

Better Products for a Better Future™



EPSON FRANCE
La passion de la Qualité,
un engagement durable
dans l'Environnement

EPSON®
EXCEED YOUR VISION



NOTRE ENGAGEMENT



Epson France S.A., est l'une des filiales commerciales du groupe SEIKO EPSON Corporation dont le siège est basé à Nagano au Japon.

Notre mission consiste à garantir à nos clients et prospects des produits respectueux de l'environnement tout au long de leur cycle de vie et des prestations qui répondent à leurs besoins et exigences tout en favorisant la satisfaction des parties intéressées (Personnel, Actionnaires, Partenaires et Fournisseurs...) qui concourent à ce résultat.

Atteindre le niveau de qualité optimal par rapport à nos engagements tout en affirmant notre volonté de continuellement nous améliorer suppose un investissement important.

Une telle démarche ne peut porter ses fruits que grâce à l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, à notre volonté de placer nos clients au cœur de notre système.

La Responsable Qualité, Environnement et Développement Durable dispose de l'autorité nécessaire pour garantir la réalisation de nos objectifs et la cohérence de notre système.

Je m'engage à ce qu'Epson France S.A. :

- Maintienne ses certifications aux référentiels ISO 9001 et ISO 14001,
- Applique les philosophies Qualité, d'Environnement et de Management de notre maison mère,
- Respecte les valeurs du développement durable.

Laurent IVANOFF
Président Directeur Général

NOTRE POLITIQUE



Depuis 1993, EPSON France S.A. est certifiée ISO 9001 par l'AFAQ Certificat N°QUAL/1993/1120f



Depuis 2001, toutes les filiales européennes sont certifiées ISO 14001 par le BVQI Certificat N° NL7001028

Mettre nos clients au cœur de nos préoccupations

Epson France S.A. est toute entière tournée vers la satisfaction de leurs exigences.

Notre société s'applique à répondre à leurs attentes et à leur offrir le degré de service attendu.

Pérenniser l'entreprise en préparant l'avenir

Nous œuvrons pour soutenir notre croissance et développer une vision stratégique de la demande du marché.

Nous sommes engagés à promouvoir des pratiques dynamiques du management et améliorer en permanence l'efficacité de notre système.

Satisfaire l'ensemble des parties intéressées qui concourent à la création de richesses

Nous sommes à l'écoute de nos clients et de leurs attentes.

Nous reconnaissons que le succès de l'entreprise est lié à la qualité de nos collaborateurs et nous valorisons leur formation.

Nos prestataires sont agréés et nous entretenons des relations de partenariat avec eux.

Nous participons à la politique de développement durable du groupe.

Promouvoir le recyclage de produits respectueux de l'Environnement

Pour un engagement durable, SEIKO EPSON Corporation développe des produits plus respectueux de notre environnement.

La performance, l'économie d'énergie, l'absence de substances toxiques, la longévité et le recyclage sont au cœur de notre politique environnementale européenne. Epson France S.A. est fière d'assumer sa responsabilité tout au long du cycle de vie de ses produits.

Pour plus d'informations, consultez notre site : www.epson.fr



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

SEIKO EPSON Corp. a signé le Pacte Mondial des Nations Unies et s'engage à aligner son fonctionnement et sa stratégie sur dix principes universels touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

