



MANUEL QUALITE & ENVIRONNEMENT

Sommaire

Introduction	3
Renseignements	3
Objet du manuel	3
DSR	3
Engagement de la direction	5
ISO 9001 – Qualité	6
Domaine d’application	6
Politique qualité	6
Revue de direction	6
Responsabilité et autorité	7
Documentation	7
Cartographie des processus	8
Processus décisionnel	9
Processus communication	9
Processus opérationnel	9
Processus surveillance	10
Réglementation	10
Contrôles	10
Audits internes	11
Audits de qualité globale	11
Audits externes d’hygiène	11
Check-lists 40 points	11
Satisfaction du client	11
Enquête de satisfaction	11
Formulaire de suggestions	12
Amélioration continue	12
ISO 14001 – Environnement	13
Domaine d’application	13
Politique environnementale	13
Identification des aspects environnementaux significatifs	13
Réglementation	14
Engagements de DSR	14
Déchets	14
Produits	15
Fournisseurs	15
Mobilité	15
Ingénierie	15
Formation	16
Suivi des résultats et documentation	16

Introduction

Renseignements

DSR
A-ONE Business Center
ZA La Pièce 4
1180 Rolle
021/804.55.55
<http://www.dsr.ch>
info@dsr.ch

Objet du manuel

L'objet de ce document est de décrire les systèmes de management de la qualité et de l'environnement de DSR. Le manuel doit permettre à l'ensemble de nos partenaires; clients, fournisseurs et collaborateurs, d'avoir une vue complète de notre organisation.

Il est accessible au public sur le site internet www.dsr.ch

Ce manuel est la propriété de la fondation DSR. Aucune reproduction ne peut être réalisée sans l'autorisation écrite de la direction.

Les références normatives sur lesquelles se base ce manuel sont les suivantes :

- ISO 9001 : 2008 - Système de Management de la Qualité - Exigences
- ISO 14001 : 2004 - Management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation.

Le manuel est édité par le responsable qualité, puis vérifié et approuvé par le Directeur général, M. Andrew Gordon. Le manuel est revu au minimum une fois par an par la responsable qualité pour déclencher, si nécessaire, sa mise à jour.

DSR

Créée en 1919, DSR est une fondation de droit privé, qui avec près de 90 années d'existence, possède une grande expérience de la restauration de collectivités, acquise dans les secteurs Industrie & Services, Enseignement, EMS & Institutions spécialisées et Santé.

Présente majoritairement en Suisse romande, DSR possède également une succursale à Zürich où son activité est en constant développement.

Depuis 2003, DSR a pris la dimension d'un groupe par l'acquisition et la création de diverses sociétés. Certaines sont actives dans le domaine de la restauration publique concédée, comme par exemple Beaulieu Restauration SA, sur le site de Beaulieu. Les domaines connexes sont également représentés, au sein du Groupe DSR, notamment par la société Hotelis SA, qui s'occupe du placement de personnel fixe et temporaire. A ce jour, le Groupe DSR compte 10 entités juridiques distinctes.

Soucieux de toujours fournir des prestations de qualité afin d'assurer la satisfaction de ses convives, DSR s'appuie sur son système qualité, certifié ISO 9001 depuis 10 ans. En tant qu'entreprise responsable, DSR limite au maximum son impact sur l'environnement. A cet effet, la certification ISO 14001 lui a été attribuée en 2007.

Le système de management de la qualité et le système de management environnemental sont des outils spécifiant les exigences permettant, d'une part, de satisfaire le client et d'autre part de mettre en œuvre une politique et des objectifs prenant en compte les informations relatives aux aspects environnementaux.

Charte DSR

NOTRE VISION

Etre la référence de la restauration de collectivités en proposant la meilleure qualité au meilleur prix, tout en privilégiant les relations humaines harmonieuses.

NOTRE MISSION

Faire de chaque repas un moment de bien-être et de détente en offrant un accueil chaleureux et des prestations culinaires de haute qualité.

Contribuer à la compétitivité de nos clients en gérant les établissements qu'ils nous confient avec rigueur et professionnalisme.

Maintenir vivant l'idéal hérité de nos fondateurs en nous souciant en permanence d'être utiles à la communauté.

NOTRE STRATÉGIE

Appliquer avec constance une politique qui vise l'excellence dans tous les domaines de notre activité.

