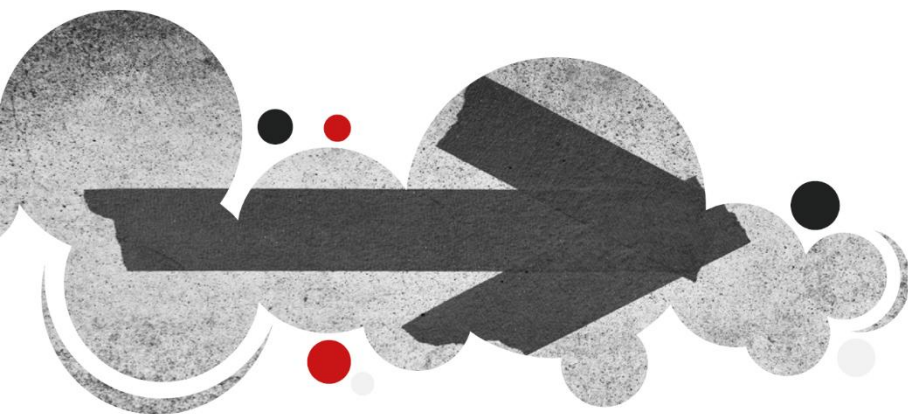




Politique Qualité

Référence du document :	ITS-Integra-Politique-Qualite
Date d'émission :	16/03/2026
Validité du document :	1 an





SOMMAIRE

1. Objet, contexte et finalité	3
2. Vision et engagement de la Direction	3
3. Présentation de l'entreprise	5
4. Périmètre	5
5. Parties intéressées pertinentes et attentes	6
6. Orientations stratégiques	6
7. Gouvernance et responsabilité	8
8. Processus, approche risques et maîtrise opérationnelle	8
9. Gestion des changements	9
10. Gestion de la satisfaction client.....	9
11. Gestion des ressources humaines	9
12. Conformité, sécurité de l'information et protection des données	10
13. Audits, non-conformités et amélioration continue	10
14. Communication et sensibilisation	10
15. Pilotage de la performance	11
16. Contrôle, révision et mise à jour	11



1. Objet, contexte et finalité

La présente Politique Qualité définit les orientations et principes qui guident l'ensemble des parties prenantes, afin de fournir des **services fiables, sécurisés et conformes, au service d'une performance durable**.

ITS Integra conçoit, opère et améliore des services d'infogérance et d'hébergement Cloud, incluant des environnements certifiés HDS. Dans ce contexte, la **qualité de service**, la **sécurité de l'information**, la **conformité** et la **satisfaction client** sont au cœur de nos priorités.

De plus, ITS Integra évolue dans **un environnement technologique en constante évolution**, marqué par :

- une forte exigence de disponibilité des services numériques,
- des exigences réglementaires renforcées en matière de protection des données,
- des attentes accrues en Cybersécurité,
- une concurrence soutenue sur le marché des services Cloud et d'infogérance.

Pour y répondre, l'entreprise s'appuie donc sur un **Système de Management structuré**, fondé sur une approche par les **risques** et sur l'**amélioration continue**, qui constitue le cadre de référence de toutes nos parties prenantes.

2. Vision et engagement de la Direction

La Direction revoit régulièrement l'orientation du Système de Management de la Qualité, afin de répondre aux exigences de l'ensemble de ses parties prenantes. A travers **la lettre d'engagement** révisée et signée, la Direction s'engage à mettre à disposition l'ensemble des moyens nécessaires pour atteindre les résultats attendus. **Les enjeux fixés et les engagements pris par la Direction** sont décrits dans cette Politique et sont suivis et revus régulièrement à travers les diverses instances de gouvernance du SMI.



Objet : Lettre d'engagement de la Direction – Système de Management de la Qualité (SMQ)

ITS Integra, filiale de ITS Group, porte les activités d'opérateur multi-Cloud et Services Managés, avec une forte expertise dans la gestion d'environnements ultra-sécurisés tout en garantissant à ses clients une qualité de service optimale.

Conformément à nos ambitions et celles de nos clients, nous avons mis en place un Système de Management de la Qualité déployé sur nos activités d'hébergement, d'infogérance et de Cloud Computing, afin de s'assurer que nos processus soient efficaces, efficients et au service de la satisfaction client.

