



**MANUEL**  
**QUALITÉ ET ENVIRONNEMENT**  
**2024**

[www.spie-ics.be](http://www.spie-ics.be)

**SPIE, l'ambition partagée**

## Table des matières

1. Engagement de la Direction.....	3
2. Introduction .....	1
3. Notre raison d'être.....	2
4. Qui sommes-nous ? .....	3
5. Notre gamme de produits et services .....	6
6. Notre Stratégie.....	7
7. Organigramme.....	8
8. Politique et Stratégie Qualité .....	9
1. Objectif du manuel qualité .....	9
2. Cible du manuel Qualité .....	9
3. Gestion du manuel qualité .....	9
9. Processus management .....	10
10. Cartographie des processus .....	11
11. Politique environnementale.....	12
a. Engagement en matière d'environnement et de développement durable.....	12
b. Respect de la loi pour la protection de l'environnement et de la santé publique	12
c. L'organisation et les responsabilités .....	12
d. L'implication des collaborateurs .....	12
12. Stratégie environnementale.....	13
a. Comprendre .....	13
b. Savoir-faire .....	14
c. Communiquer.....	14

# 1. Engagement de la Direction

La mission que la division ICS de SPIE Belgium s'est donnée, au travers de son pôle « Printing & Document Management » (entité juridique SPIE ICS Document Solutions SA) est d'optimiser les performances de ses clients en proposant des solutions d'impression sur-mesure répondant parfaitement à leurs besoins. Ces solutions permettent aux clients de SPIE de réduire leurs coûts, améliorer leur productivité, sécuriser leur environnement et diminuer leur empreinte environnementale.

SPIE Belgium ICS est le courtier belge en solutions d'impression à destination des entreprises. Nous sommes au service de nos clients pour leur apporter des conseils, des formations personnalisées, des services complets de gestion, du support technique, des équipements et des solutions innovantes et de qualité au niveau de leur parc d'impression.

Parmi nos valeurs fondatrices, l'excellence de service à nos clients est une priorité absolue. Nous écoutons activement les challenges et problématiques de nos clients afin de déterminer ensemble leurs attentes, et ce, en toute confidentialité. Nous conseillons, avec passion et en toute humilité, nos clients stratégiquement, techniquement et opérationnellement. Nous apportons également la plus grande rigueur dans l'accomplissement et la livraison de nos promesses clients.

Notre proximité, notre réelle expertise au travers de notre organisation 100% dédiée printing, notre réactivité, nos partenariats avec les plus grandes marques mondiales et notre focalisation satisfaction client nous permettent de répondre aux besoins de nos clients.

La défense de notre planète et le futur de nos enfants est un élément essentiel de notre projet d'entreprise. Nous ne voulons pas être spectateurs de l'environnement mais participer activement et avec conviction à la réduction de notre empreinte écologique et ainsi optimiser de manière durable la qualité de vie.

Concrètement, pour chaque collaborateur de SPIE Belgium ICS, il s'agit avant tout d'une prise de conscience de la dimension environnementale qui conditionnera notre prospérité, notre bien-être et notre avenir. Notre Charte environnementale est une opportunité pour chaque collaborateur de changer nos mentalités et de ne plus vivre l'environnement comme une contrainte, mais comme un droit fondamental.

En tant que Directeur de SPIE Belgium ICS au sein de laquelle se trouve notre pôle Printing & Document Management, je m'engage à fournir les moyens et les ressources nécessaires pour la mise en œuvre de notre politique qualité et environnement, et surtout, l'amélioration constante de notre gestion suivant les normes ISO9001/ ISO14001.

Je compte sur l'engagement de chacun de nos collaborateurs et partenaires pour que ces valeurs fondamentales soient mises en application et permettent d'avoir des relations de qualité avec nos clients et l'ensemble de notre environnement.

