



DSi

Distribution Services industriels

PRESENTATION

SOMMAIRE

1. HISTORIQUE	3
1.1. ELEMENTS DE CREDIBILITE DE DSI :	4
1.2. NOS SITES :	4
1.3. RESSOURCES HUMAINES	6
1.3.1. L'effectif	6
1.3.2. organigramme	7
1.3.3. gpec : gestion previsionnelle de l'emploi et des competences	8
1.3.4. répartition du personnel	9
1.3.5. accompagnement social	10
1.3.6. La diversité	11
1.3.7. les handicaps	11
1.3.8. LA FORMATION	12
1.4. QUELQUES CHIFFRES...	15
2. NOS ACTIVITES	16
2.1. LA BUREAUTIQUE	16
2.2. EDITIQUE :	16
2.3. L'IMPRESSION	17
2.4. PRESTATION DE LOGISTIQUE INDUSTRIELLE IN SITU ET INDUSTRIE	19
2.5. LA LOGISTIQUE TRANSPORT	20
2.6. MULTI-SERVICES	20
3. SYSTEME D'INFORMATION	21
3.1. SOLUTIONS LOGICIEL	21
3.2. HARDWARE	21
4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	22
4.1. CERTIFICATION ET HABILITATION	22
4.2. POLITIQUE	22
4.3. ISO 9001 CERTIFICATION	23
4.4. OBJECTIFS	23
4.5. REVUE DE DIRECTION	24
4.6. PLANIFICATION DU CONTROLE DU SMQ	24
4.7. RESSOURCES HUMAINES	24
4.8. MESURES, ANALYSES ET AMELIORATIONS	25
4.8.1. Satisfaction client	25
4.8.2. Audit interne	25
4.9. MAITRISE DU PRODUIT NON-CONFORME	25
4.10. AMELIORATIONS	25
5. DEVELOPPEMENT DURABLE	26
5.1. LIVRAISON DSI :	26
5.2. IMPRIM'VERT	26

DSi : L'efficacité d'une société de services par la volonté d'une Entreprise Adaptée



1. HISTORIQUE

Fondée en 1994 par Jean-Louis RIBES, sous forme de SARL, DSi a obtenu l'agrément d'Etat « Entreprise Adaptée » en janvier 1996. A ce titre, elle a un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 84 %, une mixité hommes/femmes de 59 % et 41 % et une totale égalité salariale.

Les lois de 1987 et du 11/02/2005 imposent l'emploi de 6 % ETP de travailleur handicapé dans les entreprises et administrations ou établissements publics de plus de 20 salariés. Elles sanctionnent chaque défaut d'emploi de travailleur handicapé par une pénalité qui varie de 400 à 600 fois le SMIC horaire brut par emploi défaillant. Cette pénalité est, depuis 2010, portée à 1 500 fois le SMIC horaire si aucun progrès « significatif » n'a été accompli par l'entreprise dans ce domaine pendant 3 ans.

Enfin, la loi permet aux entreprises d'être dispensées à hauteur de la moitié (3 %) de cette obligation si elles travaillent avec une Entreprise Adaptée. Cette dernière peut, en effet, délivrer des Unités d'Equivalence à hauteur du quart du CA réalisé.

Exemple : 1 000 000 € de CA → 250 000 € d'Unités d'Equivalence.

Ainsi, une entreprise employant 1 000 salariés doit employer 60 travailleurs handicapés.

Le partenariat avec une entreprise adaptée, au-delà de cet avantage assimilable à un crédit d'impôt puisqu'il s'inscrit en résultat net, permet à l'entreprise ordinaire de s'inscrire dans la diversité et la solidarité et d'abonder sa charte éthique tout en remplissant ses obligations en matière de RSE.

1.1. ELEMENTS DE CREDIBILITE DE DSI :

- Norme ISO 9001 (1998)
- Label Imprim'Vert
- Son gérant fondateur a été élu « Entrepreneur social de l'année 2008 » par la Fondation SCHWAB
- Audité par le Boston Consulting Group (BCG en 2008)
- Membre d'Aerospace Valley
- Membre coopté de Spheris
- Prix Nashuatec en infogérance d'impression
- Trophée du DIF (Droit Individuel à la Formation) :
 - Trophée de Bronze en 2011 – Catégorie PME
 - Trophée d'Or en 2012 – Catégorie PME



1.2. NOS SITES :

DSi possède 9 sites : 7 en Midi-Pyrénées (31), 1 en Aquitaine (33) et 1 en Ile de France (94)

Siège Social

2 sites Blagnac : 600 m²





Industrie

Pinsaguel : 700 m²

Pôle Impression

Carbonne 2500 m²



Bureautique :

