

LETTRE D'ENGAGEMENT QUALITÉ

A l'occasion des **10 ans** de la **certification ISO 9001** de DCS, je tiens à réaffirmer notre engagement en matière de Qualité et notre orientation client.

Au fil des années, nous avons construit un **Système de Management** fiable, robuste et piloté de façon constante, tournée vers l'excellence qui, associé à notre démarche RSE, nous a inscrit dans une logique vertueuse et de qualité totale, agissant à la fois pour la **satisfaction des clients** et celle de notre **personnel**.

La direction, le management et l'ensemble des acteurs sont impliqués à tous les niveaux au sein de ce système qui garantit la **maîtrise des prestations et du service délivré**.

La vision Qualité, portée par un **leadership positif**, est fortement transversale, dynamique, collaborative et participative. Elle vise la rationalisation des fonctionnements et des activités par l'application des notions fondamentales de **performance** ou d'**agilité**, et des principes incontournables d'**amélioration continue**, **approche processus** et **analyse des risques**.

Proactive dans son approche, DCS a d'ailleurs très tôt enclenché des mesures anticipatives lui permettant d'aborder sereinement la transition qu'elle a engagée vers les exigences de l'**ISO 9001 en version 2015**.

La **sensibilisation** des équipes et le développement de la **culture Qualité** dans l'entreprise passe par une proximité et un accompagnement au quotidien. De plus, des entretiens individuels et des certifications internes favorisent largement l'**appropriation** et la **compréhension des enjeux** au sein de l'entreprise.

La **Qualité de service** de DCS tient aussi à son adhésion aux concepts du référentiel **ITIL**, recensant les "bonnes pratiques" relatives à la gestion des systèmes d'information.

Notre **politique Qualité**, complémentaire à notre politique générale, se veut pragmatique et se décline autour des trois objectifs suivants : **proximité**, **réactivité** et **adaptation**.

Le **Directeur RSE et Qualité** est le représentant de la Direction Générale et le **garant du maintien et de l'évolution de notre démarche**. Je m'engage à lui apporter mon soutien, ainsi qu'à fournir les ressources et moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette démarche.

Je compte sur chacun d'entre vous pour intégrer et véhiculer toutes ces valeurs qui sont les nôtres et qui nous permettront, tous ensemble, de concrétiser nos objectifs et réussir nos projets.

Je vous remercie de votre contribution.

Lyon, le 25 mars 2016.



Fabienne DALLIERE
Présidente de DCS

A blue ink handwritten signature of Fabienne DALLIERE, written in a cursive style.