Frederik Dewulf  
Director  
SPIE Belgium ICS

## 2. Introduction

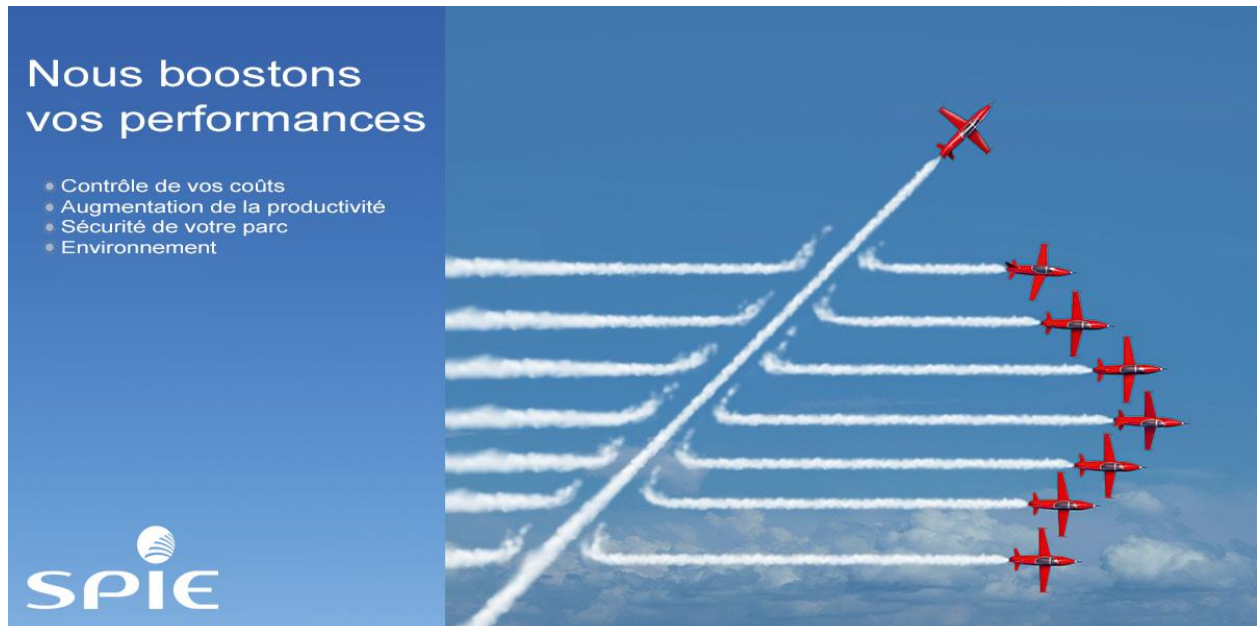
Pour la division ICS de SPIE Belgium, le respect de l'environnement, de l'homme et l'approche « satisfaction client » se manifeste par le professionnalisme et l'engagement dont fait preuve, au quotidien, chaque collaborateur.

La Direction veille à ce que les managers de chaque département s'assurent de la conformité des actions menées à l'égard de cet engagement et communique chaque année les objectifs nécessaires à son respect.

SPIE Belgium ICS a mis en place un Système de Management Environnemental complètement intégré à son Système Qualité pour les activités d'achat, commercialisation, distribution de consommables et de biens informatiques et services associés.



### 3. Notre raison d'être



Nous boostons vos performances

- Contrôle de vos coûts
- Augmentation de la productivité
- Sécurité de votre parc
- Environnement

SPIE

A l'ère de la transformation digitale, les organisations cherchent à augmenter leurs performances qu'elles soient financières, réputationnelles ou sociétales.

De cette volonté, les entreprises en découlent différents objectifs comme, par exemple, la **réduction des coûts** à tous les niveaux de l'organisation, la **sécurisation** des informations et données, l'augmentation de la **productivité** de ses collaborateurs ou la diminution de l'empreinte **écologique** de ses activités.

SPIE Belgium ICS aide ses clients à booster ces objectifs de performance en optimisant leur environnement et pratiques d'impression ainsi que leur gestion documentaire.

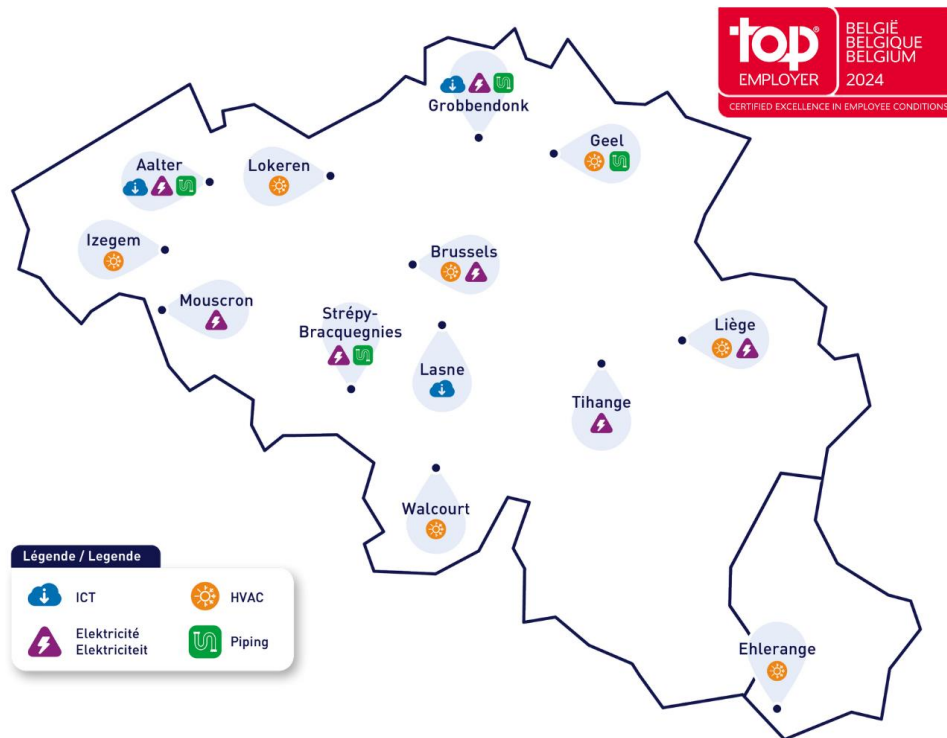
**Nous aidons nos clients à imprimer, à tout moment, moins, mieux et moins cher en toute sécurité.**