Blagnac 750 m²

Eysines (33) : 200 m²

Multi-services – Espaces paysagers

**2 sites Carbonne :
1 400 m² + 2 500 m²**



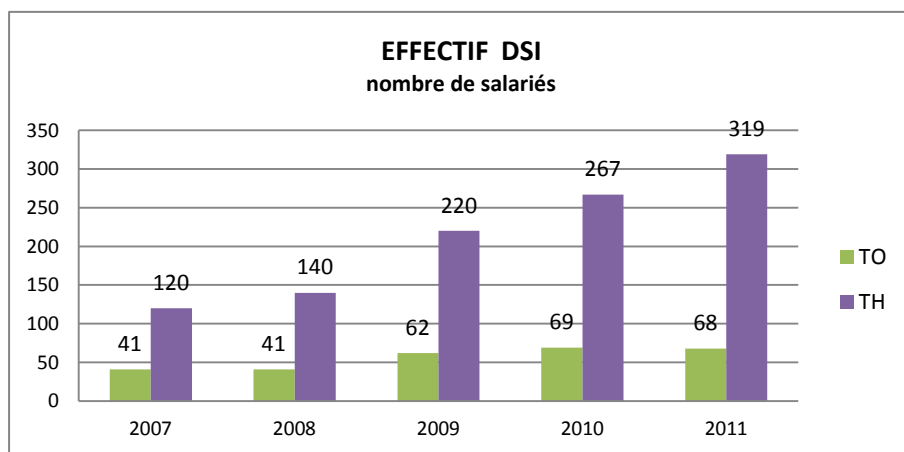


Bureautique, Impression, Logistique

Marolles en Brie (94) : 700 m²

1.3. RESSOURCES HUMAINES

1.3.1. L'EFFECTIF

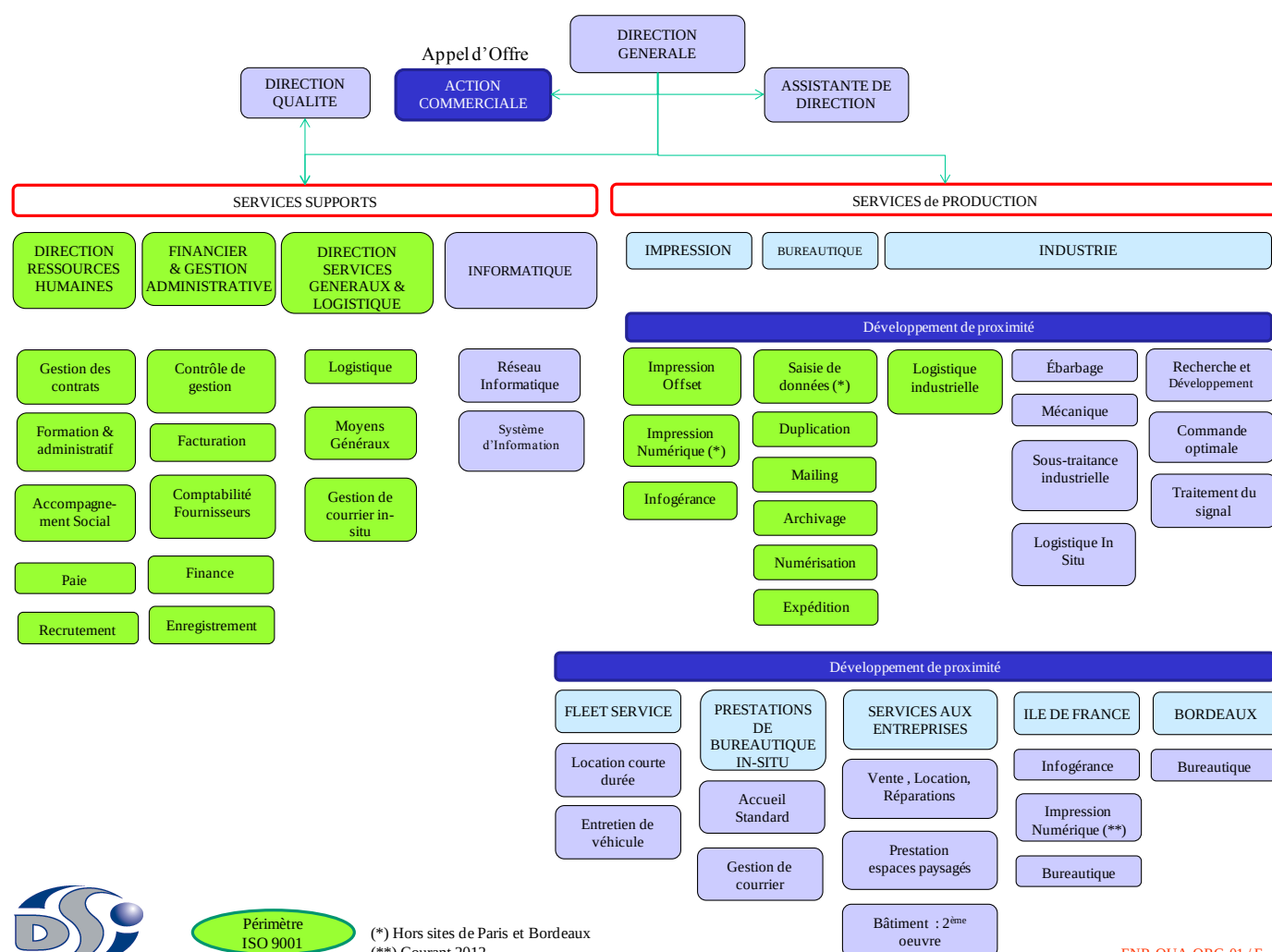


L'effectif de DSi à ce jour est de 394 personnes dont 83 % sont reconnus en qualité de travailleur handicapé.

D.S.i s'appuie sur des experts reconnus spécialisés dans les domaines suivants :

- ✓ Traçabilité RISQ : Volker Heidemann
- ✓ L'informatique : ARCADIE
- ✓ La sécurité et logistique : Sécuriter
- ✓ Le CHSCT : Sécuritex
- ✓ Le Lean Manufacturing : Pierre Visomblain
- ✓ La comptabilité : Cabinet Xavier Martin

1.3.2. ORGANIGRAMME





1.3.3. GPEC : GESTION PREVISIONNELLE DE L'EMPLOI ET DES COMPETENCES

La GPEC correspond avant tout à la volonté des parties signataires de :

- ✓ Renforcer la cohérence et l'alignement de la stratégie avec les outils et pratiques existants dans le domaine RH et managérial au sein de DSI,
- ✓ Développer une approche commune de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences,

et ce dans le cadre prioritaire de l'objet même de l'entreprise adaptée DSI, à savoir « la création d'emploi quel que soit le handicap » : « la performance économique au service de l'engagement social » et « la valorisation par l'exigence et le développement des potentiels ».

