

Systemat

ENABLING YOUR
DIGITAL
TRANSFORMATION

MANUEL
QUALITÉ ET
ENVIRONNEMENT

2026

www.systemat.com



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 « Printing & Document Management »	6
6. Notre Stratégie	7
7. Organigramme.....	8
8. Politique et Stratégie Qualité	9
8.1. Objectif du manuel qualité.....	9
8.2. Cible du manuel Qualité	9
8.3. Gestion du manuel qualité	9
9. Processus management.....	10
10. Cartographie des processus.....	11
11. Politique environnementale	12
11.1. Engagement en matière d'environnement et de développement durable ¹²	
11.2. Respect de la loi pour la protection de l'environnement et de la santé publique.....	12
11.3. L'organisation et les responsabilités	12
11.4. L'implication des collaborateurs	12
12. Stratégie environnementale.....	13
12.1. Comprendre	13
12.2. Savoir-faire	14
12.3. Communiquer	14

SYSTEMAT

Chaussée de Louvain, 431C
1380 Lasne
Tél. : +32 (0)2 352 83 11
Email : info@systemat.com
www.systemat.com

Siège social/Maatschappelijke zetel:

Systemat Document Solutions sa/nv
Chaussée de Louvain, 431C
1380 Lasne
BE 0891.633.797
RPM Nivelles

1. Engagement de la Direction

La mission que Systemat s'est donnée, au travers de son pôle « Printing & Document Management » (entité juridique Systemat 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 Systemat de réduire leurs coûts, améliorer leur productivité, sécuriser leur environnement et diminuer leur empreinte environnementale.

Systemat 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 Systemat, 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 CEO de Systemat au sein de laquelle se trouve notre Business Unit 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
CEO Systemat

SYSTEMAT

Chaussée de Louvain, 431C
1380 Lasne
Tél. : +32 (0)2 352 83 11
Email : info@systemat.com
www.systemat.com

Siège social/Maatschappelijke zetel:

Systemat Document Solutions sa/nv
Chaussée de Louvain, 431C
1380 Lasne
BE 0891.633.797
RPM Nivelles

2. Introduction

Pour Systemat, 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.

Systemat 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



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.

Systemat 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.

SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

4. Qui sommes-nous ?

Systemat est un prestataire de services informatiques de confiance pour les clients exigeants recherchant des technologies de pointe en matière de Cloud, d'infrastructure, de cybersécurité, de gestion des impressions et des documents. Nos équipes accompagnent les clients à chaque étape de leur parcours, offrant des solutions sur mesure, des services gérés, du personnel de projet et des conseils dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

Nous sommes une équipe solide d'experts en informatique, engagée dans une formation continue, garantissant que nous restons à la pointe des avancées technologiques. En tant qu'entreprise 100% belge, nous sommes fiers de nos racines locales et de notre capacité à fournir des solutions de haute qualité, conçues pour permettre aux entreprises de prospérer dans un paysage technologique en constante évolution et qui répondent à leurs défis uniques.

Fondée à l'origine en 1981, Systemat a construit un héritage d'innovation et d'excellence en matière de services dans l'industrie informatique. Notre engagement en faveur de la durabilité et de la responsabilité sociale d'entreprise garantit que nos services répondent non seulement aux besoins des entreprises, mais contribuent également à un avenir meilleur.

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 :



PROXIMITE

Nos experts, bureaux et infrastructures se trouvent en Belgique



RESPONSABILITE

Le développement durable est au cœur de notre stratégie et celle de nos partenaires



PERFORMANCE

Opérant sur base ITIL, nos experts bénéficient d'une formation continue afin de fournir un service d'excellence

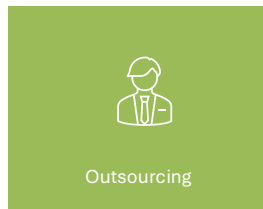
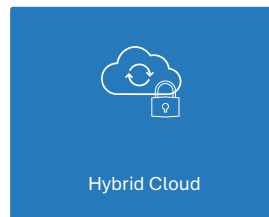
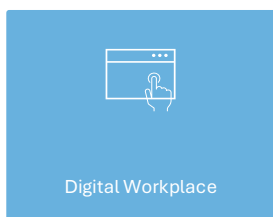
SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

En tant qu'intégrateur, expert en transformation Cloud et fournisseur de Managed Services, Systemat 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, ...