Satisfaire aux exigences les plus élevées de nos hôtes, en assurant la formation continue de notre personnel.

Entretenir un état d'esprit valorisant l'écoute attentive de nos clients et le développement de nouvelles idées.

NOS VALEURS

L'esprit de service, concrétisé par la ferme volonté de donner chaque jour le meilleur de soi.

La transparence et l'intégrité, garantes de relations de confiance avec nos partenaires et nos collaborateurs.

Le sens de l'humain, qui implique des comportements préservant la dignité et favorisant l'épanouissement de chacun.

Engagement de la direction

L'entière satisfaction du client et la protection de l'environnement, constituent pour notre société, les objectifs essentiels. Il convient de comprendre les besoins présents et futurs de nos clients et de s'efforcer d'aller au devant de ses attentes.

C'est pourquoi, l'entreprise et ses fournisseurs doivent collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité et de la politique environnementale décrites dans le manuel afin d'améliorer continuellement leur niveau de performance et d'assurer la conformité aux exigences légales applicables et aux autres exigences auxquelles DSR a souscrit.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui, ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Dans cet esprit, la direction de DSR, par le biais de sa responsable qualité et environnement, a décidé de mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité.

Je demande à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans la démarche qualité afin de garantir la réussite de la politique engagée et d'assurer les certifications ISO 9001 et ISO 14001 en 2010.



Andrew Gordon
Directeur Général

ISO 9001 – Qualité

Domaine d'application

Le système de management de la qualité, ci-après SMQ, de DSR porte sur :

- Le siège de Rolle
- Le siège de Zürich
- Tous les établissements de Suisse

Politique qualité

La politique qualité de DSR est établie selon le référentiel ISO 9001 et s'applique à l'ensemble des activités de la société. Elle repose sur une volonté d'amélioration continue qui vise à atteindre l'excellence, tant en ce qui concerne la qualité des relations avec nos clients, nos collaborateurs et tous nos autres partenaires, qu'en ce qui concerne la qualité de nos prestations, produits et services.

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 la responsable qualité et par des missions d'audit interne.

La cartographie des processus DSR s'implique dans cette démarche d'amélioration continue. Elle permet une approche basée sur un enchaînement d'activités corrélées. Il s'agit d'identifier tous les processus de l'entreprise et de les représenter de manière simple pour en faciliter la compréhension et l'appropriation par les acteurs concernés.

La politique qualité est un élément d'entrée de la revue de direction. Elle fait l'objet d'un chapitre spécifique. La politique qualité DSR est alors analysée, évaluée et, le cas échéant, adaptée. Sa communication est réalisée à tous les échelons de l'entreprise.

Revue de direction

Les revues de direction sont la clé de voûte de l'amélioration et de la planification du SMQ. La revue de direction est effectuée deux fois par année conformément aux demandes d'entrée et de sortie recommandées par la norme de référence. Cet outil de management est sous la responsabilité de la direction et la préparation de cette séance est effectuée par la responsable qualité.

Les objectifs répondant à la stratégie opérationnelle sont établis par chaque directeur, une fois par an, et validés par le Directeur général qui assure leurs cohérences avec la politique qualité. La direction vérifie l'atteinte des objectifs fixés et l'évolution des indicateurs pour les différents processus. En accord avec les responsables de processus, elle détermine les éventuelles modifications de la politique qualité. La direction fixe également les objectifs et leurs délais, puis conclut sur l'efficacité ainsi que l'efficacité de la politique qualité.

Responsabilité et autorité

La direction de DSR s'est dotée d'un groupe qualité assurant que les processus nécessaires au SMQ soient établis, mis en œuvre et entretenus. Ce groupe est lié, via le contrôleur interne et de gestion, à la Direction générale et à la Commission d'audit, sous-commission du Comité du Conseil de fondation. Cette structure permet donc une large indépendance et une autonomie dans les actions que doit mener le groupe qualité.

À fin de remplir sa mission, le groupe qualité s'est fixé les objectifs suivants :

- Être à l'écoute de nos clients, de nos collaborateurs et de tous nos partenaires.
- Développer nos compétences techniques et professionnelles afin d'être à la pointe dans notre domaine d'activité.
- Disposer d'une cartographie des processus claire et efficace, connue et utilisée par tous nos collaborateurs
- Traiter efficacement les réclamations clients et les non-conformités internes par la mise en place d'actions correctives et / ou préventives.
- Définir une procédure de communication interne et externe qui soit claire, concise, transparente et pertinente.
- Appliquer notre SMQ dans le respect des valeurs de notre charte.