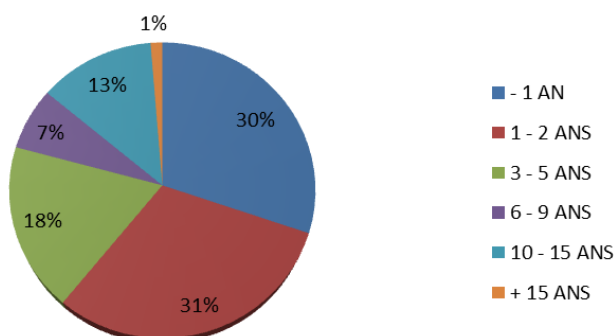
En effet, la triple vocation économique, solidaire et sociale de DSI conjuguée à son métier de service place la compétence de ses personnels et leur motivation au cœur de la réussite et de l'efficacité d'une « société de service par la volonté d'une entreprise adaptée ».

La GPEC contribue également à l'atteinte des engagements pris à travers le contrat d'objectifs triennal avec l'Etat qui détermine notamment les perspectives d'accueil, de suivi et d'accompagnement des travailleurs handicapés (plus particulièrement en terme d'accompagnement, de valorisation, promotion, formation, employabilité et mobilité des salariés) en vue d'une consolidation de l'emploi et d'une gestion de parcours professionnel dans toutes les circonstances de cette vie professionnelle (entreprise, handicap) en ligne aussi avec les accords et lois sur la formation professionnelle et la GPEC depuis 2004

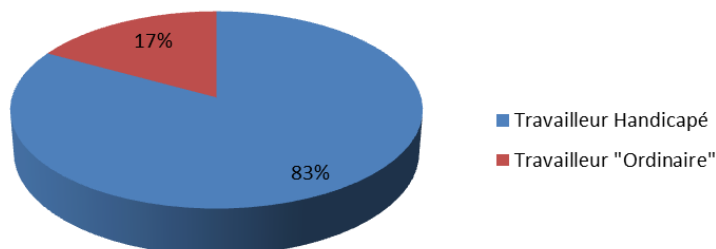
Le présent accord vise aussi à soutenir l'employabilité interne comme externe, conformément aux exigences de la loi 2005 et au but de l'entreprise : la performance économique au service de l'engagement social ; la poursuite de ce but passe par une recherche active de croissance à laquelle s'articuleront les dispositifs et priorités du présent accord

1.3.4. REPARTITION DU PERSONNEL

Répartition par ancienneté

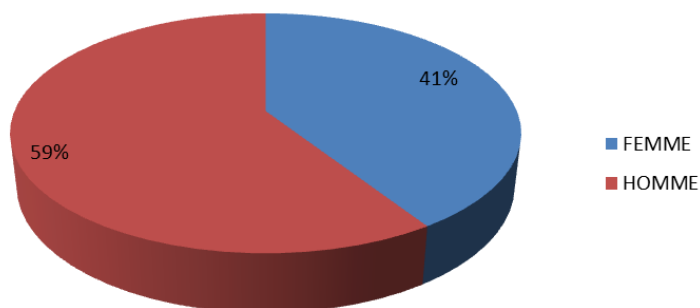


L'effectif est stable dans le temps, l'ancienneté est marquée par très peu de départ.



Les salariés bénéficiant d'une RQTH en production sont 82 % de la totalité des salariés incluant les managers et administratifs.

Répartition Homme - Femme

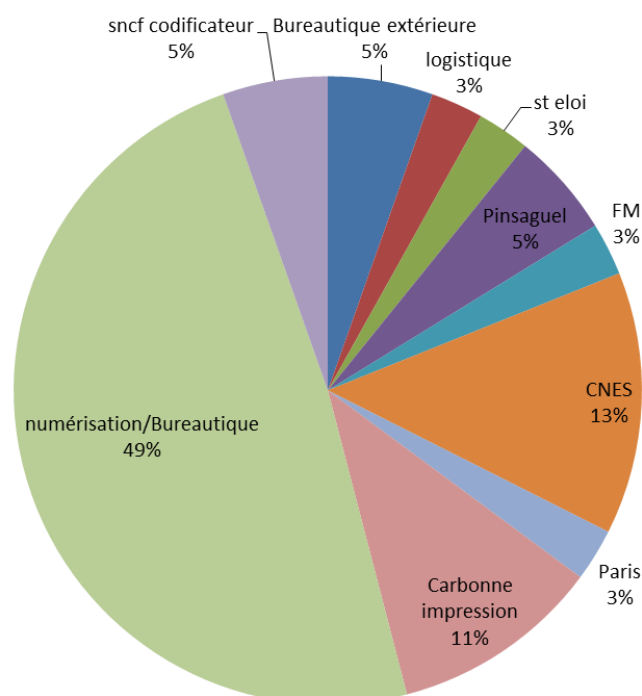


La politique de recrutement de Dsi se voulant volontariste dans la non-discrimination génère une parité presque parfaite, cette parité homme/femme se retrouve au niveau de l'encadrement et des postes à forte responsabilité.

1.3.5. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

La personne chargée de l'accompagnement social a pour fonction d'accompagner le salarié de l'entreprise pour lever l'ensemble des freins à son épanouissement professionnel et privé (mobilité, soutien, suivi...) sur l'ensemble des sites.