unglobalcompact.org

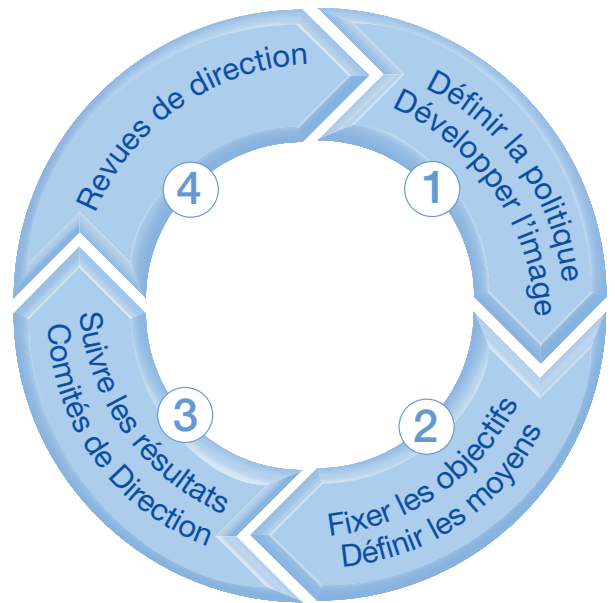
Better Products for a Better Future™



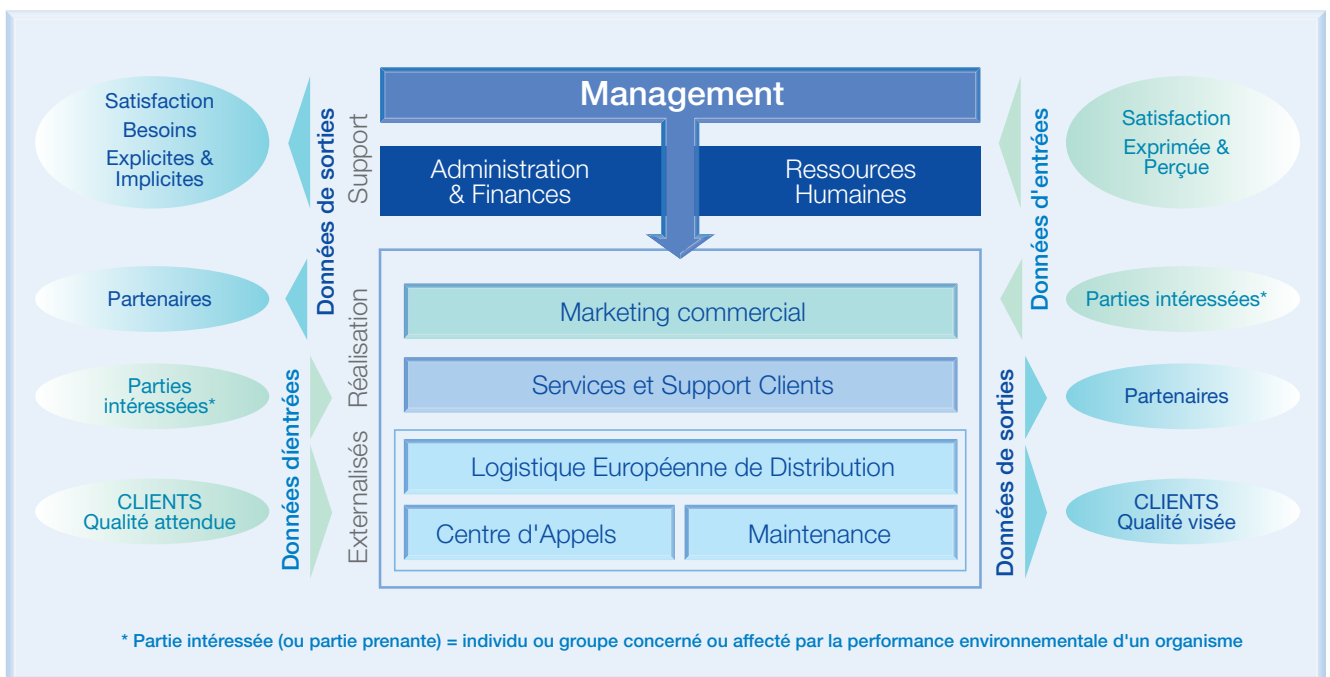
MANAGEMENT

Processus fondamental de pilotage de l'entreprise. Le processus de management est assuré par la Direction Générale et les Directeurs.

- Fixer des objectifs par la Direction Générale,
- Déterminer les moyens par la Direction Générale,
- Définir des plans d'actions par les Directions,
- Surveiller, mesurer et adapter les plans d'actions,
- Assurer les audits et enregistrements du système,
- Assurer une bonne communication,
- Développer l'image de l'entreprise,
- Organiser les revues de direction,
- Promouvoir les engagements sociétaux du groupe (Corporate Social Responsibility).



La cartographie des processus



Chaque processus fait l'objet d'une description détaillée et dynamique sous la responsabilité de chaque pilote. Les procédures documentées sont à la disposition de nos collaborateurs sur le réseau interne.

MARKETING & COMMERCIAL

Bureautique & Grande Consommation

Processus stratégique dans notre approche Clients.

Ecouter les Clients, commercialiser l'offre produits au travers de canaux de distribution adaptés, développer l'image d'Epson, animer le réseau de partenaires, réaliser le chiffre d'affaires de la société sur les gammes de produits concernées.

- Analyser et promouvoir les ventes,
- Agréer et animer le réseau de distributeurs,
- Participer à l'élaboration des budgets de vente,
- Répondre aux appels d'offre,
- Assurer la prise de commandes,
- Définir les actions promotionnelles produits,
- Piloter les prestataires marketing.

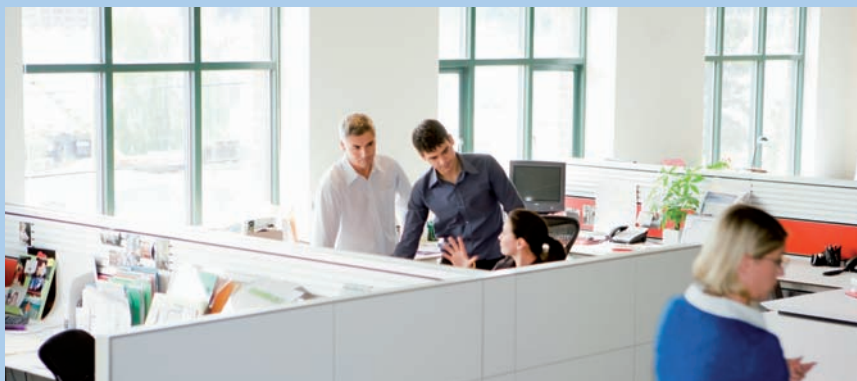


RESSOURCES HUMAINES

Optimiser la disponibilité des ressources humaines indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise.

