

POLITIQUE QUALITE ET SECURITE DE L'INFORMATION OCI OUEST 2026

La Direction d'OCI OUEST, pleinement intégrée au sein du Groupe OCI, affirme sa responsabilité dans l'établissement, la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue d'une Politique Qualité et Sécurité de l'Information robuste, cohérente avec notre orientation stratégique et adaptée à notre contexte.

La présente politique fournit le cadre de référence pour l'établissement, le suivi et la révision de nos objectifs qualité et sécurité de l'information.

Notre engagement se concrétise par la définition d'objectifs stratégiques applicables à l'ensemble de nos métiers, visant à garantir la satisfaction durable de nos clients, la conformité de nos services aux exigences applicables, la protection des informations, l'amélioration continue de nos performances et le renforcement de la résilience de notre organisation face aux évolutions et aux risques de son environnement

La Direction assume la responsabilité de l'efficacité du Système de Management de la Qualité et du Système de Management de la Sécurité de l'Information, et veille à ce que leurs exigences soient intégrées à tous les métiers de l'organisation.

En tant qu'acteur majeur des services IT et de la transformation numérique, OCI OUEST place le respect des exigences légales, réglementaires, contractuelles et normatives au cœur de ses activités.

Nos services sont conçus pour répondre aux besoins de nos clients et aux attentes de nos parties intéressées, notamment nos collaborateurs, fournisseurs, partenaires, actionnaires, autorités et organismes de contrôle.

Face à l'évolution constante des besoins de nos clients, des technologies, des cybermenaces et de notre environnement, la Direction oriente son Système de Management autour de deux piliers fondamentaux :

- **La Qualité** : assurer la conformité et la performance de nos services, développer la satisfaction de nos clients et nous améliorer continuellement.
- **La Sécurité de l'Information** : protéger les informations confiées, produites ou traitées par OCI OUEST et renforcer la résilience de nos activités.

Nos Systèmes de Management visent à préserver la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des informations, ainsi qu'à garantir la conformité et la qualité des services que nous délivrons.

Notre démarche repose sur deux cultures indissociables.

Notre culture qualité, fondée sur l'écoute de nos clients, la maîtrise et le respect de nos engagements, la transparence, l'éthique et l'amélioration continue.

Notre culture de la sécurité, fondée sur la vigilance, la responsabilité, la prévention, la maîtrise des risques et la protection de l'information dans toutes ses formes.

Le maintien de nos certifications ISO 9001 et ISO/IEC 27001 constitue un objectif stratégique pour OCI OUEST. Elles témoignent de notre engagement envers la qualité, la sécurité de l'information, l'amélioration continue et la pérennité de nos activités au service de nos clients.

Notre appartenance au Groupe OCI renforce notre solidité, notre capacité d'innovation et notre reconnaissance en tant qu'acteur de confiance sur le marché.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION SEPTEMBRE 2026 : NOS OBJECTIFS ET ENJEUX

1. Amélioration Continue de nos systèmes de management

Nous nous engageons à inscrire l'amélioration continue dans l'ensemble de nos services et dans une perspective de long terme, conformément aux principes des normes ISO 9001 et ISO/IEC 27001.

La Direction veille à ce que les objectifs qualité et sécurité de l'information soient établis, suivis et compatibles avec l'orientation stratégique d'OCI OUEST.

L'efficacité des actions engagées est évaluée afin de vérifier qu'elles produisent les résultats attendus et d'adapter, lorsque nécessaire, notre organisation, nos pratiques et nos moyens.

2. Conformité des services et de nos engagements

La conformité de nos services aux exigences légales, réglementaires, contractuelles et normatives applicables est essentielle pour renforcer la confiance de nos clients, partenaires et autres parties intéressées pertinentes. Nous nous engageons à satisfaire aux exigences applicables en matière de qualité et de sécurité de l'information ainsi qu'aux engagements pris auprès de nos clients. Nous veillons à déterminer, comprendre et satisfaire durablement les exigences applicables ainsi que les engagements pris auprès de nos clients. Les exigences du Système de Management de la Qualité et du Système de Management de la Sécurité de l'Information sont intégrées aux métiers, aux projets, aux changements et aux relations avec nos fournisseurs.