Suivi des personnes par activité sur le nombre de personnes reçues

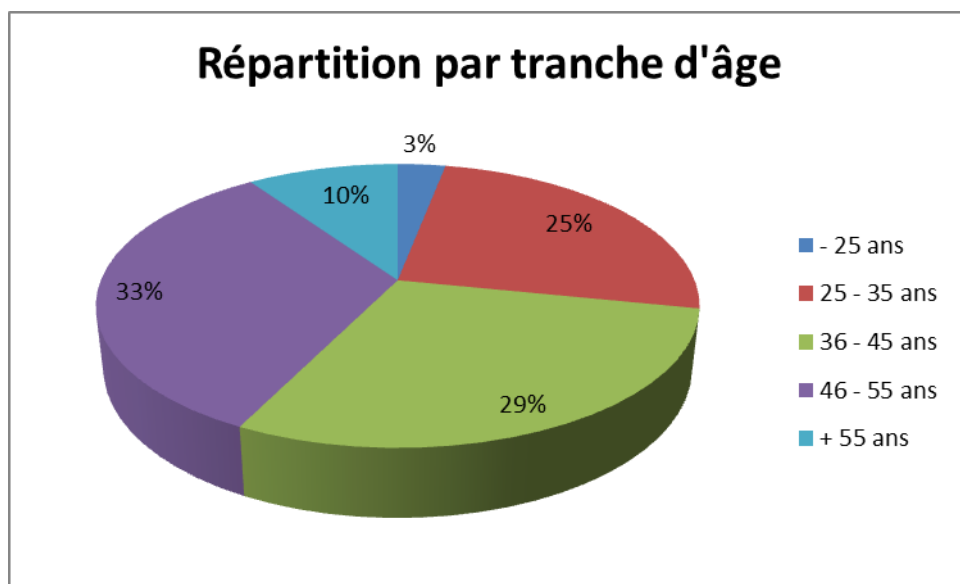


L'organisation de l'accompagnement social est basée sur un accompagnement de proximité organisé sur chacun des sites de production de DSI. De manière à s'assurer le meilleur accompagnement possible, des permanences ont été organisées et chaque salarié a la possibilité de prendre rendez-vous pendant ses heures de travail.

Cette organisation de plus d'un an a permis de répondre à des problématiques professionnelles et privées qui ont conduit à une diminution de l'absentéisme et une augmentation de la motivation des salariés dans leur métier.

1.3.6. LA DIVERSITE

1.3.6.1. LA PYRAMIDE DES AGES



La moyenne d'âge des salariés de DSI est de 42 ans.

DSi s'est doté d'un plan senior ambitieux dans lequel notre engagement pour la diversité, notamment des populations de l'entreprise, fait que 8 % des salariés de l'entreprise ont plus de 55 ans et que 29 % ont entre 46 et 55 ans.

Nous notons que la pyramide des âges indique un glissement naturel de la population et la certitude d'un remplacement des départs. Ainsi, nous garantissons la continuité des expertises sur les différents métiers de l'entreprise.

1.3.7. LES HANDICAPS

La volonté du dirigeant de l'entreprise, Jean-Louis RIBES, de diversifier les activités de DSI nous a permis, dans nos phases de recrutement, d'embaucher toute personne quel que soit son handicap. C'est la raison pour laquelle nous pouvons noter une représentativité des grandes familles du handicap : handicap moteur, sensoriel, psychique, mental, polyhandicap.

Notre capacité à pouvoir proposer à chaque personne, quel que soit son handicap, un environnement favorable, nous permet de répondre au mieux aux exigences de l'Entreprise Adaptée mais aussi aux exigences des personnes reconnues en qualité de travailleur handicapé dans leur environnement de travail.

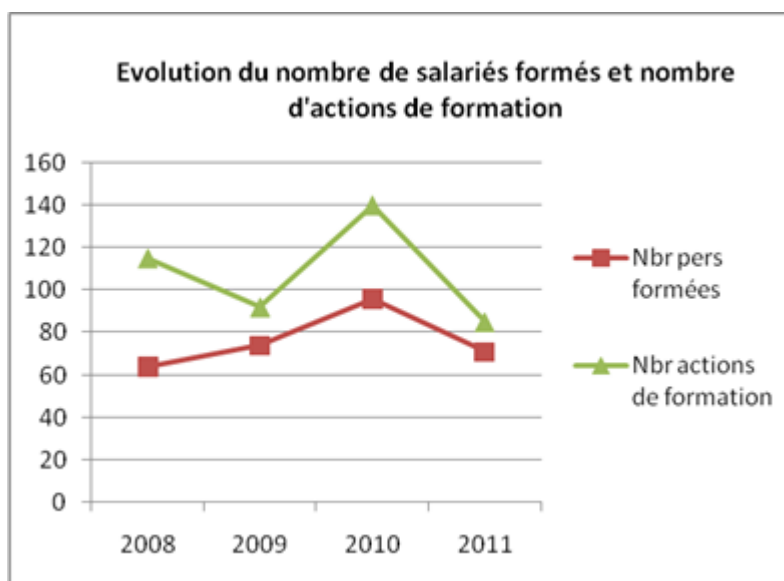
La collaboration étroite entre le service RH de DSI, la médecine du travail, la MDPH et la DIRECCTE garantit que les contre-indications médicales de chaque salarié reconnu en qualité de travailleur handicapé sont prises en compte dans l'aménagement de leur poste de travail.

