



Politique de Qualité et de Sécurité

Politique de qualité et de sécurité de l'information

Clorian, en tant qu'entreprise spécialisée dans le développement d'une plateforme technologique de gestion intégrée de la vente de billets, affirme clairement sa volonté d'offrir des services compétitifs à l'ensemble de ses clients. À cette fin, elle a mis en place un Système de Management de la Qualité et de la Sécurité de l'Information.

Son objectif principal est d'atteindre le niveau de satisfaction attendu par ses clients grâce à des processus définis et fondés sur une démarche d'amélioration continue, tout en garantissant la continuité des systèmes d'information, en réduisant au minimum les risques de préjudice et en veillant à l'atteinte des objectifs fixés afin d'assurer, à tout moment, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations.

À cette fin, Clorian s'engage à respecter les exigences des normes de référence ISO 9001 et ISO/IEC 27001, ainsi que celles du Schéma National de Sécurité (ENS – Esquema Nacional de Seguridad). Dans ce cadre, le Comité de Direction établit les principes suivants :

- Faire preuve de compétence et de leadership de la part du Comité de Direction, en s'engageant à développer et à maintenir le Système de Management de la Qualité et de la Sécurité de l'Information.
- Identifier les parties intéressées, internes et externes, pertinentes pour le système de management de la qualité et satisfaire à leurs exigences.
- Comprendre le contexte de l'organisation et déterminer les opportunités et les risques qui lui sont associés, afin de planifier les actions nécessaires pour les traiter, les maîtriser ou les accepter.
- Veiller à garantir la satisfaction de nos clients, ainsi que celle des parties intéressées par les résultats de l'entreprise, pour tout ce qui concerne la réalisation de nos activités et leur impact sur la société.
- Définir des objectifs et des cibles orientés vers l'évaluation des performances en matière de qualité, ainsi que vers l'amélioration continue de nos activités, conformément au Système de Management qui met en œuvre la présente politique.
- Respecter les exigences légales et réglementaires applicables à notre activité, les engagements pris envers nos clients et les parties intéressées, ainsi que l'ensemble des règles internes et des lignes directrices auxquelles l'entreprise est soumise.
- Garantir la confidentialité des données traitées par l'entreprise ainsi que la disponibilité des systèmes d'information, tant pour les services fournis aux clients que pour la gestion interne, en préservant également l'intégrité des informations contre toute modification non autorisée.
- Assurer la capacité de réponse face aux situations d'urgence, en rétablissant le fonctionnement des services critiques dans les meilleurs délais.
- Mettre en place les mesures appropriées pour le traitement des risques résultant de l'identification et de l'évaluation des actifs.
- Former et sensibiliser l'ensemble du personnel afin de garantir la bonne exécution de ses missions et le respect des exigences des normes de référence, tout en offrant un environnement de travail propice au bon fonctionnement des processus.
- Maintenir une communication fluide, tant en interne entre les différents services de l'entreprise qu'en externe avec les clients.

- Évaluer et garantir les compétences techniques du personnel pour l'exercice de ses fonctions, tout en veillant à maintenir un niveau de motivation favorisant sa participation à l'amélioration continue de nos processus.
- Garantir le bon état des installations ainsi que la disponibilité d'équipements adaptés, en cohérence avec l'activité, les objectifs et les ambitions de l'entreprise.
- Assurer une analyse continue de l'ensemble des processus pertinents, afin de mettre en œuvre les améliorations nécessaires en fonction des résultats obtenus et des objectifs fixés.

Le présent document a été approuvé par la Direction.

Contrôle documentaire

Date	Version
09/02/2026	1.2