Nous veillons à ce que les objectifs et les mesures définis par notre Système de Management de la Qualité soient en cohérence avec la stratégie de ITS Integra, portée sur la qualité de service et la satisfaction client.

Ainsi, **la Direction Générale s'engage** à mettre à disposition, les ressources nécessaires au bon fonctionnement du Système de Management de la Qualité, pour piloter l'efficacité et l'efficience des processus, déployer des actions correctrices ou d'amélioration, surveiller les performances des processus par le biais d'indicateurs de pilotage et d'audits internes.

Par ailleurs, **nous nous assurons de la conformité de notre organisation** avec l'ensemble des exigences légales et réglementaires applicables, ainsi qu'avec le référentiel ISO/IEC 9001:2015.

Nous nous engageons également à communiquer à nos clients, à notre personnel et à l'ensemble des parties prenantes, les mesures mises en place en matière de qualité.

Enfin, nous chargeons notre service Qualité de conduire la démarche et lui donne autorité pour faire vivre et maintenir l'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité.

Geoffroy de Lavenne

Directeur Général de ITS Integra



3. Présentation de l'entreprise

Avec plus de 20 ans d'existence sur le marché français, ITS Integra est l'entité **spécialiste de la gestion des Systèmes d'Information hybrides et des Services Managés en 24/7** de ITS Group.

Nous avons une approche souveraine qui permet de bénéficier de **la flexibilité du Cloud**, ainsi que des Services Managés associés avec l'excellence d'une **démarche Cybersécurité reconnue et certifiée**.

Ciblant le marché des grandes PME, des ETI, des acteurs du public, ainsi que des éditeurs spécialisés, **nous nous adaptons à chaque contexte de transformation du SI**, avec un service conforme aux attentes et à la trajectoire de nos clients.

À travers notre expertise d'**Hébergeur de Données de Santé certifié**, nous ciblons plus spécifiquement les acteurs de la Santé, comme les établissements publics et privés, les organismes d'État, les laboratoires et cliniques, ainsi que les éditeurs du monde hospitalier.

La garantie du succès des projets de transformation des clients passe par :

- **Une organisation Agile** et tournée vers la proximité et la confiance,
- **Des services hautement industrialisés** avec une importante capacité de personnalisation,
- **L'hybridation avec des infrastructures souveraines** répondant à un haut niveau de sécurité sur l'ensemble de nos solutions hébergées et des alliances stratégiques avec les fournisseurs de Cloud,
- **La qualité de service comme moteur** de toute l'entreprise.

4. Périmètre

Le périmètre du SMQ couvre les activités suivantes :

« **HEBERGEMENT, CLOUD COMPUTING ET SERVICES MANAGES** »

Ce périmètre s'applique également aux **sites et environnements opérationnels concernés** (siège, Centres de Services, Data Centers Digital Realty), ainsi qu'aux **processus nécessaires**. Les **processus externalisés** opérés par ITS Group sont maîtrisés par une Convention de Services.

De plus, ITS Integra est certifié **ISO/IEC 27001:2022** et **Hébergeur de Données de Santé (HDS)** pour le même périmètre que la certification **ISO/IEC 9001:2015**.

Le périmètre du SMSI couvre les activités suivantes :

« **INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM FOR HOSTING, HEALTH DATA HOSTING, CLOUD COMPUTING, MANAGED SERVICES FOR ASPLENUM & ITS INTEGRA** »

La **Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)** de ITS Integra décrit les dispositions mises en œuvre pour assurer la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des informations.



5. Parties intéressées pertinentes et attentes

ITS Integra a identifié l'ensemble de **ses parties intéressées pertinentes** et s'attache à identifier leurs **exigences**, afin de répondre à leurs attentes, qui sont donc intégrées dans le **pilotage du SMI** et réévaluées périodiquement en Revue de Direction :

- Autorités réglementaires,
- Fournisseurs / Partenaires technologiques,
- Actionnaires,
- Direction,
- Pilote de processus,
- Collaborateurs,
- Client / Client HDS.

6. Orientations stratégiques

La Politique Qualité de ITS Integra repose sur plusieurs axes stratégiques :

- **Satisfaction client** : garantir un niveau de service élevé, respecter les engagements contractuels et maintenir un haut niveau de satisfaction client.
- **Excellence opérationnelle** : améliorer en permanence la fiabilité et la performance des infrastructures et des services opérés.
- **Développement des compétences** : maintenir et développer les compétences des collaborateurs, afin d'assurer un niveau d'expertise élevé.
- **Innovation et amélioration continue** : faire évoluer les services et les technologies, afin de répondre aux besoins futurs des clients.