## 4. Qui sommes-nous ?

ICS (Information & Communication Services) est la division ICT de SPIE Belgium, filiale de SPIE, leader européen indépendant des services multi-techniques dans les domaines de l'énergie et des communications.

Notre volonté est de soutenir et faciliter la transformation digitale de nos clients, véritable pierre angulaire de leur croissance. Notre approche globale est de **co-crée des solutions ICT solides et agiles** centrées sur les enjeux de nos clients avec pour objectif **d'augmenter leurs performances et simplifier l'expérience des utilisateurs**.



Avec ses 1550 collaborateurs et 13 implantations en Belgique et une au Luxembourg, SPIE Belgium est fière d'avoir été élue pour la dix-septième fois « Top Employer Belgique » en 2024.



<sup>1</sup> Depuis sa création en 2007, EcoVadis est devenu le plus grand et le plus fiable des fournisseurs de notation de la durabilité des entreprises, créant un réseau mondial de plus de 75 000 entreprises notées.

Avec **50 000 collaborateurs** et un fort ancrage local, le groupe SPIE a réalisé, en 2023, un **chiffre d'affaires consolidé de 8,7 milliards d'euros** et un EBITA consolidé de 584 millions d'euros. Le **pôle ICT** au travers des différentes divisions ICS du groupe, est un axe stratégique et représente **19% du chiffre d'affaires**, soit **1,7 milliards d'euros**. Le Groupe SPIE a reçu une **médaille d'or pour sa notation EcoVadis!** Nous nous classons ainsi parmi les entreprises les plus engagées et les plus performantes en RSE au monde. La part verte du chiffre d'affaires 2023 représente 48%. Cette part est alignée sur les critères climat de la taxonomie européenne. Le rapport annuel intégré de SPIE est disponible sur [2023.spie.com](https://2023.spie.com).

Notre volonté est de soutenir et faciliter la transformation digitale de nos clients, véritable pierre angulaire de leur croissance. Notre approche globale est de **co-crée des solutions ICT solides et agiles** centrées sur les enjeux de nos clients avec pour objectif **d'augmenter leurs performances et simplifier l'expérience des utilisateurs**.

### **Nos équipes sont animées au quotidien par trois valeurs essentielles :**



PROXIMITY.

Acteur belge, notre expertise sur le marché local nous permet d'identifier rapidement et répondre efficacement les besoins de nos clients. Nos bureaux, infrastructures et équipes se situent en Belgique.



RESPONSIBILITY.


Fort de notre expérience de plus de 35 ans en tant que partenaire IT, notre large gamme de solutions et services vous aident à vous concentrer sur votre cœur de métier en vous libérant des contraintes informatiques. Pour développer ses activités et assurer sa pérennité dans un contexte où les enjeux éthiques, environnementaux et sociétaux gagnent en importance, SPIE a inscrit le développement durable au cœur de sa stratégie de croissance avec l'ambition d'être un moteur de changement et de progrès durable pour l'ensemble de ses parties prenantes.





PERFORMANCE.


La satisfaction de nos clients est notre priorité. Afin de fournir de l'excellence dans les différents domaines IT que nous couvrons, les hommes et les femmes de notre division ICS développent de nouvelles compétences et sont continuellement formés sur les nouvelles technologies. Nos services fonctionnent sur base des standards ITIL et sont organisés par pôles de compétence afin de mieux aux besoins de nos clients.