Documentation

La documentation liée au SMQ de DSR est informatisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous les collaborateurs. Le système qualité est articulé comme indiqué ci-dessous :

Contenu	Documents	Destinataires
Structure organisationnelle et opérationnelle, responsabilité et compétences	MANUEL QUALITE CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS	Clients - personnel extérieur - collaborateurs
Déroulement et descriptions des activités	PROCEDURES/REGLEMENTS	Personnel d'encadrement
Instructions détaillées pour des activités spécifiques	INSTRUCTION DE TRAVAIL/ FORMULAIRES/ENREGISTREMENTS	Postes de travail concernés

Les documents relatifs au SMQ sont maîtrisés par le biais de la procédure « Maîtrise documentaire » qui décrit les dispositions pour les mettre à jour, les approuver, les diffuser et empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés.

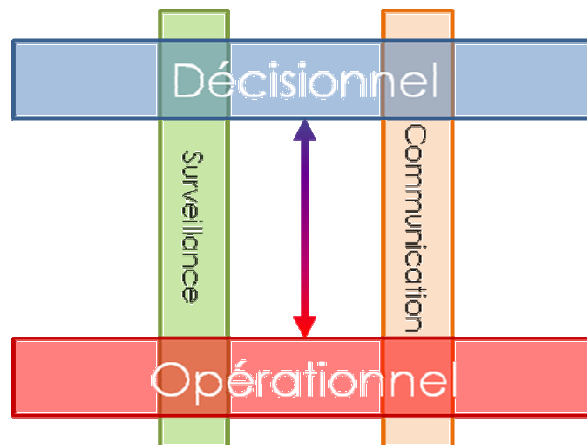
On les retrouve sous format informatique dans la gestion documentaire de chaque service, dans le portail collaboratif DSR. Un site web est en cours de création, associant à chaque processus la documentation dont il a la responsabilité.

Les enregistrements relatifs au système qualité sont lisibles, stockés et conservés de façon à être retrouvés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du SMQ. La durée de conservation des enregistrements est définie et enregistrée.

Cartographie des processus

La cartographie des processus du Groupe DSR permet d'envisager le fonctionnement de l'entreprise dans sa globalité. Cette dernière s'articule autour de quatre macro-processus :

- Le processus Décisionnel
- Le processus Opérationnel
- Le processus Surveillance
- Le processus Communication



L'intérêt de cette cartographie réside dans le fait que chaque processus est défini par une suite d'activités logiques, elles-mêmes liées aux risques qu'elles représentent, aux contrôles auxquels elles sont soumises, aux indicateurs les évaluant et à la documentation s'y rattachant.

Cet outil permet également d'unir les exigences ISO à celles d'un SCI cohérent. La gestion des risques est donc facilitée, le contrôleur interne étant aussi le responsable du comité des risques.

Il est ainsi possible d'évaluer l'efficacité et l'efficacité de chaque processus et donc de les améliorer en permanence.

Sur la base des indicateurs définis pour chaque processus, une synthèse semestrielle est réalisée afin d'en évaluer l'efficacité. Cette synthèse permet de préparer la revue de direction.

Processus décisionnel

Le processus décisionnel a pour principale activité la planification de la stratégie, la mise en œuvre de celle-ci et son suivi. Les orientations stratégiques globales, du Groupe DSR, naissent de la réflexion menée par la Direction générale et le Comité du Conseil de fondation. La stratégie opérationnelle est, quant à elle, déterminée par la Direction générale et le Comité de direction. Le développement de la culture d'entreprise fait partie intégrante du management de la direction. L'outil principal de ce processus est la revue de direction.

Processus communication

Valoriser l'image de DSR par rapport à un public cible déterminé qui peut être interne ou externe à l'entreprise est l'une des activités principales du processus communication. Il s'agit de donner une ou plusieurs informations formulées d'une façon adaptée au public concerné. Pour transmettre ce ou ces messages il existe différents vecteurs de communication à choisir en fonction du type de données et du type de destinataire.