Les enjeux et les engagements de ITS Integra, décrits ci-après, sont définis et réévalués périodiquement en Revue de Direction. Leurs indicateurs sont définis et suivis annuellement dans le tableau de pilotage du SMI.



1

Enjeu
**Renforcer la sécurité
des Systèmes d'Information**

Engagement
*Atteindre un niveau de sécurité homogène,
robuste et auditable*

2

Enjeu
**Garantir la résilience et la disponibilité
des plateformes Cloud**

Engagement
*Améliorer la continuité de service et réduire les
incidents majeurs*

3

Enjeu
Industrialiser les environnements

Engagement
*Fiabiliser les déploiements,
réduire la charge et améliorer la qualité*

4

Enjeu
Maintenir les compétences clés en interne

Engagement
*Sécuriser la continuité opérationnelle et
renforcer l'efficacité*

5

Enjeu
**Assurer la conformité aux cadres
réglementaires et normatifs**

Engagement
*Maintenir les certifications du SMI, protéger les
DSCP et anticiper les évolutions
réglementaires*

6

Enjeu
**Préserver la satisfaction client et
renforcer la transparence opérationnelle**

Engagement
*Consolider la confiance et fidéliser un marché
de plus en plus exigeant*

7

Enjeu
**Maintenir une trajectoire de conformité
liée au Cloud de confiance**

Engagement
*Développer des offres de Cloud souverain et
obtenir des certifications*

7. Gouvernance et responsabilité

La **Direction** se réunit à rythme régulier en Comité de Direction (CODIR), afin de définir les orientations et de valider les ressources. La Direction préside également la Revue de Direction et participe aux Comités SMI.

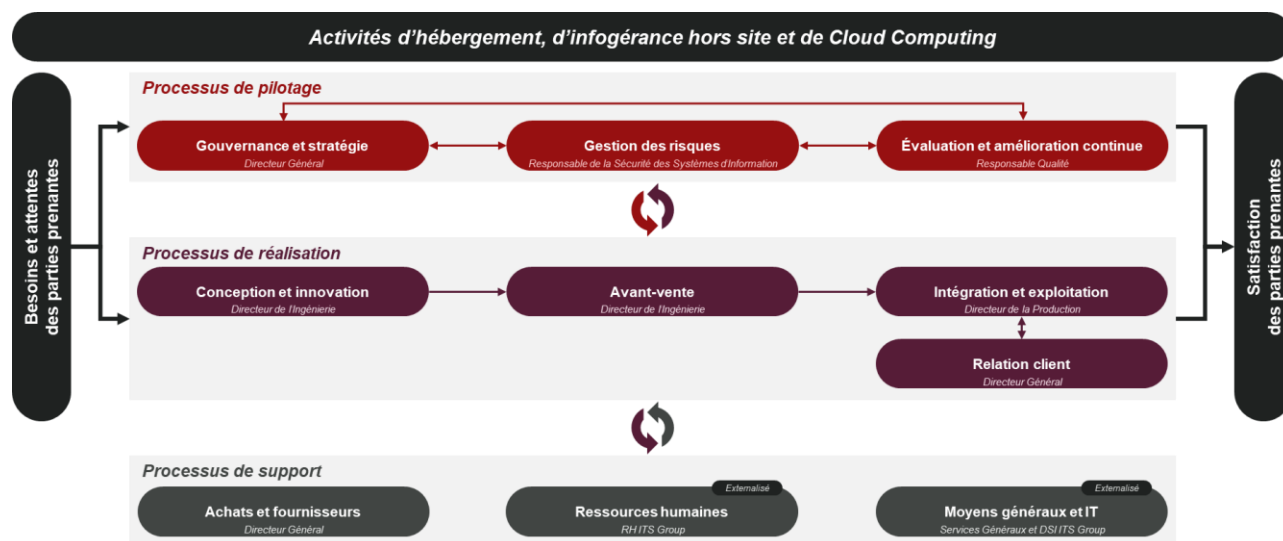
Le **Responsable Qualité** anime le SMI, consolide les indicateurs, coordonne les audits et l'amélioration continue et anime le Comité SMI qui se déroule à rythme régulier. Le **RSSI** porte les exigences de sécurité de l'information, coordonne l'évaluation des risques et les contrôles et participe aux Comités SMI.