3. Satisfaction des clients, bien-être des collaborateurs

Nous plaçons nos valeurs de Proximité, d'Expertise et de Réactivité au service de la satisfaction de nos clients. Nous nous attachons à écouter leurs besoins, à comprendre leurs attentes, à maîtriser les risques susceptibles d'affecter la conformité de nos prestations et à améliorer continuellement leur expérience.

Les réclamations, insatisfactions et retours clients sont analysés afin d'en identifier les causes, de définir les actions adaptées et d'en vérifier l'efficacité. La satisfaction client est une priorité dans nos décisions et dans le pilotage de nos activités.

OCI OUEST s'engage à promouvoir un environnement de travail équitable, respectueux, bienveillant et inclusif. Nous reconnaissons l'importance de la symétrie des attentions : la qualité de l'expérience vécue par nos collaborateurs contribue directement à la qualité de service délivrée à nos clients.

4. Développement des compétences, pour offrir une expertise reconnue

La Direction met à disposition les ressources humaines, techniques, organisationnelles et financières nécessaires au fonctionnement efficace du SMQ et du SMSI.

Nous nous devons de fournir à nos clients les meilleurs experts et un catalogue de prestations et services à la hauteur de leurs attentes.

Nous développons une culture qualité et une culture de la sécurité de l'information fondées sur la compétence, la vigilance, la responsabilité, le partage des bonnes pratiques et l'apprentissage collectif. L'efficacité des actions de formation et de sensibilisation est évaluée afin de s'assurer de leur contribution aux résultats attendus.

5. Engagement en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Intégrée aux engagements du Groupe OCI, OCI OUEST est pleinement engagée dans une démarche de développement durable et s'efforce de minimiser son impact environnemental à tous les niveaux de son organisation. La Direction intègre pleinement les enjeux environnementaux dans sa stratégie, en prenant en compte le dérèglement climatique dans l'analyse de ses risques et dans la conduite de ses activités. Elle prend également en compte les besoins et exigences liés au climat, exprimés par ses parties intéressées pertinentes.

Nous poursuivons nos actions en faveur du numérique responsable, de la sobriété des usages, de l'allongement de la durée de vie des équipements, de la réduction des déchets et de la maîtrise de nos consommations et déplacements.

6. Sécurité de l'information

Conformément aux exigences de la norme ISO/IEC 27001, OCI OUEST met en œuvre des mesures organisationnelles, humaines, physiques et techniques proportionnées aux risques afin de protéger les informations confiées, produites ou traitées dans le cadre de ses activités.

Nous veillons à préserver leur Disponibilité, leur Intégrité, leur Confidentialité et leur Traçabilité. Les exigences de sécurité de l'information sont intégrées aux processus métiers, aux projets, aux changements, à la gestion des fournisseurs, aux activités externalisées et aux dispositifs de continuité.

La Direction promeut une culture de la sécurité fondée sur la vigilance et la responsabilité partagée. Chaque collaborateur contribue à la prévention, à la détection et au signalement des incidents, qu'ils soient numériques, physiques, documentaires ou organisationnels. Les incidents et retours d'expérience alimentent l'analyse des risques et l'amélioration continue du SMSI.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION SEPTEMBRE 2026 : NOS OBJECTIFS ET ENJEUX

Engagements de la Direction

La Direction d'OCI OUEST s'engage à allouer les ressources humaines, techniques, organisationnelles et financières nécessaires à l'atteinte des objectifs définis dans la présente politique.

Elle communique sur l'importance de disposer d'un management efficace de la qualité et de la sécurité de l'information et s'assure que le SMQ et le SMSI atteignent les résultats attendus.

Elle incite, oriente et soutient les collaborateurs afin qu'ils contribuent à l'efficacité du système de management, et accompagne les managers concernés pour qu'ils exercent pleinement leur leadership dans leurs domaines de responsabilité.

Nous appelons à la pleine implication de chaque collaborateur dans l'application de cette politique. Il est demandé à chacun de signaler sans délai tout dysfonctionnement, dommage, incident, vulnérabilité, non-conformité, risque ou opportunité identifié, contribuant ainsi activement à l'amélioration continue de nos systèmes de management.

La Direction veille à ce que la présente politique soit tenue à jour sous forme d'information documentée, communiquée, comprise et appliquée au sein d'OCI OUEST. Elle est mise à la disposition des parties intéressées pertinentes, selon les modalités appropriées.

EDDY LE NENES
Directeur Général OCI OUEST

Fait à Saint-Herblain
25 septembre 2026

Signature :