



Communiqué de presse
Paris, le 10 mars 2009

Certification ISO 9001 : l'illustration d'une démarche qualité inscrite au cœur du projet d'Eco-systèmes

Le 19 février 2009, Eco-systèmes a obtenu la certification ISO 9001 : 2008. Alors que les pouvoirs publics doivent se prononcer en 2009 sur le renouvellement de l'agrément des éco-organismes, Eco-systèmes réaffirme sa volonté de développer une filière vertueuse et de qualité, à travers la certification notamment.

Certification : la concrétisation des principes fondateurs d'Eco-systèmes

Dès sa création en 2006, les fondateurs d'Eco-systèmes se sont prononcés sur des engagements forts, en particulier la volonté de rassembler le plus grand nombre d'acteurs (producteurs, distributeurs, collectivités, acteurs de l'économie sociale et solidaire, citoyens-consommateurs, prestataires de traitement et de transport) pour mettre en œuvre une filière de qualité et tendre collectivement vers l'excellence.

La volonté d'Eco-systèmes d'inscrire le développement de son activité dans une démarche qualitative s'est traduite par une demande de certification. Plus qu'une fin en soi, l'obtention de la certification officialise une démarche qualité déjà existante. Cette dernière repose sur deux piliers fondamentaux qui en sont respectivement le point de départ et le moteur : l'écoute des besoins des acteurs de la filière et l'amélioration continue.

La certification d'Eco-systèmes est le fruit d'un long travail de clarification, formalisation et optimisation des processus et méthodes de travail. Les indicateurs qui ont été définis ont pour vocation de devenir de véritables outils de pilotage de l'activité d'Eco-systèmes, orientée vers la satisfaction de ses « clients » et l'atteinte de ses objectifs annuels.

Une démarche qualité couvrant l'intégralité des activités d'Eco-systèmes

La première traduction de la politique qualité d'Eco-systèmes réside dans la définition de ses « clients ». Bien que n'ayant pas de vocation commerciale ni de but lucratif, Eco-systèmes rassemble un grand nombre d'acteurs dont il est nécessaire de comprendre les attentes et les besoins.

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'éco-organisme a ainsi défini trois catégories de « clients » correspondant à ses trois grands métiers : gérer les relations avec les **producteurs adhérents**, sensibiliser et informer les **consommateurs-habitants-citoyens** et enfin collecter et traiter les DEEE grâce aux **partenaires de la collecte (distributeurs, collectivités locales et acteurs de l'économie sociale et solidaire)**. Ces trois types de « clients » ont pour dénominateur commun d'avoir une liberté de choix, respectivement celle d'adhérer, de rapporter leurs appareils usagés et de signer des accords de partenariats pour la collecte des DEEE.

Soucieux de répondre au mieux aux besoins et attentes de ces trois catégories de clients, Eco-systèmes s'est engagé dans la description formalisée de toutes ses activités à travers quinze processus. Les processus opérationnels (adhésion des producteurs, information des consommateurs, développement des partenariats, organisations opérationnelles de la collecte, de la logistique et du traitement, achat des prestations) décrivent le cœur de métier d'Eco-systèmes. Les processus support (contrôle de gestion,

gestion des ressources humaines, gestion des systèmes d'informations, communication interne, développement de projet et achats généraux) définissent la mise à disposition des ressources pour l'activité opérationnelle. Enfin, les processus management et de surveillance du SMQ (Système de Management de la Qualité) encadrent le pilotage de la démarche qualité.

Une démarche d'amélioration continue, au-delà de la certification

Dans un souci d'amélioration constante, Eco-systèmes place sa démarche qualité sous la responsabilité d'un Comité de Direction qui détermine les indicateurs de résultats pour l'ensemble de l'activité. Chaque processus dispose en outre d'indicateurs de suivi, d'éléments de mesure et de surveillance en vue notamment de définir des actions d'amélioration.

« La certification d'Eco-systèmes est une étape importante, mais ce n'est pas une fin en soi. Ce qui me paraît le plus important, c'est que la qualité demeure au cœur de notre travail quotidien et de notre projet collectif. Comme une boussole, elle doit constituer un repère et orienter toutes nos actions dans une même direction », déclare Christian Brabant, Directeur Général d'Eco-systèmes.

En plaçant la qualité au cœur de son activité, Eco-systèmes se donne ainsi les moyens d'atteindre des objectifs ambitieux en 2009 pour chacune des trois catégories de clients :

- Producteurs : dépasser les 250 000 tonnes de DEEE collectés (équivalent à 5,4 kg/hab/an) ;
- Partenaires de la collecte : démontrer la réussite de la collecte du « un pour un » et atteindre 100 000 tonnes de DEEE collectés auprès des distributeurs ;
- Consommateurs : mettre en place des dispositifs de collecte plus proches et plus visibles et passer de 56% de Français en 2008 à 60% de Français déclarant connaître le dispositif de collecte des DEEE.

A travers sa démarche qualité, Eco-systèmes entend tirer la filière des DEEE vers le haut et pousser ses acteurs à se fixer sans cesse de nouvelles exigences, au-delà du strict respect des textes réglementaires.

A propos d'Eco-systèmes

En tant qu'éco-organisme agréé par les Pouvoirs Publics, Eco-systèmes a pour vocation d'organiser la collecte et le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Pour mener à bien sa mission d'intérêt général, Eco-systèmes travaille avec un réseau de partenaires de la collecte (distributeurs, collectivités locales, acteurs de l'économie sociale et solidaire tels que Emmaüs ou Envie) et un réseau de prestataires logistique et de traitement des DEEE. Eco-systèmes est une entreprise à but non lucratif créée par 35 producteurs et distributeurs d'appareils électriques et électroniques. En savoir + www.eco-systemes.fr / www.collectons.org

Contacts presse

Eco-systèmes

Audrey Constantin

Tél. : 01 45 05 57 94

aconstantin@eco-systemes.fr

Oxygen

Aurélie Jeanne / Priscilia Fartoukh

Té. 01 41 11 37 76 / 37 86

aureliej@oxygen-rp.com