En tant qu'intégrateur, expert en transformation Cloud et fournisseur de Managed Services, la division ICS conçoit, intègre, opère et finance des solutions ICT complètes et modulables dans 5 domaines d'expertise technologique :

- 

**Un environnement de travail et des services optimaux pour vos utilisateurs**  
Equipements utilisateurs, applications bureautique et de collaboration, virtualisation, ...
- 

**Imprimez moins, imprimez mieux...en toute sécurité !**  
Systèmes d'impression et d'imagerie, Impression 3D, consommables, gestion déléguée du parc d'impression, logiciels métier, ...
- 

**Votre business en toute agilité avec une connectivité performante, flexible et sécurisée**  
Solutions LAN/WAN, WLAN,...
- 

**Une infrastructure multi-cloud évolutive et sécurisée**  
Cloud dédié ou mutualisé, hyperconvergence, infrastructure sur-site, ...
- 

**La sécurité dans l'ADN de votre système d'information**  
Threat protection, continuité des opérations, ...

Pour ces pôles d'expertise, nous vous proposons une palette de services sur-mesure :

CONSEIL & INGÉNIÉRIE	PROJET & INTÉGRATION	INFOGÉRANCE & MAINTENANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audits et recommandations</li> <li>• Conception et architecture</li> <li>• Support à la gouvernance</li> <li>• Proof of Concept</li> <li>• Formations utilisateurs/administrateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Project Management</li> <li>• Approvisionnement et gestion des livraisons</li> <li>• Préparations aux déploiements</li> <li>• Déploiements de projets (migrations, installations, configurations)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage d'infrastructures (à distance ou sur-site)</li> <li>• Service Desk – Helpdesk utilisateurs</li> <li>• Desk Side Services</li> <li>• Monitoring</li> <li>• Maintenance</li> <li>• Incident Management</li> <li>• Gouvernance et reporting</li> </ul>
MANAGES SERVICES	FINANCIAL SOLUTIONS	IT TALENTS OUTSOURCING
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage de certaines parties ou l'ensemble de votre système d'information</li> <li>• Engagement de résultat</li> <li>• Evolutivité</li> <li>• Pay as you use</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leasing opérationnel : CAPEX → OPEX</li> <li>• Financement aligné à votre business à tout moment : pay per user, pay as you go, pay per printed page, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition de talents IT dédiés</li> <li>• Renfort temporaire, projet spécifique, missions longue durée</li> <li>• 4 domaines ICT : l'architecture, l'implémentation, les opérations et le développement</li> </ul>



## 5. Notre gamme de produits et services « Printing & Document Management »

En tant que courtier, SPIE Belgium ICS analyse et propose à ses clients des solutions adaptées à l'environnement, aux besoins et aux objectifs et contraintes du client (y compris budgétaires). Et ce en respectant les normes ISO9001 et 14001 pour le périmètre de la société.



### SPIE s'occupe de tout

**Gestion déléguée de votre parc d'impression**  
**(FlexiPrint)**

- Audits de votre parc
- Un service tout compris vous libérant des contraintes administratives
- Maintenance sur-site par nos techniciens certifiés
- Réapprovisionnement proactif de vos consommables



**Réduisez vos coûts, augmentez votre productivité et sécurisez votre parc**  
**Logiciels métier**

- Gestion et reporting de vos actifs d'impression
- Secure print management
- Mobile & cloud printing
- Scanning et gestion documentaire :



**Contrôle de vos dépenses - votre équipement au meilleur prix**

**Systemes d'impression multimarques**

- Imprimantes, multifonctions et copieurs 2D/3D
- Plotteurs – grand format
- Scanners



**Notre priorité : la disponibilité maximale de votre parc**

**Services de Maintenance**

- Interventions rapides
- Maintenance préventive
- Techniciens certifiés printing multimarques



**Commandé aujourd'hui, livré demain !**

**Consommables et accessoires**

- Consommables originaux et compatibles
- Projecteurs multimédia
- Accessoires informatiques

