après Vente  FPAV	Logistique
	Hotline et suivi des réclamations clients
	Formations techniques
	Recyclage
	Prestations sur site
	Maintenance atelier

