

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 <sup>(1)</sup> 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

## Management de l'environnement

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 Ecocitoyennes 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.

## Management de la Sécurité de l'Information

Sur le principe cardinal de l'éthique des datas, et pour répondre aux attentes légitimes de ses clients « Business Process Outsourcing » sur la sécurité des informations qui sont traitées par nos collaborateurs, et plus largement, limiter les risques potentiels de perte en sécurité de l'information, la Direction de Canon France Business Services a décidé de mettre en œuvre un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) cohérent et adapté aux enjeux et besoins exprimés.

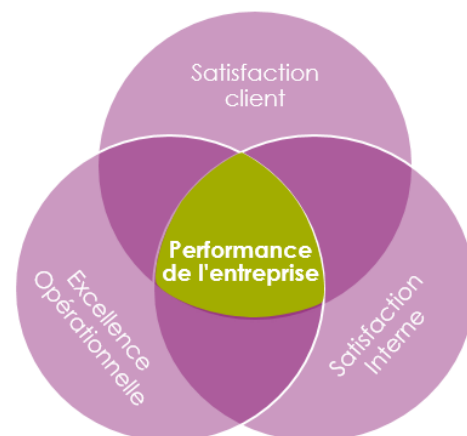
Notre politique de management de la sécurité de l'information repose sur :

- notre volonté d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations
- le respect des obligations légales, réglementaires (notamment RGPD) et autres exigences
- l'identification et le traitement des failles de sécurité et les risques associés afin de ne pas s'exposer à la cybercriminalité notamment
- la sensibilisation de nos collaborateurs afin qu'ils prennent conscience qu'une grande partie des problèmes de sécurité peut provenir de l'interne, même de façon non intentionnelle, mais par méconnaissance des risques ou négligence
- la prise de conscience de nos prestataires sur nos exigences de sécurité
- notre volonté d'amélioration continue de la satisfaction de nos clients

## Mon engagement

En tant que Président de Canon France Business Services, j'assume la responsabilité de l'efficacité de nos Systèmes de Management Qualité / Environnement intégrés, et Système de Management de l'Information.

Dans un esprit pionnier compte tenu du faible niveau de certification en France, et toujours soucieuse 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 « Business Process Outsourcing » des 4 centres de production mutualisés principaux (dans une première phase). Le SMSI sera présenté à la certification ISO 27001 : 2013 au premier trimestre 2019.



Cette nouvelle certification s'inscrit dans notre volonté de lier l'éthique et la data <sup>1</sup>, 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 confiance de nos clients et la performance de Canon France Business Services.

Claude Espinas  
Président  
Canon France Business Services  
30 octobre 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.

---

<sup>1</sup> Pour être éthique, une data doit être responsable, sécurisée et utile au business sans nuire aux droits des utilisateurs