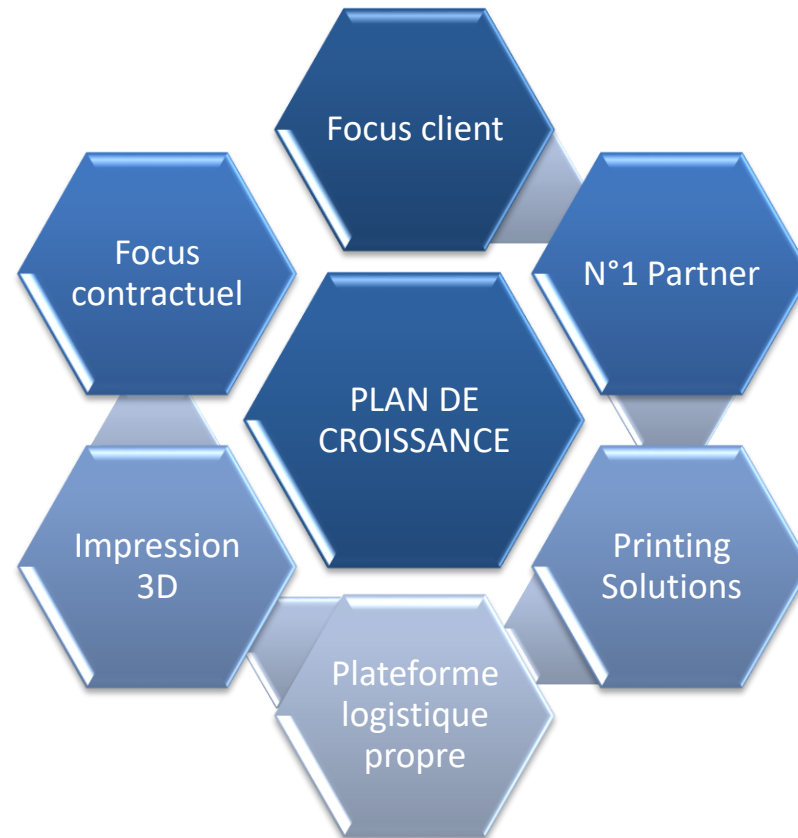


**Votre processus d'achat simplifié**

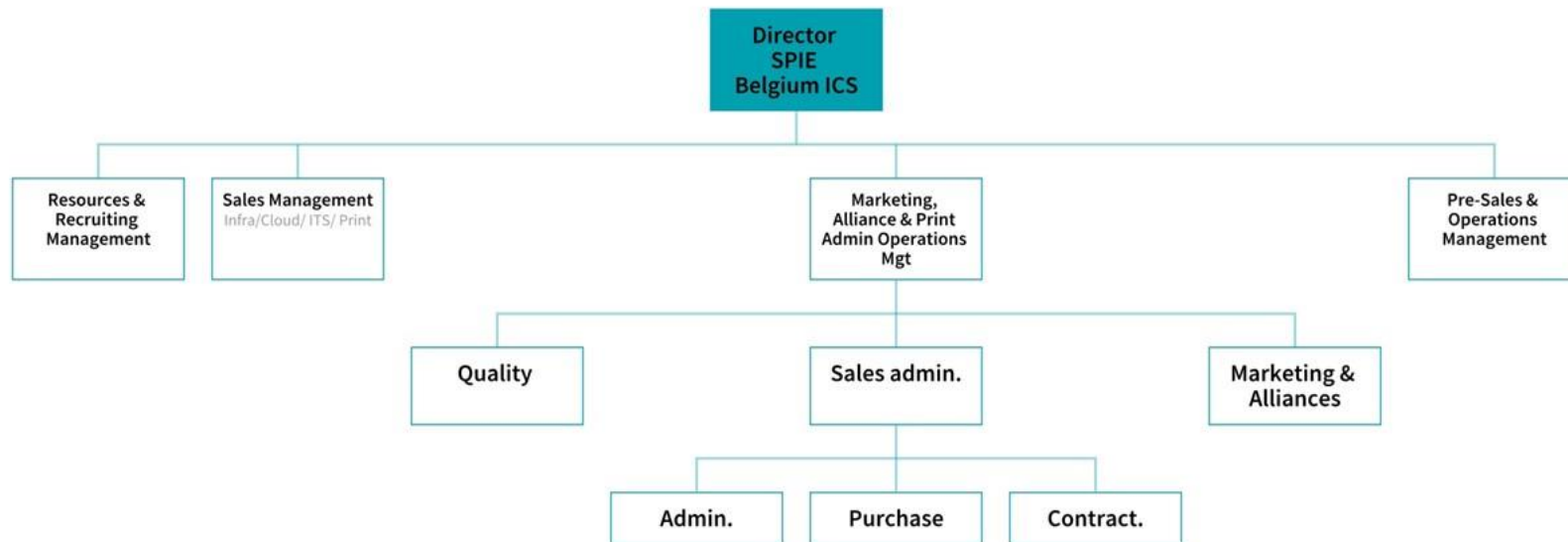
**Solutions d'e-procurement**

- Commandez à n'importe quel moment où que vous soyez et aux meilleurs prix du marché

## 6. Notre Stratégie



## 7. Organigramme



Process Management / Quality Management / Tools Management/ Environment Management

Finance / HR / Reception / Facilities

**SPIE Belgium**  
Division ICS

Tél. : +32 (0)2 352 84 00

[www.spie-ics.be](http://www.spie-ics.be)

## 8. Politique et Stratégie Qualité

### 1. Objectif du manuel qualité

Le manuel qualité décrit le Système de Management de la Qualité de l'entreprise pour répondre aux besoins et attentes des clients, à la politique qualité, et aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015. Comme nous ne développons pas les produits installés, les exigences pour la conception des produits de la § 8.3 de la norme ne sont pas d'application.