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, ...



Votre centre de support clients ou utilisateurs externalisé

Support L1, L2 et L3 en distance, support sur place sur demande

SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

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

CONSEIL & INGÉNIERIE	PROJET & INTÉGRATION	INFOGÉRANCE ET MAINTENANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Audits et recommandations • Conception et architecture • Support à la gouvernance • Proof of Concept • Formations utilisateurs et administrateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Project Management • Approvisionnement et gestion des livraisons • Préparations aux déploiements • Déploiements de projets (migrations, installations, configurations) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage d'infrastructures (à distance ou sur-site) • Service Desk – Helpdesk utilisateurs • Desk Side Services • Monitoring • Maintenance • Incident Management • Gouvernance et reporting
MANAGED SERVICES	FINANCIAL SOLUTIONS	AMÉLIORATION CONTINUE
<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage de certaines parties ou l'ensemble de votre système d'information • Engagement de résultat • Evolutivité • Pay as you use 	<ul style="list-style-type: none"> • Leasing opérationnel : CAPEX → OPEX • Financement aligné à votre business à tout moment : pay per user, pay as you go, pay per printed page,... 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des performances et indicateurs clés avec les clients • Gestion des incidents suivi par actions correctives et sessions 'lessons learned' • Optimisation continue des solutions et des processus

SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

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

En tant que courtier, Systemat 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.



Systemat 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 Systèmes 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

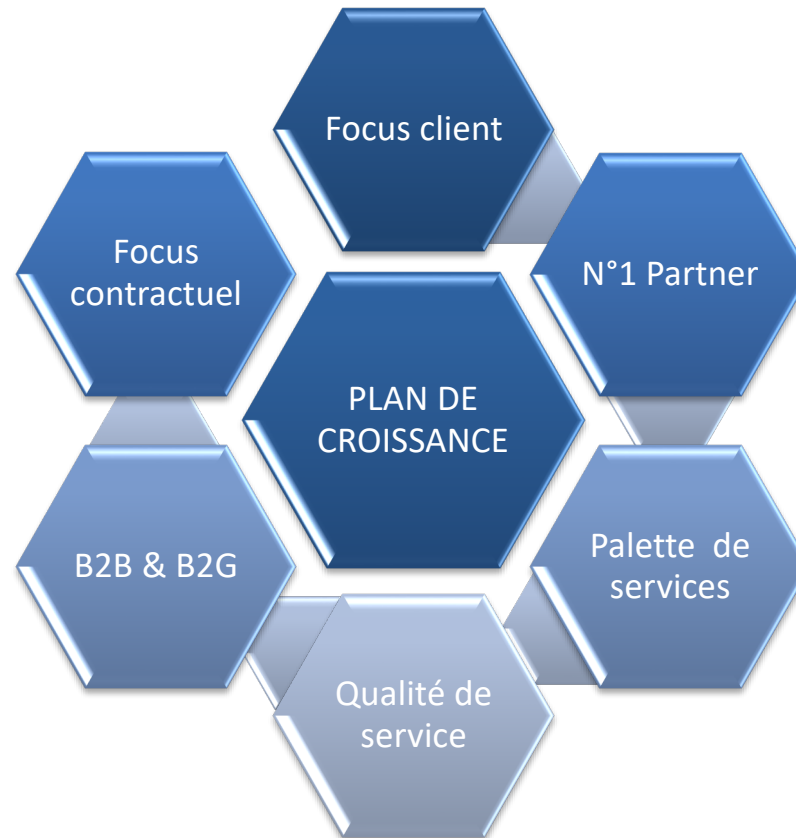
SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