Que ce soit en communication interne ou externe, il est important de développer aussi bien la communication verbale que non verbale afin de renforcer l'image et la reconnaissance de la marque de façon systématique.

La communication interne a pour but de formuler la stratégie de l'entreprise pour une compréhension précise des orientations à promouvoir. Elle est transmise par la direction générale lors des séances du personnel qui s'adresse à tous les collaborateurs de DSR. Quotidiennement, les membres du Comité de Direction la déclinent auprès des personnes de leur département. Elle se retrouve en libre accès sur les outils internes tels que DIVA et les outils externes.

La communication externe a pour but de promouvoir l'image de DSR auprès de nos clients acquis, mais aussi auprès d'une clientèle potentielle et surtout vis-à-vis de la concurrence. Elle est véhiculée par les différents supports développés par l'entreprise, tels que les brochures, flyers, affiches, sites web, e-newsletters etc. Tous les collaborateurs ayant une mission commerciale et parlant de l'entreprise auprès de clients acquis ou potentiels déclinent cette communication externe.

Processus opérationnel

Le processus opérationnel représente le cœur de l'activité de DSR. Ce processus « métier » se décline en huit micro-processus, que sont le développement, la prestation et les achats, ceux-ci sont appuyés par des processus de soutien comme les finances, la trésorerie, les ressources humaines, l'informatique et les autres activités.

Le développement assure principalement l'identification des prospects ainsi que la réalisation d'offres de vente. Ce processus planifie et maîtrise la conception et le développement du projet de restauration.

Le processus prestation consiste, principalement, à fournir l'offre alimentaire dans un restaurant, de l'élaboration du menu à la remise en ordre du restaurant en passant par la réalisation des mets et le service. Les activités d'ouverture d'un nouvel établissement, de consolidation et de remise en soumission d'un client sont des étapes complémentaires à ce processus. Afin de les mener à bien, un rétroplanning est réalisé pour chaque ouverture et

fermeture afin de communiquer à l'ensemble des collaborateurs concernés, les actions à mettre en place pour son bon déroulement.

Le référencement des fournisseurs, leur évaluation par des audits, le suivi des fiches de non-conformités les concernant, sont, entre autres, des activités du processus des achats, assurant la conformité des produits, à nos exigences. Sur le plan opérationnel, la commande et la réception de marchandises sont gérées par les gérants des établissements. Cette étape « carrefour » est également liée au processus prestation.

Les activités réalisées par les ressources humaines peuvent être envisagées selon le parcours d'un collaborateur au sein de l'entreprise, de son arrivée à son éventuel départ. Tous les aspects liés à la formation font également partie de ce processus.

Les activités liées aux finances et à la trésorerie consistent d'un côté à l'élaboration de budgets, à la réalisation des états financiers et de l'autre à la gestion des liquidités.

Processus surveillance

Le processus de surveillance doit démontrer la conformité du produit ainsi que celle du SMQ et améliorer, en permanence, l'efficacité de ce système.

RÉGLEMENTATION

DSR tient compte du cadre légal pour la réalisation de ses produits et de ses services. Une veille légale est réalisée par chaque responsable de processus qui identifie et gère la conformité de son processus aux exigences légales et techniques.

Ces exigences et leur respect sont régulièrement vérifiés, au minimum deux fois par année, lors des revues de direction. Les risques de non-respect des exigences légales sont intégrés, par la responsable qualité et environnement de DSR, dans le système, à tous les niveaux (constat, maîtrise opérationnelle, plans d'action), et portés à la connaissance du responsable de la santé et sécurité au travail.

CONTRÔLES

Différents outils, internes ou externes, renseignent sur le fonctionnement de DSR. Les audits internes concernent le fonctionnement des processus. Les audits de qualité globale informent sur l'état général d'un établissement. Le niveau de maîtrise de la sécurité alimentaire est évalué grâce à un audit externe d'hygiène. Enfin le respect des fondamentaux nécessaires au bon fonctionnement d'une exploitation est renseigné par la check-list 40 points.

A l'exception du premier, chacun de ces outils est enregistré sur une plateforme informatique appelée « Extranet qualité », accessible par tous les collaborateurs des établissements, les collaborateurs du service des exploitations ainsi que les membres de la direction.