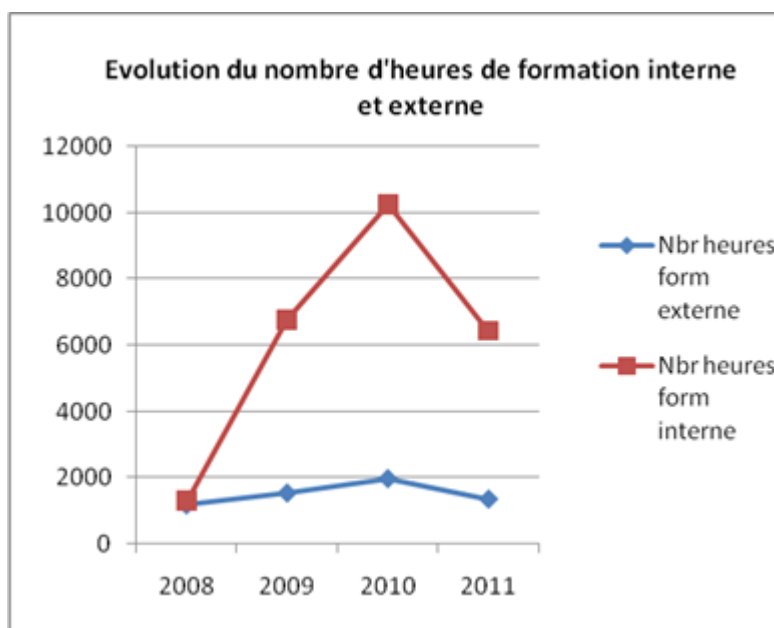
1.3.8. LA FORMATION

La vocation de l'entreprise adaptée (voir statuts Entreprise adaptée) est de permettre le passage, par le développement de la compétence, l'employabilité et l'insertion, vers l'entreprise ordinaire traditionnelle afin de permettre à d'autres personnes défavorisées de trouver une place dans une structure telle que la notre et de suivre le même parcours. Ainsi nous permettons de favoriser le retour et le maintien dans l'emploi, l'intégration des personnes défavorisées et de lutter contre les discriminations dans l'emploi.

Au vu de la diversité de nos champs d'activités, nos actions de formation doivent être tout aussi variées.

De plus, le contexte économique actuel nous incite également à développer au maximum l'employabilité de nos salariés. La vocation première de l'entreprise adaptée étant de permettre à ses salariés de trouver un emploi dans le secteur traditionnel, il est essentiel que nous puissions former et accompagner tous ceux qui le nécessitent.

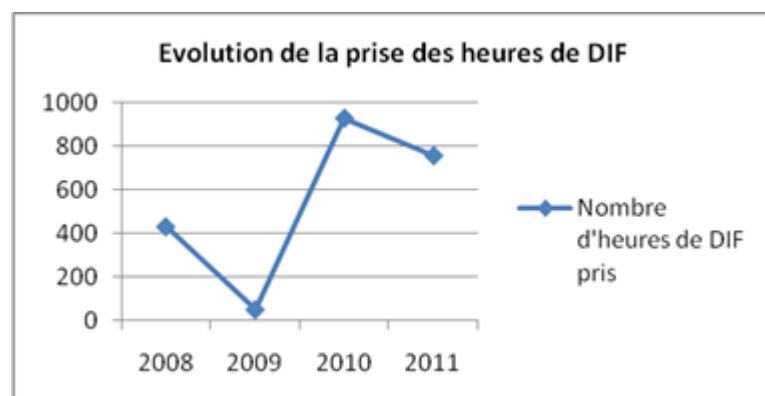




Une partie de notre effectif possède une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé, en situation de difficulté par rapport à l'emploi, de difficulté sociale et financière, raisons pour lesquelles nous avons bénéficié de subventions de la part du FSE pour le développement des compétences et de l'employabilité de ces collaborateurs.

Pour l'année 2011, nous avons choisi de poursuivre la démarche d'accompagnement et de développement de l'employabilité de nos salariés engagée depuis 2008 et ce, malgré la perte de la subvention du Fonds Social Européen. Pour bénéficier de cette aide (subvention FSE = 45% des coûts pédagogiques et des salaires financés), il est indispensable de ne pas dépasser un effectif de 250 en EQTP. Début 2011, nous dépassions déjà ce plafond et notre candidature à une dérogation n'a pas aboutie. Notre budget formation (DIF et plan) a donc été réduit de moitié.

Cet état de fait, explique la baisse des indicateurs pour l'année 2011. Nous pouvons néanmoins constater que Dsi a maintenu un taux de formation élevé avec un budget moindre.



Pour DSi, le DIF est un outil permettant de développer les compétences, la polyvalence de nos salariés ainsi que leur employabilité. Ce dispositif tient une place essentielle dans notre politique formation et plus généralement dans la GPEC.

Par conséquent, nous avons obtenu le prix de bronze de la 5^{ème} édition des Trophées du DIF en 2011 et le prix d'Or en 2012.



La reconnaissance de l'expertise de nos salariés se fait au travers des entretiens annuels qui conduisent à qualifier l'expertise d'un certain nombre de salariés.

Nos « formateurs » internes ont pour objectif d'accompagner nos salariés mais aussi de garantir l'utilisation et l'évolution des outils sur lesquels ils travaillent.

On remarque une évolution très forte et significative de la formation qui dénote un suivi et un encadrement soutenu d'un point de vue technique.

Nos réalisations :

- Amélioration de l'efficacité économique et la valeur ajoutée de l'entreprise via la mobilité interne et la polyvalence, en s'appuyant sur la grande richesse et diversité des métiers de l'entreprise et sur la volonté permanente de pérennisation des emplois.
- permettre aux personnels travailleurs handicapés de trouver un travail dans l'entreprise ordinaire et traditionnel
- tout salarié de DSI est capable de valoriser son emploi chez DSI (« être fier de ce qu'il fait », « avoir envie d'en parler autour de lui ») et ce d'autant plus que, souvent, les salariés sont entrés chez DSI sans projet professionnel
- Amélioration du suivi social d'insertion des salariés via l'accompagnement social
- Anticipation de l'évolution des métiers sur les plans qualitatif et quantitatif au regard non seulement de la croissance des marchés existants et des perspectives de nouveaux marchés, mais aussi des caractéristiques des salariés de DSI : majorité de salariés en 2^{ème} partie de carrière, plus de 80% de travailleurs handicapés (prévention de l'évolution des handicaps), et grande majorité du personnel de niveau inférieur au BAC, et ce dans une optique de diversité (hommes/femmes, origines)
- Favoriser une concertation renforcée et constructive entre les partenaires sociaux et la Direction, favoriser le dialogue social
- Développer et/ou réactiver les potentiels et faire de chaque salarié un acteur de son projet professionnel
- Anticiper les évolutions démographiques et accompagner plus particulièrement les seniors via un accord spécifique, (selon 3 domaines que sont le recrutement, la formation, les conditions de travail)
- Favoriser la mobilité et les passerelles inter métiers

L'ensemble de ces actions assure à chacun des contrats de travail pérennes et permet la montée en compétence et en expertise des métiers de nos clients garantissant ainsi les objectifs de résultat qui nous sont fixés.

