

Canon France Business Services a pour ambition de croître profitablement par le développement de son empreinte digitale.

Notre stratégie moyen terme est axée sur le maintien d'une croissance à deux chiffres, le développement de nouvelles offres digitales et verticales, et sur une croissance de 20% des prestations « Business Process Outsourcing » à valeur ajoutée, y compris au niveau international.

Parallèlement, nous protégeons la base installée de nos activités traditionnelles, en défendant nos contrats stratégiques, tout en maintenant notre profitabilité.

Je suis persuadé que nous y parviendrons par l'expertise de nos équipes, toujours engagées et passionnées par la satisfaction de nos clients.

Nos engagements Qualité ⁽¹⁾ soutiennent notre stratégie par :

- L'orientation clients de nos collaborateurs, valeur fondamentale au cœur de notre métier.
- La satisfaction et la fidélisation de nos clients par la qualité de nos prestations et notre relation au quotidien. Entreprise de services, la satisfaction client et son amélioration constitue notre objectif principal.
- L'amélioration de notre profitabilité grâce au développement des services à valeur ajoutée.
- Le respect des exigences qui nous sont applicables
- Notre engagement pour l'amélioration continue du système de management de la qualité

Dans un monde constamment confronté aux défis environnementaux, contribuer, chacun à sa mesure, à la protection de la planète n'est plus une simple déclaration d'intention.

Dans le domaine environnemental ⁽²⁾, notre politique est basée sur :

- La protection de l'environnement afin de minimiser nos impacts environnementaux et réduire notre empreinte globale : minimiser la consommation de ressources naturelles et les besoins en énergie dans la mesure du possible, l'utilisation de substances dangereuses ; optimiser la gestion des déchets
- La conformité à la législation environnementale en vigueur, aux exigences clients et aux lignes directrices du Groupe Canon
- L'implication forte de chaque collaborateur dans ses missions quotidiennes et sa sensibilisation aux bonnes pratiques Eco-citoyennes pour développer sa conscience des enjeux environnementaux et encourager ses initiatives tant au travail que dans sa vie quotidienne
- L'accompagnement de nos clients dans leur démarche de protection de l'environnement, en leur proposant des produits et services respectueux de leurs attentes
- Le partage de ces exigences environnementales avec nos principaux prestataires, par une démarche incitative à adopter les mêmes principes.

En tant que Président de Canon France Business Services, j'assume la responsabilité de l'efficacité de notre système de management intégré.

Dans un esprit pionnier compte tenu du faible niveau de certification en France, et toujours soucieux d'innovation pour améliorer les réponses aux attentes de nos clients et garantir un niveau de sécurité performant, Canon France Business Services a décidé de mettre en œuvre un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) sur les prestations rendues aux clients dits « BPO » des 4 centres de production mutualisés principaux (dans une première phase).

Le SMSI sera présenté à la certification ISO 27001 : 2013 en fin d'année 2018.



Cette nouvelle démarche s'inscrit dans notre approche globale de prévention par l'analyse des risques, et démontre encore notre volonté d'amélioration continue de la satisfaction de nos clients ; elle nous aidera aussi à conquérir de nouveaux marchés.

Je suis conscient que les clés du succès reposent sur le leadership à tous les niveaux, l'expertise de nos collaborateurs et la maîtrise de nos processus, de la coordination et de la communication.

La corrélation entre la satisfaction de nos clients, celle de nos collaborateurs et la qualité de notre organisation garantira la performance de Canon France Business Services.


Claude Espinas
Président
Canon France Business Services
28 février 2018

(1) Le système de management de la qualité de Canon France Business Services est certifié ISO 9001 depuis 1997

(2) Le système de management de l'environnement de Canon France Business Services est certifié ISO 14001 depuis 2010, au Siège, pour les activités de pilotage et de support des prestations réalisées sur les sites Clients, et pour les prestations réalisées sur les centres de production mutualisés de La Châtre, Le Mans, Vaux Le Pénil et Saint Ouen.