Le manuel qualité est à usage externe et interne ; il est complété par un manuel de processus à usage interne.

Le manuel contient le scope « Vente de produits informatiques et de consommables, prestations de services d'installation et solutions printing. Prestations de services de logistique. »

### 2. Cible du manuel Qualité

Il s'adresse à l'ensemble de nos clients :

- Pour leur donner confiance dans notre organisation afin de satisfaire leurs exigences.

Il s'adresse à nos partenaires :

- Pour leur confirmer notre management de la performance
- Pour nous engager sur notre politique de croissance soutenue et rentable

Il s'adresse aux collaborateurs de l'entreprise :

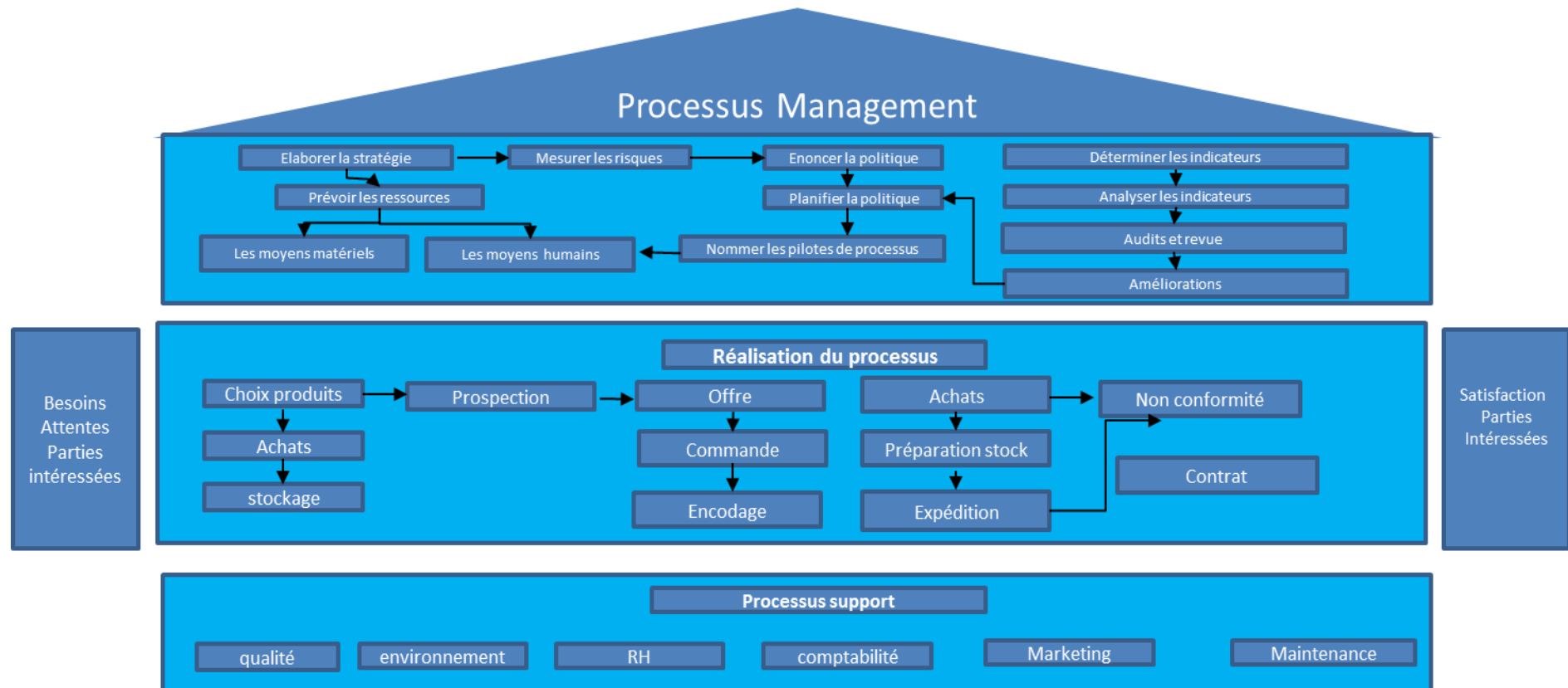
- Pour traduire la politique qualité
- Pour motiver chacun dans l'engagement de satisfaction client et dans l'action d'amélioration du système.

### 3. Gestion du manuel qualité

Le manuel qualité est rédigé par le Responsable Qualité, Il est approuvé par les dirigeants de l'entreprise.

