

Politique Qualité

Systeme
de Management
Intégré (SMI)

Improve the Way

We Work





01

◆ Engagement de la Direction Générale ◆



Charles Lantieri
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

◆ Dans un marché du jeu d'argent en profonde mutation, le groupe FDJ poursuit sa transformation durable pour rester l'acteur de référence qu'il est dans le secteur des jeux. A travers sa stratégie 2025, le groupe FDJ continue de se donner les moyens de ses ambitions. Il s'appuie non seulement sur ses réalisations majeures, mais aussi construit les trajectoires de son développement à moyen terme, au travers d'un processus de gouvernance d'entreprise qui permet de décliner les orientations stratégiques, et ce toujours dans le respect du Jeu Responsable et de la dynamique de performance et d'amélioration continue.

◆ Conformément à la loi PACTE, la FDJ a défini sa raison d'être, en lien avec son ADN et son histoire. Les racines de la performance de la FDJ se forgent sur une relation forte et une volonté de satisfaire ses clients.

◆ Pour permettre le maintien et l'amélioration du niveau de Qualité de nos produits et services, le groupe FDJ déploie depuis 2008 une démarche Qualité, adaptée aux périmètres concernés. Elle permet de clarifier la finalité de chaque activité, en cohérence avec la stratégie Groupe, afin de répondre de manière efficace aux attentes de nos

clients et de nos parties intéressées. Elle s'organise au travers d'un Système de Management adossé à la norme Qualité ISO 9001. Le Système de Management Intégré de la FDJ permet de disposer d'un socle de référence partagé, orienté vers la même finalité, auditable, voire certifiable si nécessaire. A la FDJ, ce dispositif est appelé Système de Management Intégré (SMI), coordonnant les démarches de certification et de labélisation.

◆ La démarche d'amélioration continue est portée par les collaborateurs du groupe FDJ, notamment ceux des périmètres industriels certifiés Qualité ISO 9001. L'amélioration de la Qualité est pilotée par la Direction Audit, Risques, Contrôles, Qualité et Ethique (DARCQE) à travers l'entité Qualité SMI Amélioration (QSA).

◆ Je m'engage par ailleurs personnellement, avec l'ensemble des instances de Direction, à soutenir la démarche Qualité en lui donnant, de façon durable, les moyens de se réaliser et je demande à chacun de se mobiliser pour y contribuer à son niveau et garantir le respect des exigences de notre Système de Management Intégré.



02

◆ Politique
qualité ◆

2.1 Engagement de la direction

Notre vision du jeu, divertissant, responsable et au service de l'intérêt collectif, figure au cœur de la stratégie de FDJ. Le plan stratégique du groupe FDJ s'appuie sur une démarche vertueuse d'amélioration à tous les niveaux de l'entreprise pour créer de la valeur et financer sa croissance, en optimisant ses processus et en renforçant sa culture de la performance.

Dans cet objectif, **le groupe FDJ s'est engagé dès 2008 dans une démarche Qualité pour mettre en place un cadre structurant de management par la Qualité, fondé sur la norme ISO 9001** qui s'appuie sur l'approche par les risques et intègre également une démarche sur les opportunités. La politique Qualité mise en œuvre depuis l'origine traduit donc nos engagements visant à offrir à nos clients une qualité de produits, de services et des pratiques d'excellence, toujours centrés sur leur satisfaction, dans le respect de la réglementation.

2.2 Le Système de Management Intégré (SMI)

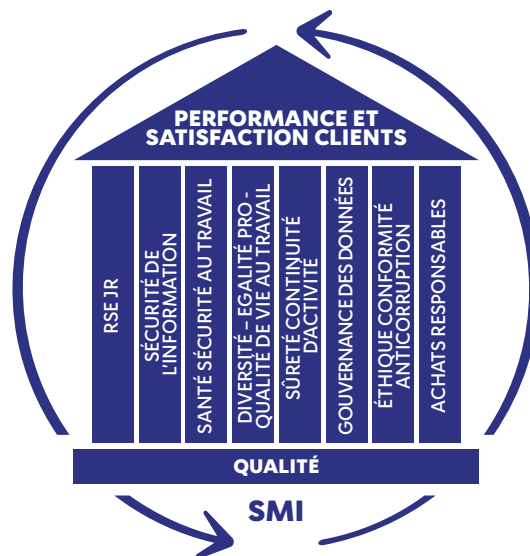
En vue de coordonner les efforts de manière toujours plus pragmatique et efficace, **le Groupe FDJ continue de développer de façon volontaire et transverse son Système de Management Intégré (SMI), baptisé « SMILE »** qui permet de cadrer la démarche Qualité. Le manuel Qualité Groupe détaille l'ensemble des dispositions.