CONFIDENTIALITE

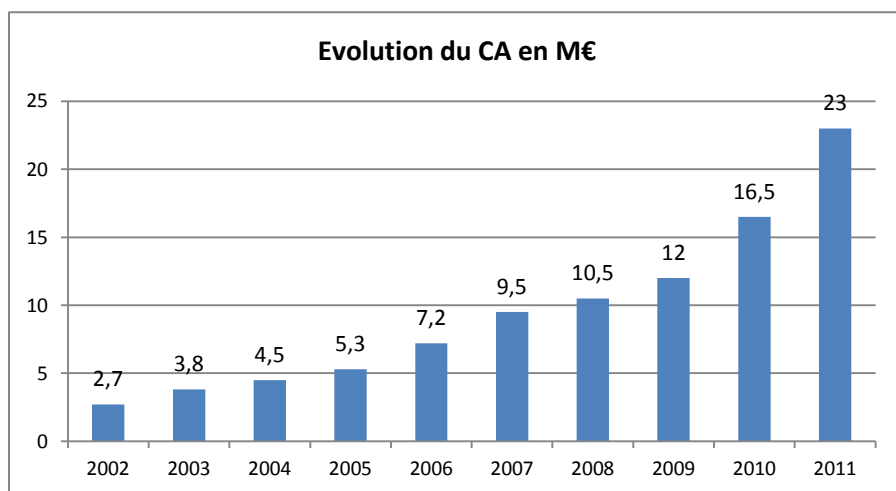


DSi possède les habilitations « Confidentiel Défense » et « Secret Défense ».

Les salariés de DSi ont un devoir de réserve, de confidentialité et de secret à l'égard des informations qu'ils auraient à connaître dans le cadre de leur mission.



1.4. QUELQUES CHIFFRES...



C.A. 2002..... 2,7 M€

C.A. 2003..... 3,8 M€

C.A. 2004..... 4,5 M€

C.A. 2005..... 5,3 M€

C.A. 2006..... 7,2 M€

C.A. 2007..... 9,5 M€

C.A. 2008..... 10.5 M€

C.A. 2009..... 12 M€

C.A. 2010..... 16.5 M€

C.A. 2011..... 23 M€

DSi présente ci-dessous le « TOP 10 » de ses clients en 2011.

DSi s'attache à ne pas dépasser un taux de dépendance de 8 % du C.A et à faire en sorte de diversifier les activités.

Clients	Pourcentage de dépendance au C.A.	Prestations
AIR France	7.82 %	Logistique
CONTINENTAL	7.72 %	Impression
AIRBUS	6.99 %	Industrie
SNCF	6.42 %	Bureautique
CENTRE NATIONAL D'ETUDES SPATIALES	3.73 %	Multiservices
ROCKWELL COLLINS France	3.01 %	Bureautique
France TELECOM	2.30 %	Impression
THALES ALENIA SPACE	2.00 %	Impression
FREESCALE	1.57 %	Logistique
ANDROS	1.36 %	Impression

2. NOS ACTIVITES

2.1. LA BUREAUTIQUE

- ✓ Traitement des flux de courriers en grand nombre
- ✓ Traitement de texte (saisie de notes, dessins, ...)
- ✓ Saisie technique (manuels utilisateurs, de maintenance)
- ✓ Numérisation et indexation de tous supports
- ✓ Logistique administrative (traitement des réponses à CV, mailings, ...)
- ✓ Sous-traitance « in-situ » (saisie bases de données internes, interventions dans des services achats et comptabilité, prestations d'accueil-standard, ...)
- ✓ Retranscription de débats



Contact : Karine DROZDZOWSKI – karine.drozdowski@dsi-ap.com

2.2. EDITIQUE :

Optimiser le traitement de tous vos documents
de gestion ou publicitaires :
de l'impression à la remise en Poste.

- ✓ Obtenir un tarif dans le meilleur rapport qualité/prix/délais
- ✓ Traçabilité et reporting : identification au pli en ligne en temps réel



Contact : Karine DROZDZOWSKI – karine.drozdowski@dsi-ap.com

2.3. L'IMPRESSION

Impression offset



- Six groupes avec vernis
- Le vernis machine mat ou brillant est utilisé pour donner plus d'intensité aux différentes impressions (brochures, affiches...)
- Le vernis acrylique intensifie de façon importante l'effet mat ou brillant du document
- Le vernis sélectif Offset brillant ou mat permet de mettre en valeur certaines parties du document (photos, logo, texte...)

Service prépresse

Mise en page complexe, réalisation de panneaux, numérisation et retouche d'image, maquette et flashage sur plaque.

Création graphique : plaquettes, logos, illustrations, affiches, magazines, bulletin périodique, journaux.



Impression numérique

Une NEXPRESS SX 3300 Press : presse numérique couleur de production dotée de la technologie Print Genius. La NexPress permet d'imprimer en 4 ou **5 couleurs**. Le 5e groupe se prête à un large éventail d'applications à haute valeur ajoutée : **reproduction de tons directs, application d'un vernis protecteur, impression MICR et utilisation de vernis brillants**



- ✓ Impressions personnalisées de cartes de visite, de plaquettes, d'affiches...épaisseur de papier maximale : 350g

Une solution efficace et rapide, adaptée à des besoins ponctuels pour des tirages en exemplaires restreints

- ✓ Édition numérique de cartes à fenêtre, microfiches...



Façonnage

- Pliage manuel ou sur machine
- Fabrication d'intercalaires
- Tout type de reliures par perforation ou collage de livres et carnets, conditionnement sous film ou cartonnage
- Reliure dos carré collé pour ouvrages personnalisés
- Assemblage, liasses,
- mise sous classeurs...