6. Notre Stratégie



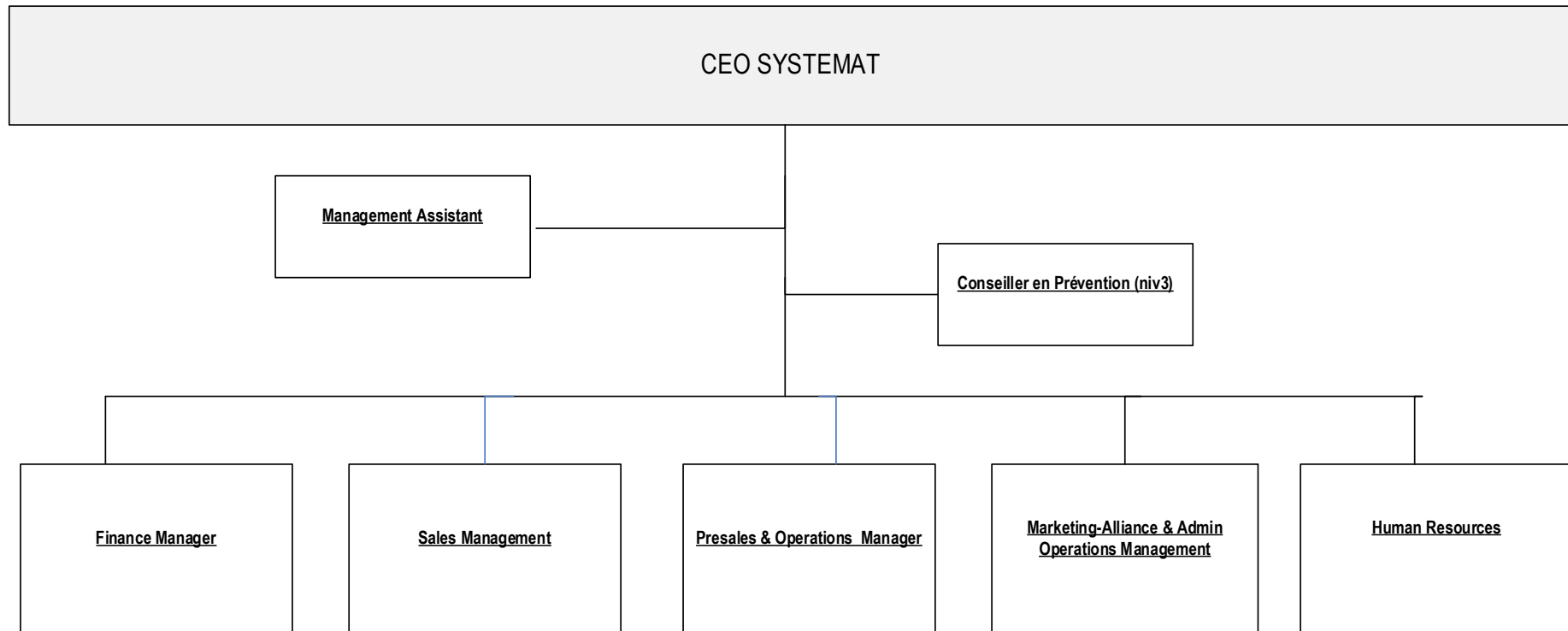
SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

7. Organigramme



SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

8. Politique et Stratégie Qualité

8.1. 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. »

8.2. 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 :