Ce processus est directement piloté par la Direction Générale.

- Accueillir et remplacer les compétences,
- Développer et adapter les compétences par la formation continue,
- Assurer la communication interne et le climat social,
- Gérer les rémunérations,
- Assurer la sécurité des infrastructures et du personnel et préparer aux situations d'urgence.



EPSON CONTACT

Contactez-nous par téléphone :

- Particuliers : **09 74 75 04 04**
- Professionnels : **0821 017 017**

Sur notre site internet :



MARKETING & COMMERCIAL

Solutions & Systèmes

Processus stratégique dans notre approche Clients.

Développer et promouvoir la vente des produits Arts Graphiques, Projecteurs Multimédia, Périphériques Points de Vente et Solutions Métiers.

- Analyser et promouvoir les ventes,
- Agréer et animer les réseaux spécialisés,
- Participer à l'élaboration des budgets de vente,
- Assurer la prise de commandes,
- Définir les actions promotionnelles produits,
- Piloter les prestataires marketing.



SERVICES ET SUPPORT CLIENTS

Processus essentiel à la satisfaction de nos Clients.

Assurer les engagements de maintenance et de garantie des produits commercialisés avec des prestataires.

- Agréer le réseau de maintenance,
- Agréer et piloter les prestataires de services,
- Assurer la formation et le support technique des agents du réseau,
- Assurer la gestion des réclamations clients.



ET INFORMATIONS

(tarif communication locale)
(0,12 euro/mn)

www.epson.fr

ADMINISTRATION & FINANCES

Processus indispensable à la réalisation de la vente.

Assurer une prestation de services et support au profit des autres directions, assurer que la stratégie financière du groupe est appliquée dans le respect de la législation.

- Gérer les commandes et les besoins clients,
- Assurer le recouvrement crédit clients,
- Maîtriser les frais généraux,
- Etablir les clôtures mensuelles et reporting groupe,
- Elaborer les budgets,
- Aider les directions commerciales et marketing à piloter leurs prestataires,
- Veiller à l'amélioration de l'outil informatique,
- Mettre à disposition et garantir les données nécessaires à chacun des collaborateurs,
- Veiller au respect des obligations réglementaires,
- Animer et assurer la cohérence du Système de Management de la Qualité et de l'Environnement,
- Assurer la mise à jour documentaire en cohésion avec les procédures européennes et japonaises,
- Evaluer et maîtriser les risques environnementaux,
- Prévenir les situations d'urgence,
- Assurer la bonne qualité de l'environnement de travail, des outils et infrastructures,
- Prendre en compte les demandes des parties intéressées.



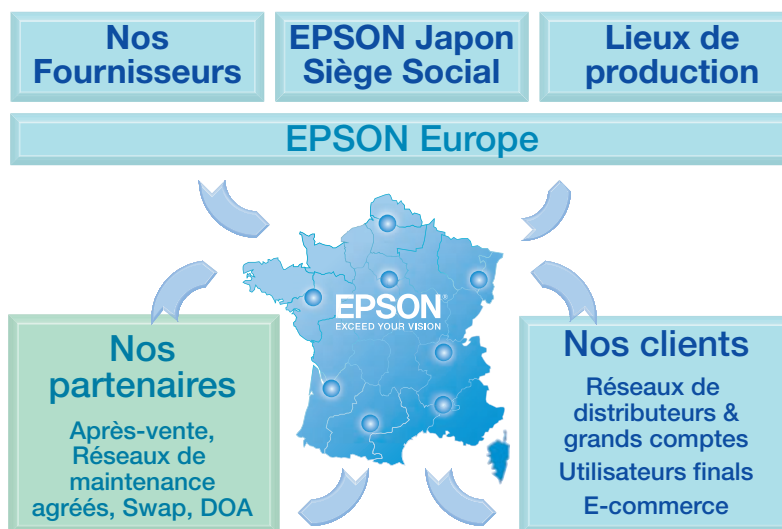
EPSON[®]
EXCEED YOUR VISION

Organisation Monde



Retrouvez toutes les informations sur SEIKO EPSON Corporation sur notre site disponible sur www.epson.fr

Organisation Europe



Epson France S.A., filiale française du groupe, a été créée en 1983. Elle compte aujourd'hui près de 200 collaborateurs répartis en région parisienne (Levallois et Créteil) et sept agences régionales (Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Nantes, Strasbourg, Toulouse).

Notre principale activité est le pilotage des réseaux de distribution des produits réalisés et conçus par le groupe. Epson France assure dans le même temps la maintenance et le service après-vente de ses produits à travers un réseau de plus de 200 techniciens.

EPSON[®]
EXCEED YOUR VISION

Epson France S.A.
150 Rue Victor Hugo – B.P. 320
92305 LEVALLOIS PERRET Cedex
Tél 0 821 017 017 (0,12€/min.)
Fax 01 47 37 15 10
www.epson.fr

Imprimé sur papier
certifié FSC.
AOÛT 2009

Crédit photos : Getty Images.



From well-managed forests

Cert no. BW-COC-839867
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council