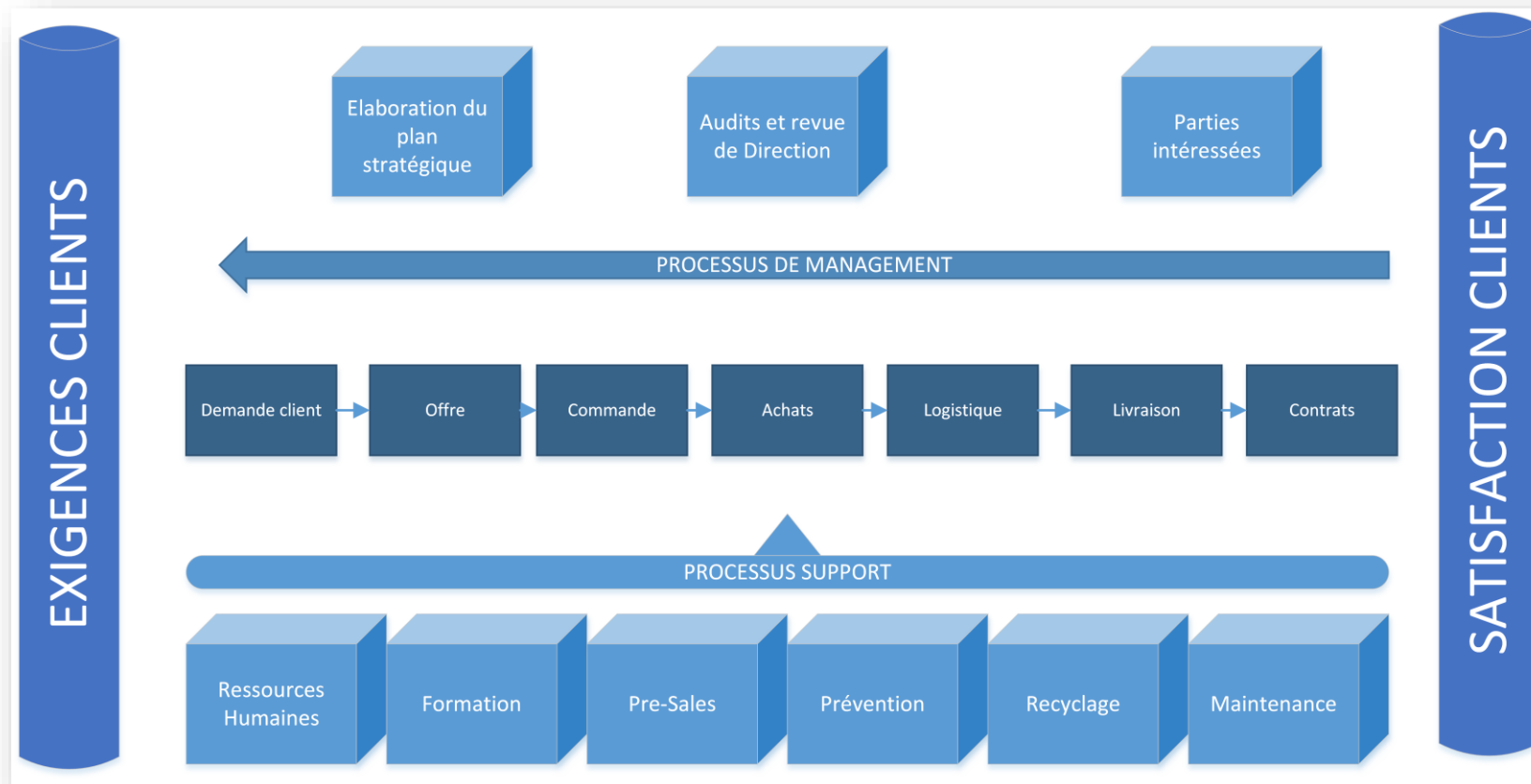
Il est diffusé sur notre site Internet et mis à disposition en interne. Son évolution suit le même cheminement.

## 9. Processus management





## 10. Cartographie des processus



## **11. Politique environnementale**

### **a. Engagement en matière d'environnement et de développement durable**

A chaque niveau décisionnel de SPIE Belgium ICS, de la politique générale, des projets, des investissements et de la gestion, le respect de l'environnement et du développement durable doivent être pris en compte.

La société veille à ce que les solutions choisies, les achats réalisés et les prestations effectuées par ses fournisseurs et partenaires respectent les exigences de l'environnement dans des conditions acceptables d'un point de vue économique, politique et social.

Chaque site de SPIE Belgium ICS gère son site de manière à réduire autant que possible l'impact négatif qu'il pourrait avoir sur l'environnement.

Enfin, SPIE, dans le cadre de sa certification ISO 14001 s'engage à améliorer de manière continue sa performance environnementale.