Tous les audits mentionnés ci-dessous, font l'objet, sur cette même plateforme, d'une centralisation des actions correctives, suivies en « temps réel » par le groupe qualité. Ceci permet un suivi complet des actions proposées, jusqu'à leur accomplissement et donc la maîtrise des non-conformités.

AUDITS INTERNES

Afin de déterminer si le SMQ est conforme aux exigences de la norme ISO, ainsi qu'aux dispositions établies par DSR, et si le système est mis en œuvre et entretenu de manière pertinente, des audits internes sont réalisés en lien avec le système de contrôle interne du Groupe DSR.

Ces derniers se déroulent sur la base de la cartographie des processus DSR et selon la procédure existante. Ils sont conduits de manière conjointe par le contrôleur interne et la responsable du système qualité et environnement de DSR. Tous les processus de DSR sont audités sur une période de trois ans, qui correspond à un cycle de certification.

Sous la responsabilité de la Commission d'audit, les audits internes font l'objet d'un planning établi d'année en année et donnent lieu à un rapport complet. Ce rapport indique les différents contrôles clés testés ainsi que les recommandations des auditeurs.

AUDITS DE QUALITÉ GLOBALE

Les audits de qualité globale ont pour objet d'établir un état des lieux du fonctionnement global des établissements. L'intervention annoncée par un membre du groupe qualité, a lieu une fois par année. Diverses thématiques sont abordées lors de cet audit, qui donne lieu à une synthèse par établissement. Un rapport annuel, distribué aux membres de la direction, reflète les résultats de tous les audits réalisés pour l'année écoulée.

AUDITS EXTERNES D'HYGIÈNE

Dans le secteur de la restauration de collectivités, la notion de sécurité alimentaire représente le risque majeur. Dans ce domaine, DSR dispose de son propre système « Hazard Analysis and Critical Control Point » (HACCP). Toute une série de procédures et de mesures ont été mises en place afin de maîtriser les risques biologiques, chimiques et physiques.

Cet outil permet d'établir un état des lieux complet de l'hygiène. En effet, au minimum une fois par année, DSR fait réaliser un audit HACCP sur l'intégralité de ses restaurants, par un laboratoire externe indépendant. Lors de ce type d'intervention inopinée, 200 points sont examinés et des prélèvements alimentaires et de surface sont réalisés, à des fins d'analyses microbiologiques. Chaque établissement reçoit un rapport mentionnant la conformité ou non de celui-ci et les axes d'amélioration à prendre en compte.

CHECK-LISTS 40 POINTS

Cet outil mesure le niveau de respect des standards « qualité » de DSR. Le groupe qualité a développé une check-list reprenant les 40 points fondamentaux de maîtrise d'une exploitation. Chaque restaurant est audité trois fois par année par un responsable de secteur au cours d'une visite non annoncée. Un rapport est rédigé afin d'illustrer les actions correctives à mettre en place.

SATISFACTION DU CLIENT

Mettre la satisfaction du client au centre de ses préoccupations constitue l'un des piliers de la politique d'entreprise de DSR.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Afin de mesurer la satisfaction générale de ses convives et de pouvoir ainsi améliorer ses prestations, DSR procède, au minimum tous les 2 ans, auprès de la clientèle de ses restaurants, à une enquête de satisfaction. Celle-ci est réalisée avec le concours d'un

organisme externe et seulement avec le consentement du client. Elle peut être effectuée en format électronique ou via un formulaire papier.

Les résultats complets font l'objet d'un rapport qui est présenté et commenté par le responsable de secteur de l'établissement, au mandant. Un plan d'actions, indiquant les mesures correctives à appliquer, ainsi que les points forts ressortis de l'enquête, est réalisé et affiché dans le restaurant avec l'accord du mandant.

FORMULAIRE DE SUGGESTIONS

En général disposé aux caisses, le formulaire de suggestions offre la possibilité aux clients de s'exprimer sur la qualité des prestations de DSR. Toutes suggestions ou propositions d'amélioration peuvent également être communiquées au groupe qualité, par le biais de l'adresse qualite@dsr.ch.

Chaque convive ayant fait la démarche de nous communiquer ses impressions, reçoit systématiquement une réponse personnalisée présentant les actions entreprises pour répondre à sa demande.

AMÉLIORATION CONTINUE

DSR cherche à améliorer en permanence l'efficacité du SMQ en utilisant la politique qualité, les objectifs qualité, l'analyse des indicateurs, les actions correctives et préventives et la revue de direction. Cette recherche se concrétise par l'établissement, la mise en œuvre et le suivi de l'ensemble des outils décrit ci-dessus.

