



# CHARTRE ÉTHIQUE

---

Code de conduite et principes fondamentaux

# SOMMAIRE

Avant-propos .....	03
L'esprit HOSTEUR .....	04
Nos engagements envers nos clients.....	05
ISO 9001 .....	07
ISO 27001 .....	08
HDS .....	09
Nos engagements envers nos employés.....	10
Nos engagements envers l'environnement.....	11
ISO 14001 .....	12

# Avant-propos du Président, Laurent Escart

**HOSTEUR** s'est construit autour de valeurs fortes, qui façonnent notre culture et guident nos actions.

Notre société grandit et nous sommes de plus en plus nombreux chaque jour. Voilà pourquoi je considère important de décrire et de rassembler ces valeurs fondamentales dans un document unique qui nous donnera des repères et nous incitera à se comporter de façon exemplaire et digne des femmes et des hommes travaillant pour **HOSTEUR**.

Cette charte éthique a pour but de formaliser les valeurs de notre société et de les rendre accessibles pour tous nos collaborateurs. Elle guidera le comportement de nos employés, explicitera les exigences en matière de qualité de nos produits et nos services et définira le cadre de travail au sein de notre entreprise.

Je compte sur chacun d'entre vous pour respecter et transmettre ces valeurs. Soyons tous fiers de faire partie d'une entreprise éthique et consciente de ses responsabilités envers la planète et ses concitoyens. Soyons tous fiers de faire partie de **HOSTEUR** !

**LAURENT ESCART,**  
Président de **HOSTEUR**



## L'ESPRIT **HOSTEUR**

Le respect envers la nature et les hommes a toujours été notre boussole éthique qui nous a guidés au fil des années. Possédant aujourd'hui plus de 20 ans d'expérience, nous sommes fiers de tout ce que nous avons pu accomplir et nous souhaitons continuer à nous développer tout en gardant l'esprit avec lequel HOSTEUR a été fondé. Notamment, un professionnalisme irréprochable, l'honnêteté, l'audace et l'innovation, le respect envers autrui et l'ambition incessante de toujours faire mieux.

Nous croyons que la qualité du service ne doit pas être synonyme d'un discours formaté. Chaque client de **HOSTEUR** doit avoir la possibilité de recevoir une attention individuelle et adaptée. Voilà pourquoi nous choisissons de faire confiance au jugement de nos collaborateurs qui essaient de toujours trouver la meilleure solution correspondant aux besoins du client. Cette flexibilité n'est pas pour nous juste une formalité, elle est au centre de notre philosophie qui privilégie la communication honnête et sincère avec nos clients. Nous dirons également toujours la vérité à nos clients. Transparence, vérité, honnêteté, seront toujours au cœur de notre projet et de notre société.

A la différence des grands groupes, **HOSTEUR** reste une entreprise indépendante, libre, flexible et donc à même de comprendre les demandes de nos clients. Notre objectif est de donner le choix à nos clients en leur proposant des offres qui s'adaptent à leurs besoins et à leur budget.

# NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

Chez **HOSTEUR**, le client est au cœur de nos priorités. Qu'il s'agisse de nos ressources matérielles ou de notre expertise informatique, tous nos efforts ont pour but de satisfaire et même d'anticiper les besoins de nos clients quand nous le pouvons.

Tous nos produits et services répondent à des exigences élevées de qualité et de professionnalisme. Afin de fournir un service irréprochable, **HOSTEUR** respecte un protocole strict assurant la sécurité, la performance et la redondance dans tous ses datacenters.



Afin d'assurer la meilleure expérience possible à nos clients, la Direction ainsi que tous les employés **S'ENGAGENT À** :

- Assurer une qualité de service **DU PLUS HAUT NIVEAU**
- Apporter toute l'attention nécessaire à chaque demande client et cela, dans les **MEILLEURS DÉLAIS POSSIBLES**
- Assurer une communication **CLAIRE ET TRANSPARENTE** concernant nos produits et services et leurs prix
- Bannir toute publicité ou promotion trompeuse
- S'assurer que les **NORMES LES PLUS ÉLEVÉES** de contrôle de la sécurité et de la qualité soient mises en œuvre lors de la conservation et le traitement des données de nos clients
- Réagir rapidement à tout problème éventuel concernant la **SÉCURITÉ DES DONNÉES** de nos clients et informer ces derniers le plus tôt possible en cas de perte ou de vol d'information
- Empêcher toute divulgation d'informations confidentielles à des personnes externes à HOSTEUR
- Respecter toutes les **LOIS APPLICABLES** à notre activité
- Obtenir toutes les **CERTIFICATIONS** faisant références dans notre métier



# CERTIFICATION ISO 9001

Depuis 2021, **HOSTEUR** est certifié **ISO 9001**. Cette norme internationale témoigne du fait que nous avons mis en place un système de management de la qualité (QMS ou Quality Management System en anglais ou SMQ en Français). Il s'agit d'une norme qui s'assure que les processus au sein de la société veillent à la fourniture de produits et services répondant aux attentes de nos clients. Cette certification nous permet de nous appuyer sur des standards fixes afin de garantir à chacun de nos clients le même niveau de service et de qualité.