### **b. Respect de la loi pour la protection de l'environnement et de la santé publique**

La division ICS de SPIE Belgium, agit dans le respect des prescriptions légales et réglementaires en matière d'environnement et de santé publique.

Les entités s'efforcent, dans la mesure de leurs possibilités techniques et économiques, d'aller au-delà de ces prescriptions pour répondre aux demandes des clients, des autorités ou encore de la communauté.

### **c. L'organisation et les responsabilités**

SPIE Belgium ICS assigne un responsable 'environnement' et assure une organisation et des moyens nécessaires pour permettre une bonne gestion de l'environnement.

Des indicateurs de réalisation sont élaborés. Ceci permet de rendre SPIE conforme aux différentes exigences de la norme environnementale.

### **d. L'implication des collaborateurs**

Parce que chaque collaborateur contribue directement ou indirectement à la réalisation des objectifs environnementaux, celui-ci peut recevoir une formation ou une sensibilisation adaptée dans le

domaine des exigences environnementales et de la mise en œuvre des meilleures pratiques propres à son métier.

Les collaborateurs sont également informés des conséquences pénales et civiles encourues en cas de non-respect (cfr. code de déontologie).

Par ailleurs, des actions de prévention d'accidents pouvant affecter l'intégrité des personnes et de leur environnement sont menées en permanence.

## 12. Stratégie environnementale

### a. Comprendre

L'identification et l'évaluation des impacts environnementaux de notre société sont rassemblés au sein de notre analyse environnementale. Cette dernière nous a permis de déterminer des actions correctives appropriées et de fixer nos propres objectifs environnementaux.

Les domaines principalement abordés dans notre analyse concernent :

- La consommation d'énergie
- Les achats de matériel
- La consommation d'eau
- La gestion des déchets
- La qualité de l'air
- Le sol et sous-sol
- La mobilité

La performance environnementale de nos activités et la pertinence des mesures relatives aux émissions et aux nuisances font l'objet d'évaluations régulières.

La division ICS de SPIE Belgium évalue et contrôle régulièrement les risques de ses activités ce qui permet de distinguer les éventuels accidents ou incidents pouvant affecter la qualité de la production, du service client ou de l'environnement.

En cas d'identification de risque avéré sur l'environnement, les mesures adéquates sont prises et les moyens mis à disposition afin de le minimiser voire de l'éliminer.

SPIE est à l'écoute des attentes de ses clients, collaborateurs et fournisseurs en matière de protection de l'environnement.

Elle peut engager un dialogue constructif avec les autorités compétentes ainsi qu'avec les organisations et institutions environnementales lorsque certaines aspirations ont été retenues.

## **b. Savoir-faire**

Afin de promouvoir la protection de l'environnement et le développement durable, SPIE Belgium ICS est une société qui se veut propre et qui propose, autant que possible, des produits écologiques.

SPIE promeut ainsi la qualité, la sécurité, le recyclage, l'économie d'énergie ayant pour effet une diminution des nuisances environnementales.

SPIE souhaite limiter les nuisances qui pourraient être occasionnées par ses activités aux personnes et/ou à l'environnement.

Il cherche à optimiser l'environnement envers ses clients, ses collaborateurs et envers la communauté dans son ensemble, en tenant compte de l'équilibre nécessaire entre les besoins écologiques, économiques et sociaux.

Il veille à la bonne intégration et à l'entretien des filiales du groupe dans leur environnement.

SPIE Belgium ICS emploie des méthodes de recyclage et de valorisation des déchets résultant de ses activités ou de celles de ses clients.

Il favorise, tant que faire se peut, l'utilisation d'énergies renouvelables et met tout en œuvre pour optimiser ses propres consommations d'énergie, d'eau et de matières premières pour ses activités.

## **c. Communiquer**

SPIE Belgium ICS, s'engage à communiquer les objectifs environnementaux ainsi que les résultats de ceux-ci auprès de leurs collaborateurs et actionnaires.

SPIE propose des activités de formation et de sensibilisation, dans un esprit d'écoute et de partenariat.

Les collaborateurs de SPIE connaissent les objectifs environnementaux fixés par la société de manière à contribuer personnellement à leur réalisation.



---

**SPIE Belgium**  
**Division ICS**  
431C, Chaussée de Louvain  
1380 Lasne  
Tél. : +32 (0)2 352 84 00  
Fax : +32 (0)2 896 54 57

Siège social *Maatschappelijke zetel* :  
**SPIE ICS Document Solutions sa**  
431C, Chaussée de Louvain  
1380 Lasne  
BE 0891.633.797  
RPM Bruxelles

[www.spie-ics.be](http://www.spie-ics.be)