ISO 14001 – Environnement

Domaine d'application

Le système de management environnemental de DSR porte sur :

- Le siège de Rolle
- Le siège de Zürich
- Tous les établissements de Suisse

Politique environnementale

La politique environnementale décrit les objectifs globaux et les principes d'action de l'entreprise à l'égard de l'environnement, y compris le respect de toutes les prescriptions réglementaires pertinentes relatives à l'environnement.

DSR souhaite contribuer à préserver l'environnement et privilégier une gestion responsable des ressources naturelles utilisées dans le cadre de son activité.

DSR souhaite être à l'écoute de ses clients et de la collectivité, quant à leurs attentes vis-à-vis de l'environnement. Dans la mesure du possible, celles-ci seront prises en considération par DSR dans le cadre de son activité.

DSR souhaite prévenir les pollutions et réduire l'impact de son activité sur l'environnement.

De façon générale, la Direction appliquera les mesures nécessaires pour s'assurer que l'activité de DSR respecte au minimum les exigences légales inhérentes à son métier de restaurateur, ses produits et ses services. Elle améliorera ses résultats lorsque cela sera possible, en proposant des solutions à ses clients et en les encourageant à la suivre dans sa démarche environnementale. Elle mettra à disposition les ressources nécessaires pour atteindre ses objectifs. Ses résultats seront suivis par un système de management intégrant l'environnement.

La politique environnementale est un élément d'entrée de la revue de direction. Elle fait l'objet d'un chapitre spécifique consacré au management environnemental. La politique environnementale DSR est alors analysée, évaluée et, le cas échéant, adaptée. Sa communication est réalisée à tous les échelons de l'entreprise.

Identification des aspects environnementaux significatifs

DSR identifie ses activités, produits et services ayant des impacts ou des risques d'impact sur l'environnement, en appliquant la démarche décrite dans la procédure d'identification des activités critiques. L'évaluation des aspects significatifs est réalisée au minimum deux fois par année, au travers de la revue de direction :

- les différents impacts sur l'environnement, sous réserve que DSR ait une influence sur ceux-ci et qu'ils soient significatifs
- les impacts dans les conditions d'exploitation permanentes, temporaires et ponctuelles

La maîtrise opérationnelle des aspects significatifs identifiés, est assurée par l'application du système de management environnemental de DSR, notamment par les gérants. Des sensibilisations et des formations sont régulièrement organisées.

Réglementation

Une application informatique permet d'identifier et de gérer les exigences légales, fédérales et cantonales. La veille légale automatisée, permet de suivre les modifications, les abrogations ou les évolutions des différentes directives, ordonnances, lois et normes.

Engagements de DSR

Depuis plusieurs années, la protection de l'environnement constitue une des priorités majeures de DSR, au même titre que l'amélioration continue de la qualité de ses prestations et de la sécurité de son personnel. Par le biais de la mise en place de son système de management environnemental, DSR souhaite privilégier une gestion responsable des ressources naturelles utilisées dans le cadre de son activité.

Les différentes actions envisagées pour une année, sont intégrées dans le programme environnemental, consultable sur le site internet de l'entreprise.

Les principaux axes environnementaux de DSR sont la gestion des déchets, le choix des produits et des fournisseurs, l'équité des différents transports modaux, l'ingénierie en restauration et la sensibilisation des collaborateurs.

Déchets

La valorisation et le recyclage des déchets est un aspect essentiel dans l'activité d'un restaurant. Les déchets comme le verre, le carton et le papier, le fer blanc, le pet, les piles, les ampoules, le matériel informatique ainsi que la vaisselle cassée sont facilement triés dans les établissements. Par contre, les déchets alimentaires et les huiles usagées, impliquent que l'établissement possède une structure plus spécifique en termes de locaux.

En effet, le stockage de ces derniers ne peut se faire aussi facilement que les déchets inertes, cités ci-dessus. De plus, la valorisation des déchets alimentaires et des huiles demande une installation complexe encore peu développée dans certains cantons. Grâce aux différents outils qualité, un état des lieux précis du tri des déchets est présenté de manière semestrielle lors des revues de direction.

