

Communiqué de presse

Paris, le 07 mars 2011

LE CENTRE D'EXPERTISE D'ASSISTANCE CLIENTS (CEAC) DE SPIE COMMUNICATIONS OBTIENT LA CERTIFICATION QSE !

Depuis de nombreuses années, SPIE Communications a mis en place une direction support, le Centre d'Expertise et d'Assistance Clients, pilotant, sur l'ensemble de la France, les prestations d'Assistance, de Logistique et de Déploiement des solutions sécurité, informatique, réseaux et télécoms commercialisées par l'entreprise.

Cette certification est le résultat d'audits réalisés au dernier trimestre 2010 par l'Afnor qui a, suite à ces audits, délivré 3 certificats attestant de la conformité du système de management de l'ensemble des activités produites sur le CEAC basé sur Rennes - SPIE Communications et SPIE Infoservices - avec les normes internationales :

- **ISO 9 001** pour la qualité du service délivré,
- **ISO 14 001** pour le respect de l'environnement,
- **le référentiel OHSAS 18 001** pour la santé et la sécurité au travail.

«Le CEAC a toujours considéré les questions QSE comme essentielles à la satisfaction des clients et à l'adaptation de l'entreprise aux enjeux et évolutions du secteur d'activité. Les actions autour des questions QSE sont vues comme des outils de progrès, d'évaluation et de performance pour l'ensemble du CEAC » explique Patrick Quenardel, directeur du Centre d'Expertise et d'Assistance Clients.

Pour le CEAC, la concrétisation des projets passe par le développement d'outils et de compétences et par le déploiement de la stratégie QSE qui est de :

- Faire progresser le système de management,
- Mieux maîtriser les risques liés à la santé, à la sécurité, à l'environnement et à la qualité,
- Répondre à la réglementation en vigueur,
- Renforcer la crédibilité des services auprès des clients des directions régionales (services à distance, logistique, gestion des déchets, ...).

« Dans le cadre de cette démarche, nous avons su déployer un management par objectif, ainsi qu'une analyse des risques QSE déclinée par processus, critère important pour l'obtention de la certification. Ce succès est le fruit de nombreuses qualités intrinsèques au département. Ainsi, le foisonnement d'activités et d'idées dans le domaine de la production de services, la motivation des collaborateurs et l'implication de la direction ont contribué de manière déterminante à notre succès dans l'obtention des certificats Qualité-Sécurité-Environnement » explique Christophe Pillot, Responsable du Département Logistique et Déploiement de SPIE Communications.

Une certification véritablement différenciante

« Engagés depuis plusieurs années dans la démarche d'amélioration continue, nous avons voulu concrétiser notre culture par une certification différenciante dans le monde de la logistique et du déploiement » ajoute Patrick Quenardel.

Le CEAC a donc réussi à relever ce défi, grâce à l'harmonisation de ses pratiques et à la maturité de son système de management QSE, avec pour préoccupation majeure de placer l'ensemble des parties intéressées – directions régionales et d'activités, clients finaux, partenaires, médecin du travail, voisinages, etc.- au cœur de ces processus.

Communiqué de presse

Une démarche d'anticipation

Au-delà du côté différenciant de pouvoir intégrer dans l'ensemble des offres faisant appel aux activités délivrées par le département logistique et déploiement les certifications QSE, cette démarche vise à démontrer, à l'ensemble des clients, la volonté de SPIE Communications d'être une entreprise qui anticipe les attentes de ses clients.

Cette démarche leur permet également :

- **de valoriser leur engagement en matière de qualité, de sécurité et d'environnement**, donc en matière de développement durable auprès des clients mais aussi auprès des partenaires. Notre compétitivité et notre image de marque sont ainsi renforcées,
- **de mettre en place un outil de management interne global qui garantit d'améliorer continuellement les performances** par une meilleure maîtrise des risques en structurant cette organisation et en gagnant en efficience.

« Avec 12 points forts identifiés, cette certification a été obtenue avec d'excellents résultats. Cette certification ne constitue pas une fin en soi mais une reconnaissance, par un organisme extérieur, de notre système de management QSE, qui nous engage dans un processus d'amélioration à trois dimensions : ISO 9001, ISO 14 001 et OHSAS 18 001 » **conclut Patrick Quenardel.**

Visuel sur demande : kvigoureux@oxygen-rp.com



- Légende photo (de gauche à droite) :

L'équipe du CEAC lors de la remise officielle de la certification, le 04/03/2011 : Katia Weibel (Assistante du Département de la Production des Services Logistique & Déploiement), Mickaël Benoit (Responsable du centre logistique), Patrick Quenardel (directeur du CEAC), Monsieur Girard (Délégué Régional Bretagne de l'AFNOR), Laurent Falgot (responsable QSE CEAC), Francis Delattre (responsable QSE SPIE Communications), Yann Texier (Adjoint au Maire de Saint Jacques de La Landes)



Communiqué de presse

A propos de SPIE Communications

Acteur majeur en matière de services « sécurité, informatique, réseaux & télécoms » en France, SPIE Communications se positionne au cœur de la convergence voix-données (au travers d'une offre de services et de solutions constamment enrichie) et comme l'une des premières Sociétés de Services en Informatique au travers de son activité d'infogérance autour des Postes de travail et des Serveurs. Le chiffre d'affaires 2010 de SPIE Communications est de 294 M€. SPIE Communications focalise sa croissance sur le « service de proximité », en privilégiant, sur le terrain, réactivité, fiabilité technique et satisfaction maximale de l'utilisateur final. Aujourd'hui, SPIE Communications compte plus de 50 000 clients en France et emploie 2200 personnes réparties sur 6 directions régionales et 2 filiales (VeePee et Sertig).

Contacts :

SPIE Communications

Joëlle Tavano

Responsable de la communication

Tél. : + 33 (0)1 41 46 42 06

joelle.tavano@spie.com

www.spiecom.com

OXYGEN

Karène Vigoureux

Consultante en relations presse

Tél. : +33 (0)1 41 11 35 42

kvigoureux@oxygen-rp.com

www.oxygen-rp.fr