Infogérance en impression

- ✓ Infogérance d'impression (gestion déléguée des parcs, centres de reprographie).
- ✓ Fourniture de destructeurs de papier, de vidéoprojecteurs.
- ✓ Implantation in-situ d'un central copie
- ✓ Gestion analytique de l'ensemble des prestations numériques du site.
- ✓ Réalisation de tous travaux spécifiques ou de back-up qui ne peuvent être réalisés sur site.
- ✓ Gestion optimisée du parc machine par Logiciel interactif DSiParc.
- ✓ Possibilité de transfert d'impression du client chez DSi (back-up) en cas d'incident ou de surcharge.



Contact : **Thierry MAGE** – thierry.mage@dsi-ap.com

Grand-Format

Vente d'imprimantes Grand-Format en coût au m².

A partir d'un audit de production, DSi est la seule entreprise en France à vous proposer un coût fixe sur la vente d'imprimantes grand-format pendant la durée totale du contrat. Ainsi vous pouvez maîtriser vos coûts et donc les réduire.

2.4. PRESTATION DE LOGISTIQUE INDUSTRIELLE IN SITU ET INDUSTRIE

La logistique industrielle :

La mise en œuvre de méthode pour synchroniser la production :

- logistique / gestion des stocks de production
- traçabilité
- (gestion de magasins industriels, magasinage,
- transitique, flux de pièces, réglages outils, ...)



L'ébarbage

Parachèvement de pièces de fonderie,

Ajustage aéronautique,

Le montage mécanique et électrique

Contact : Christian Diaz



Recherche et Développement

Recherche fondamentale et appliquée :

Exemple : Elaboration et mise au point d'algorithmes mathématiques destinés à récupérer les signaux numériques non linéaires des radars.

Contact : Anis ZIADI – anis.ziadi@dsi-ap.com



2.5. LA LOGISTIQUE TRANSPORT

- Collecte et livraison de courriers, de colis... aux entreprises et aux particuliers
- Gestion de courriers in-situ
- Magasinage

Contact : Martine MAURIN – martine.maurin@dsi-ap.com

2.6. MULTI-SERVICES

- Cartographie : projection de lignes sur cartes IGN (ERDF)
- Petits travaux du bâtiment
- Espaces verts (aménagement et entretien)
- Location, vente, réparation de matériels
- Espaces paysagersSolution logiciels



Contact : Jérôme LANZANOVA – carbonne.location@dsi-ap.com



3. SYSTEME D'INFORMATION

3.1. SOLUTIONS LOGICIEL

DSi dispose d'une équipe de 6 personnes dont 4 développeurs.

DSi s'adapte aux besoins de ses clients pour leur proposer des solutions « clé en main ».

Nos logiciels utilisent les technologies Web client/léger c'est-à-dire qu'ils sont accessibles depuis n'importe quel poste bénéficiant d'une connexion Internet sans aucune installation préalable.

Quatre logiciels spécifiques sont actuellement en fonctionnement :

1. **DSiGest** est un outil de gestion spécifique de suivi des temps et des affaires, accessible pour l'ensemble des salariés.
2. **DSiParc** est un logiciel client léger permet la gestion de l'intégralité du parc matériels DSi présent chez nos clients.
3. **DSiCommande** est un logiciel permet à nos clients de commander directement leurs produits d'impression (type carte de visite, ...).
4. **DSiSaisie** : développement d'une application de saisie entièrement paramétrée et dédiée aux formulaires client.

3.2. HARDWARE

Dsi dispose d'une équipe dédiée de trois personnes pour l'administration de son parc informatique :

- Administration de 270 PC
- Virtualisation des serveurs (Sécurité et redondance des informations)
- Fibre optique de 20Mo et VPNs
- Téléphonie sous IP



4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1. CERTIFICATION ET HABILITATION

Depuis mars 2007, **DSi** est certifié ISO 9001 par VERITAS.

DSi est régulièrement audité par ses clients (THALES, AIRBUS, CNES...).

L'obtention de la certification ISO est un passage important pour la reconnaissance du travailleur handicapé au regard du monde du travail. C'est dire la motivation qui anime son personnel.

Une organisation sans faille doit permettre de démontrer un résultat identique au secteur ordinaire sur la prestation attendue par le client. Elle offre l'opportunité de convaincre les donneurs d'ordres que l'Entreprise Adaptée est un partenaire à part entière, digne de la confiance de ses clients, seule garantie de sa pérennité.

4.2. POLITIQUE

La politique qualité est établie selon le référentiel ISO 9001.

Son périmètre s'applique aux activités de réalisations de produits graphiques, en impression numérique et offset et réalisation de prestations de service dans les domaines de l'infogérance, de la bureautique et de la logistique.

Elle est basée sur une approche processus et une volonté de mettre à disposition du personnel des moyens modernes, efficaces et efficients.

L'application et la compréhension de cette politique sont évaluées en permanence par le responsable qualité.

Les modifications de la politique qualité sont l'objet de la revue de direction.

Quatre objectifs généraux se placent au cœur de notre dispositif de management par la qualité :

1. Anticiper et être une force de proposition auprès des clients de DSi
2. Faire progresser le niveau de compétence du personnel de Dsi.
3. Faire évoluer l'organisation de l'activité d'impression et de gestion de l'entreprise
4. Permettre une meilleure communication et l'optimisation des résultats grâce à la refonte du système d'information.

4.3. ISO 9001 CERTIFICATION



4.4. OBJECTIFS

La mise en œuvre et le suivi mensuel des indicateurs généraux de performance permettent de suivre la réalisation des objectifs dans un bon équilibre financier de l'entreprise. Les indicateurs relatifs à chacune des activités seront régulièrement analysés et passés en revue de Direction.

La direction fixe les objectifs qualités et leur délai. Elle conclut sur l'efficacité et l'efficience de la politique qualité.