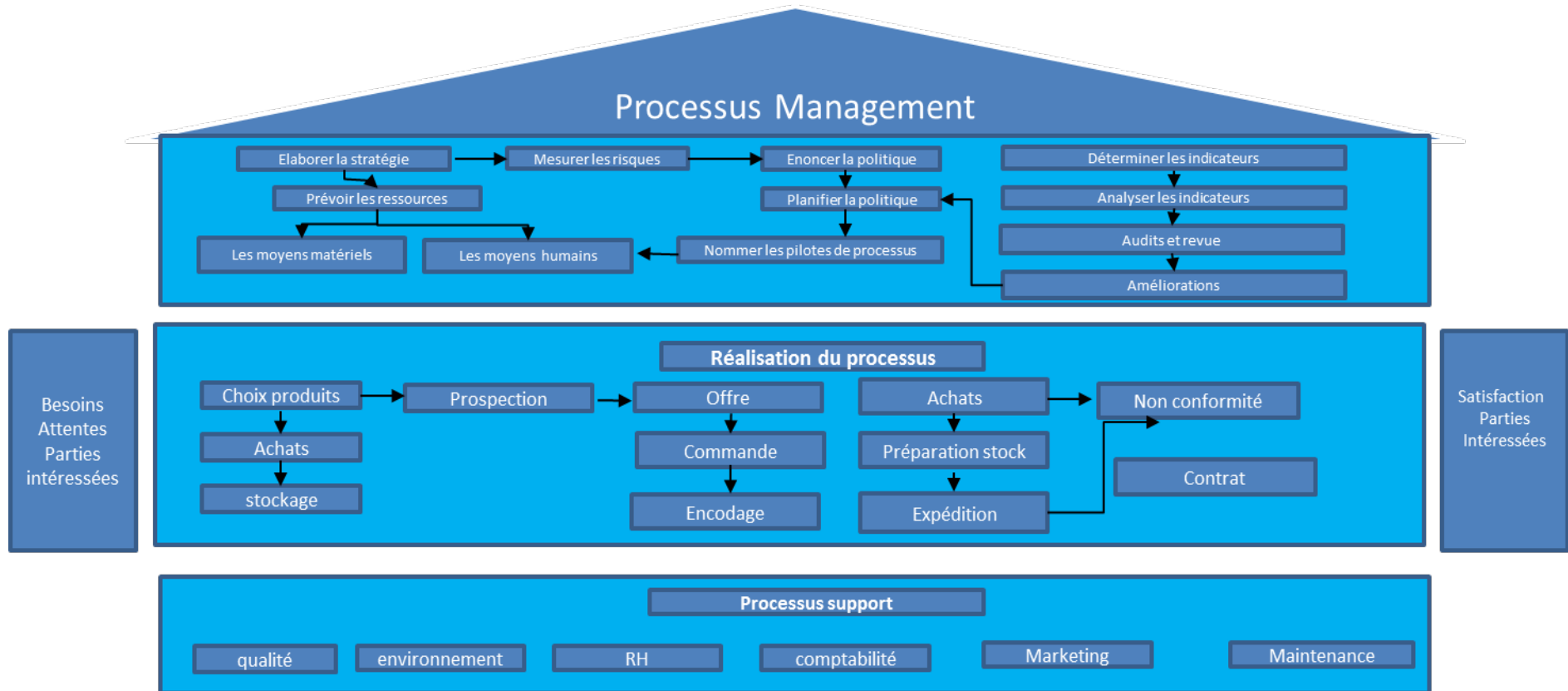
- Pour traduire la politique qualité
- Pour motiver chacun dans l'engagement de satisfaction client et dans l'action d'amélioration du système.