Produits

Le choix des produits alimentaires influence directement la qualité de la prestation fournie par un établissement. DSR travaille avec une large gamme de produits et s'engage à en interdire certains, jugés contraire à l'éthique de l'entreprise ou à en éviter d'autres, afin de respecter une démarche de développement durable.

La saisonnalité des produits est un thème auquel les gérants sont régulièrement sensibilisés. En ce sens, un calendrier de fruits et légumes de saison a été distribué dans tous les établissements DSR et deux animations culinaires, sur le thème des produits de saison et de proximité, sont proposées aux gérants, tout au long de l'année.

Les gérants ont également la possibilité de cuisiner des fruits&légumes et de la viande labellisés « BIO ». Dans la même démarche, certains produits considérés du « commerce équitable » sont référencés par DSR et disponible pour les gérants.

Concernant les produits d'entretien, le fournisseur référencé propose un assortiment de produits efficaces pour une hygiène durable. A base de composants naturels et renouvelables, les produits sont fabriqués en fonction d'aspects écologiques, ne contiennent pratiquement ni conservateurs, ni azurants optiques, ni phosphates tout en étant biodégradables. Un suivi de la consommation de produits est possible et un état de situation est réalisé lors des revues de direction.

Fournisseurs

En termes de gestion des déchets, les fournisseurs des restaurants DSR, sont tenus contractuellement de reprendre les emballages résultant des livraisons de marchandises. Les fournisseurs s'engagent également à n'utiliser que des véhicules répondant de manière appropriée aux normes suisses anti-pollution en vigueur. La fréquence des livraisons est également un aspect contractuel liant les fournisseurs à DSR.

Les cadences se doivent d'être rationnelles. Enfin, l'un des critères environnementaux pour le référencement des fournisseurs est le rayon d'action de leurs livraisons.

Mobilité

L'entreprise à la volonté d'assurer la facilité et la rapidité des déplacements professionnels ainsi que de simplifier le trajet du domicile au lieu de travail. Faciliter l'utilisation des transports en commun et limiter le coût de la flotte de véhicules est également une forte volonté de DSR. Ainsi elle s'engage à ne choisir que des véhicules intégrant des caractéristiques respectueuses de l'environnement, tant au niveau de la consommation de carburant, qu'au niveau des émanations de CO₂. Ces aspects font partie des indicateurs environnementaux de l'entreprise. L'équité des différents transports modaux est garantie par un règlement interne.

Ingénierie

Dans une démarche environnementale cohérente, DSR veut proposer à ses clients, dans la mesure du possible, des modalités d'exploitation et des projets d'ingénierie optimisant l'utilisation des ressources. Que cela soit pour des projets internes ou pour du conseil externe, le service ingénierie de DSR dispose de toute une gamme d'installations et d'appareils répondant à des critères environnementaux. Ces derniers sont suivis au minimum deux fois par année dans le cadre des revues de direction.

Formation

La formation et la sensibilisation des collaborateurs est un aspect fondamental auquel DSR attache beaucoup d'importance. Ainsi, tous les nouveaux gérants et leurs seconds suivent une formation d'une semaine au siège de DSR durant laquelle ils reçoivent des informations de chaque service. Une après-midi leur est consacré au groupe qualité afin de leur présenter les aspects environnementaux significatifs pour DSR et d'instaurer une culture d'entreprise favorable à l'environnement. Cela permet également d'insister sur les bonnes pratiques à adopter dans une cuisine afin de limiter au maximum l'impact de leur activité sur le milieu naturel ambiant.

Suivi des résultats et documentation

DSR suit sa maîtrise et sa performance environnementale par :

- l'audit de qualité globale qui fournit des informations sur le standard environnemental de l'établissement
- le suivi de la check-list Green Office, deux fois par année, permettant l'évaluation de la mise en œuvre d'une démarche écologique pour le siège
- des indicateurs ciblés touchant divers aspects significatifs, passé en revue au minimum deux fois par année en revue de direction.

La politique environnementale est un élément d'entrée de la revue de direction. Elle fait l'objet d'un chapitre spécifique consacré au management environnemental. La politique environnementale DSR est alors analysée, évaluée et, le cas échéant, adaptée.

La documentation relative au système de management environnemental est sous la responsabilité du responsable qualité. Elle est disponible sous format électronique dans l'espace qualité du portail collaboratif DSR.