4.5. REVUE DE DIRECTION

Une revue de direction est effectuée annuellement et peut être ramenée au semestre si des décisions ou des axes de développement le nécessite. La direction vérifie, lors de la revue, l'adéquation de la politique qualité décrite dans le manuel Qualité en suivant l'atteinte des objectifs fixés et l'évolution des indicateurs qualité.

Elle prend connaissance des résultats des audits internes, des retours d'information clients (plaintes, réclamation ou preuves de satisfaction) et de l'évolution de l'environnement de travail des salariés de l'entreprise. Les décisions sont prises en séance et peuvent aboutir à des actions à mener ou des actions correctives selon la Procédure « Actions correctives et préventives » : [P-QUA-09](#)

4.6. PLANIFICATION DU CONTROLE DU SMQ

Des actions d'amélioration continue sont décidées en Revue de Direction et lors des revues mensuelles d'activités. Le cas échéant, le service qualité remet en adéquation les nouvelles évolutions avec le SMQ.

4.7. RESSOURCES HUMAINES

Les salariés de DSI sont recrutés selon des critères clairement établis. Ils sont formés et évalués pour les missions qui leurs sont confiées. Chacun doit veiller, en ce qui le concerne, à ce que les dispositions du manuel qualité et de la politique exprimée soient appliquées sans défaut et proposer en cas de besoin des voies d'évolution du système qualité (P-QUA-05 : Procédure Management des ressources)

Sept salariés, dont 3 cadres, composent le service RH qui a une compétence spécifique en recrutement grâce à l'expérience acquise et à l'accès à un réseau diversifié dédié au handicap. La formation, seule source de montée en compétence, est privilégiée ainsi que l'accompagnement social individualisé.



4.8. MESURES, ANALYSES ET AMELIORATIONS

4.8.1. SATISFACTION CLIENT

Selon les dispositions contractuelles, des revues opérationnelles sont prévues trimestriellement avec le client, le responsable d'activité et la Direction Qualité. Le suivi d'indicateurs est évoqué et un plan d'action est mis en place si besoin.

La satisfaction des clients est régulièrement contrôlée lors du suivi réalisé par les responsables du développement commercial ainsi que par des enquêtes de satisfaction.

4.8.2. AUDIT INTERNE

Les audits sont réalisés en interne par le responsable Qualité. Toutefois des actions d'audit interne réalisées par des Auditeurs externes peuvent être également lancées.

4.9. MAITRISE DU PRODUIT NON-CONFORME

La maîtrise des non-conformités du produit est décrite dans la procédure

Procédure Maîtrise des non-conformités - P-QUA-08

4.10. AMELIORATIONS

4.10.1.1. AMELIORATION CONTINUE

DSi a mis en place un système d'amélioration continue de sa qualité, qui s'appuie d'une part sur les audits réalisés et les décisions prises en Revue de Direction et d'autre part sur l'analyse des données et des actions correctives menées.

4.10.1.2. ACTION CORRECTIVES ET PREVENTIVES

Les actions correctives et préventives sont décrites dans la procédure

Procédure Actions correctives et préventives : P-QUA-09



5. DEVELOPPEMENT DURABLE

5.1. LIVRAISON DSI :

Dsi s'est équipée depuis plusieurs années de véhicules à faible émission de CO₂. Ces véhicules neufs sont régulièrement entretenus par un concessionnaire et une attention particulière est portée sur tout aspect pouvant entraîner une pollution supplémentaire.

Pour cela, plusieurs points ou actions sont entrepris :

la consommation de carburant est suivi afin d'alerter Dsi sur une surconsommation engendrant une pollution excessive ;

des stages d'éco-conduite sont réalisés régulièrement et prévu au plan de formation interne afin de sensibiliser les chauffeurs à une conduite « responsable » basée sur une sollicitation modérée des organes d'un véhicule entretenu et adapté au besoin du conducteur dans le but de limiter les émissions de CO₂ et la consommation de carburant ;

les tournées sont optimisées par un logiciel spécifique réduisant ainsi les kilomètres à parcourir tout en prenant en compte les conditions de trafic ;

DSi s'efforce de grouper un maximum de livraison en demandant à tous les expéditeurs DSi une réception des demandes la veille afin d'optimiser les tournées ;

Dsi réfléchit depuis quelques temps à s'équiper de véhicule hybride (gasoil/électricité) à faible émission de CO₂ mais le réseau est encore peu développé et n'est pas adapté à notre activité ;

Enfin, Dsi par ses enquêtes fournisseurs, retient en priorité des sociétés possédant une charte de développement durable ou certifiée ISO 14001.

5.2. IMPRIM'VERT

Dsi est engagée dans le développement durable et plus particulièrement sur le secteur de l'impression, son site d'impression Carbonnais étant sous label « Imprim Vert ».

Ce label garantit la gestion des déchets dangereux, la sécurisation du stockage de liquides dangereux et la non-utilisation de produit toxiques. Si des produits liquides sont utilisés, le personnel de DSi utilise des bacs de rétention indépendants pour les stocker. Une fois vides, les contenants des produits seront récupérés par une société de traitement et de recyclage. Les produits souillés seront récupérés dans des containers dédiés entreposés sur des bacs de rétention spécifiques. Les liquides souillés seront retraités.

A Dsi, les matériaux sont récupérés et traités par des sociétés habilitées :

Les toners sont restitués chez le fournisseur Conibi ;

Les encres utilisées sont végétales, les boues d'encre et finissent chez le fournisseur Chimirec ;

Les chiffons liquides de lavage sont amenés au recyclage environ 4 fois par an, environ 8 bidons de 200 litres ;

DSi est équipé d'un CTP sans chimie ;

Chaque semaine, Les chutes de papier, soient environ 10 tonnes sont également amenées au recyclage chez Paprec.

De même, Dsi dans ce secteur utilise des papiers PEFC et FSC et sensibilise ses clients sur le choix de ce papier.