8.3. 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



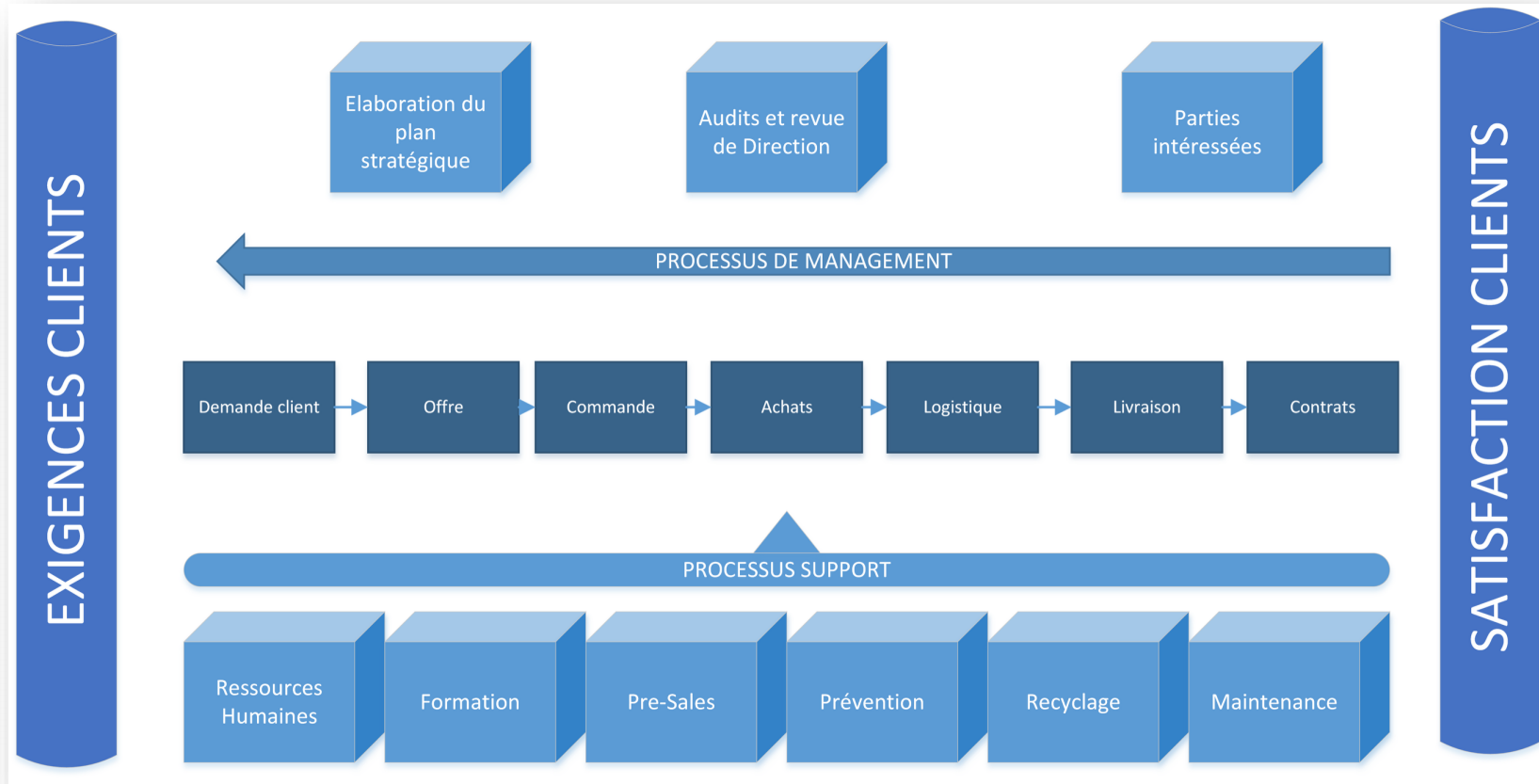
SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

10. Cartographie des processus



SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

11. Politique environnementale

11.1. Engagement en matière d'environnement et de développement durable

A chaque niveau décisionnel de Systemat, 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.

Chacun chez Systemat gère son domaine de manière à réduire autant que possible l'impact négatif qu'il pourrait avoir sur l'environnement.

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

11.2. Respect de la loi pour la protection de l'environnement et de la santé publique

Systemat 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.

11.3. L'organisation et les responsabilités

Systemat 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 Systemat conforme aux différentes exigences de la norme environnementale.

11.4. 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.

SYSTEMAT

Tél. : +32 (0)2 352 83 11

Email : info@systemat.com

www.systemat.com

Les collaborateurs sont également informés des conséquences pénales et civiles encourues en cas de non-respect.

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

12.1. 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.

Systemat 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.

Systemat 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.

12.2. Savoir-faire

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

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

Systemat 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.

Systemat 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.

12.3. Communiquer

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

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

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