Les objectifs SMI déclinés à partir de notre politique Qualité sont :



Le SMI s'organise donc autour des piliers suivants :

- ◆ une approche globale de management par la Qualité, socle du SMI, qui s'appuie sur la norme ISO 9001, qui contribue à garantir le développement, au sein du Groupe FDJ, d'une méthode d'amélioration continue durable et la performance des processus, notamment pour les processus industrialisés, dans le respect des exigences clients internes et externes et des attentes des parties prenantes (réglementaires, institutionnelles,...),
- ◆ un système de management de la sécurité de l'information (SMSI), qui s'appuie sur la norme ISO 27001,
- ◆ des engagements en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) fondés sur l'ISO 26000 : jeu responsable, démarches environnementales,
- ◆ un système de management de la santé et sécurité au travail (SST) pour assurer la maîtrise opérationnelle des risques liés aux biens et aux personnes à tous les niveaux de l'entreprise,
- ◆ un dispositif construit pour la diversité, l'égalité des chances et la Qualité de Vie au Travail (QVT), qui constituent le label Alliance,
- ◆ une approche globale de management de la sûreté et de continuité de l'activité qui s'appuie sur un système de management et les bonnes pratiques opérationnelles du métier,
- ◆ un dispositif de conformité anticorruption,
- ◆ une approche achats responsables, au travers du label relations fournisseurs achats responsables (RFAR),
- ◆ ce dans le respect de la gouvernance des données, du contrôle interne, de la gestion des risques et des opportunités, des réglementations nationales et internationales, ainsi que des meilleures pratiques de place.



Ce mode de fonctionnement :

- ◆ vise à favoriser la déclinaison opérationnelle de la stratégie au cœur de chaque activité. Cette orientation commune permet d'atteindre des objectifs plus rapidement ou de manière plus ambitieuse,
- ◆ permet de guider dans la plus grande cohérence, et avec méthode, la déclinaison opérationnelle des axes stratégiques et engagements de chacun et ce, dans le respect des normes et standards applicables,
- ◆ aide l'entreprise à capitaliser sur ses forces, les partager, et améliorer les points qui peuvent le nécessiter, tout en veillant à l'efficacité des dispositions prises, afin, au besoin, de réajuster les actions mises en œuvre.

2.3 La fonction Qualité

La Qualité est portée par les collaborateurs du groupe FDJ. Son pilotage est assuré par la fonction Qualité portée par l'entité Qualité SMI Amélioration (QSA), rattachée à la Direction Audit, Risques, Contrôles, Qualité et Ethique (DARCQE).

Les missions de cette fonction Qualité groupe FDJ sont :

- ◆ de maintenir le socle de référence du Groupe (politique, manuel, description des activités avec une approche transversale),
- ◆ de coordonner, en direct ou par délégation, des certificats et labels attestant du savoir-faire et de la maîtrise du Groupe à satisfaire ses clients et ses parties prenantes, avec des prestations fiables et réactives,
- ◆ d'aider à l'amélioration continue : identification des problématiques prioritaires, diagnostic, analyse des causes, résolution et suivi d'efficacité, identification et revue des opportunités.



Sur ces bases, la démarche Qualité du groupe FDJ :

- ◆ est alignée avec la stratégie,
- ◆ contribue à améliorer dans la durée nos modes de fonctionnement, capitaliser et faire valoir nos savoirs, les transmettre, capter les opportunités,
- ◆ répond aux attentes de nos parties intéressées, notamment : les clients, les actionnaires, les collaborateurs et les partenaires.

Improve the Way

We Work

