



## POLITIQUE RSE 2020

« Concevoir, Fabriquer et Livrer des ouvertures, fermetures et éléments de façades pour le bâtiment, en offrant à nos clients des produits et services Uniques » est notre mission.

Pour cela, nous nous appuyons sur des principes fondateurs :

- **Qualité** : en proposant des produits et services aux qualités intrinsèques et perçues supérieures au marché
- **Innovation** : par des solutions innovantes et différenciantes sur notre marché
- **Service et satisfaction** : pour mettre en œuvre des services et e-services adaptés aux besoins de nos clients, de la prise de commande à la livraison
- **Déco/Design** : via des produits contribuant à l'amélioration de l'architecture et de la décoration intérieure
- **Agilité dans notre environnement** : pour être réactif et s'adapter aux évolutions de notre environnement en respectant la Nature et les Hommes

Nos principes sont traduits également au travers des labels et certifications suivantes : ISO 14001, PEFC™, FSC®, Menuiserie 21, NF, QB49 et Label Fenêtrealou.

Nous avons mis en place un système de management intégrant les exigences de ces référentiels.

La direction s'engage au travers de cette politique à :

### QUALITÉ

- Mettre à disposition les ressources nécessaires au fonctionnement du système qualité, basé sur le référentiel ISO 9001
- Surveiller l'application et les résultats des contrôles qualité sur les produits
- Améliorer en continu la performance qualité par la recherche des causes des dysfonctionnements et la mise en place d'actions adaptées
- Établir des objectifs qualité qui sont pour 2020 :
  - Le taux de réclamations clients
  - Le délai d'intervention SAV
  - Le taux de qualité des interventions

### SOCIÉTAL

- Notre démarche globale de santé et sécurité au travail se traduit notamment par les projets suivants pour 2020 :
- Suivi des indicateurs sécurité (incluant l'intérim)
  - Taux de fréquence groupe
  - Taux de gravité groupe

### ENVIRONNEMENT

- Nos objectifs environnementaux sont pour 2020 :
  - Adapter nos indicateurs pour prendre en compte l'évolution du mix produit
  - Accentuer la sensibilisation environnemental du personnel
- Améliorer en continu le système de management environnemental afin d'améliorer la performance et l'efficacité environnementale
- Satisfaire à nos obligations de conformité et prévenir les pollutions
- Fabriquer nos produits en préservant l'environnement :
  - En proposant des produits énergétiquement performants
  - Pour les produits bois, n'utiliser que des bois provenant à 100% de forêts durablement gérées selon les référentiels PEFC™ et FSC®
  - Utiliser pour nos menuiseries des essences de bois naturellement durables
- Répondre aux besoins des parties intéressées (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires, assureurs, administrations, etc.)

LES MANAGERS ET LES MEMBRES DU CSE