La norme **ISO 9001** s'appuie sur 7 principes de management qui sont audités chaque année :

- L'orientation client ;
- Le leadership ;
- L'implication des employés ;
- L'approche processus ;
- L'amélioration continue ;
- L'approche factuelle pour la prise de décision ;
- Le management des relations avec les parties intéressées.

ISO 9001

**BUREAU VERITAS**  
Certification



Numéro de certification : FR063458-1

# CERTIFICATION ISO 27001

**HOSTEUR** est certifié **ISO/IEC 27001:2013** depuis Janvier 2019. Un audit externe effectué par la société Bureau Veritas a inspecté et analysé les procédures de sécurité mises en place par nos spécialistes pour s'assurer que ces dernières répondent aux exigences décrites par l'Organisation internationale de normalisation et la Commission électrotechnique internationale.

La certification ISO 27001 atteste que nous avons mis en place un système de management de la sécurité de l'information (SMSI).

Ce SMSI recense les mesures de sécurité, dans un périmètre défini, afin de garantir la protection des actifs de l'organisme. L'objectif est de protéger les fonctions et informations de toute perte, vol ou altération, et les systèmes informatiques de toute intrusion et sinistre informatique. Le SMSI inclut à la fois les personnes, les processus et les systèmes informatiques au sein d'une entreprise.



Numéro de certification : 7199890

# CERTIFICATION HDS (HÉBERGEUR DE DONNÉES DE SANTÉ)

**HOSTEUR** est certifié **HDS** depuis 2019. Cette certification garantit la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité d'informations sensibles. Elle nous permet d'accompagner nos clients travaillant dans le domaine de la santé en leur proposant un hébergement conforme à toutes les exigences décrites dans le code de la santé publique en France.

Née d'une concertation entre les professionnels, la CNIL et les associations de patients et pilotée par l'ASIP Santé, la certification HDS garantit la qualité de service des hébergeurs de santé.

Tous les professionnels souhaitant héberger des données de santé à caractère personnel doivent impérativement faire appel à un prestataire certifié.

Hébergeurs de  
Données de Santé  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



Numéro de certification : FR055353-1

# NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS EMPLOYÉS

Hosteur a adopté un management horizontal où, grâce à la collaboration entre les différents membres de l'équipe, nous arrivons à atteindre des résultats excellents tout en évitant au maximum le stress au travail.

Le respect mutuel, le dialogue ouvert et transparent sont au cœur de notre culture d'entreprise. Voilà pourquoi, en tant qu'employeur, **HOSTEUR S'ENGAGE À** :



- Veiller à la **sécurité et à la santé** physique et psychologique de chacun de ses employés
- Ne pratiquer **aucune discrimination** basée sur le sexe, le handicap, les préférences sexuelles, les convictions politiques ou religieuses ou les origines raciales, sociales, culturelles ou nationales de ses employés
- S'abstenir de tout harcèlement moral ou sexuel
- **Faciliter l'intégration professionnelle** des jeunes adultes, de personnes défavorisées et ceux qui ont des besoins physiques spécifiques
- Encourager **l'égalité** entre les hommes et les femmes dans cette industrie dominée majoritairement par les hommes
- Être **respectueux** des autres : traiter nos collègues de travail comme nous aimerions qu'ils nous traitent

# NOS ENGAGEMENTS ENVERS L'ENVIRONNEMENT ET LA SOCIÉTÉ

---

**HOSTEUR** a toujours essayé de diminuer son impact sur l'environnement et de contribuer à l'amélioration de la vie au sein de nos communautés. Étant donné qu'Internet consomme énormément d'énergie, il est primordial que nous utilisions les ressources d'une manière responsable et durable.

N'oublions pas que les entreprises n'existent pas dans un espace hermétique et isolé : nous faisons partie de la société où nous vivons et sommes conscients de nos responsabilités envers nos concitoyens.

Voilà pourquoi chacun de nous  
**S'ENGAGE À :**



- Contribuer aux initiatives environnementales et sociales de [HOSTEUR](#)
- Minimiser, autant que possible, son impact sur l'environnement. Par exemple, en faisant ses déplacements avec les transports en commun, en triant tous ses déchets, en diminuant son usage de papier et sa consommation d'énergie etc.
- Travailler pour atteindre notre objectif de [100 % d'énergie renouvelable](#) dans tous nos datacenters
- Lutter contre les contenus illicites et arrêter immédiatement la diffusion de toute pornographie infantile, de tout contenu incitant à la haine raciale et de toute apologie de crimes contre l'humanité
- Agir en conformité avec les valeurs annoncées dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et ses engagements complémentaires ; les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ; la Convention du Patrimoine Mondial de l'Unesco ; les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme

# CERTIFICATION ISO 14001

Suite à l'obtention de notre Certification ISO 14001 en 2022, nous nous engageons à renforcer notre démarche environnementale par :

- l'optimisation des déplacements : développement du télétravail et incitation à l'utilisation des transports en commun ou de véhicules non polluants
- la gestion raisonnée des déchets, notamment les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques
- la maîtrise de la consommation énergétique
- l'utilisation de matériel refurbished
- la mise en place de projets de compensation carbone pour contribuer à la préservation de l'environnement.



Numéro de certification : FR073412-1



---

# HOSTEUR

[www.hosteur.com](http://www.hosteur.com)

Route du Lac Lussy 201,  
1618 Châtel Saint Denis, Suisse