Les **Pilotes de processus** définissent les objectifs et les indicateurs, animent la performance et les plans d'actions.

Chaque **manager** et **collaborateur** applique les pratiques, remonte les écarts et contribue à l'amélioration continue.

8. Processus, approche risques et maîtrise opérationnelle

Le SMI s'appuie sur une **cartographie de processus, des responsabilités et des interfaces maîtrisées**. Les **services externalisés** (Ressources Humaines, Moyens Généraux, Juridique, Finance) sont opérés par **ITS Group, certifié ISO/IEC 9001:2015** et pilotés par ITS Integra via une Convention de services, des indicateurs partagés, des points de revue et une gestion des changements. ITS Group maintient sa documentation opérationnelle et ITS Integra en maîtrise l'applicabilité dans son SMI.



Les processus sont régulièrement surveillés par le biais d'**audit interne** et de **revue de processus**, planifiés à fréquence régulière, afin de s'assurer de l'efficacité et l'efficience de ces derniers, en conformité avec le référentiel de certification ISO/IEC 9001:2015. Pour chaque processus, un **pilote** est désigné et est responsable de ses performances.

ITS Integra applique **une approche par les risques**, afin d'anticiper les événements susceptibles d'affecter la qualité des services ou la sécurité des informations. L'approche par les risques guide donc la planification, la mise en œuvre et l'amélioration des activités : analyses de risques, plans de traitement, gestion des changements, contrôles d'efficacité et retours d'expérience structurent la prévention et la résilience.



9. Gestion des changements

La Direction de ITS Integra s'engage à **maîtriser les changements** susceptibles d'impacter la qualité des services ou la sécurité des informations, en imposant une démarche structurée d'analyse d'impact, de validation, de mise en œuvre contrôlée et de vérification d'efficacité, intégrée au SMI et alignée sur le cycle PDCA.

10. Gestion de la satisfaction client

La satisfaction client est un indicateur essentiel de la performance du Système de Management de ITS Integra. Elle est mesurée au moyen de plusieurs dispositifs complémentaires :

- enquêtes de satisfaction régulières,
- suivi des incidents et des demandes,
- analyse des réclamations,
- comités de pilotage,
- évaluation des indicateurs de service.

Les retours clients sont pris en compte dans le processus d'amélioration continue.

ITS Integra met également en œuvre **un traitement structuré des réclamations**, incluant :

- l'accusé de réception,
- l'analyse,
- la définition et le suivi des actions,
- la communication au client tout au long du processus.

Les résultats des enquêtes de satisfaction et des réclamations alimentent directement le pilotage du SMI, orientent les décisions et permettent de prioriser les actions d'amélioration.

11. Gestion des ressources humaines

Les **collaborateurs** représentent **un facteur clé de succès** pour ITS Integra. L'entreprise veille à :

- recruter des profils qualifiés et adéquats,
- assurer l'intégration des nouveaux collaborateurs,
- maintenir un haut niveau de formation,
- accompagner l'évolution professionnelle,
- sensibiliser les équipes aux exigences qualité et sécurité.

Une attention particulière est portée à la diffusion de **la culture qualité** et à la responsabilisation des équipes.

12. Conformité, sécurité de l'information et protection des données

ITS Integra s'engage à protéger les données et les Systèmes d'Information en appliquant **les exigences légales, réglementaires, normatives et contractuelles applicables**, notamment celles liées à **la sécurité de l'information, au RGPD et à la certification HDS**.

L'entreprise met en œuvre **des mesures de sécurité adaptées**, coordonne les obligations ISO/IEC 27001:2022 avec les contrôles opérationnels et veille à la protection particulière des données de santé.

La conformité et l'efficacité de ces dispositifs sont évaluées régulièrement et les preuves associées sont maintenues à jour dans le cadre de notre Système de Management Intégré.

13. Audits, non-conformités et amélioration continue

ITS Integra met en œuvre **un programme d'audits internes** destiné à vérifier l'application et l'efficacité du Système de Management et accompagne **la préparation des audits externes**. Les non-conformités et écarts identifiés donnent lieu à **des actions correctives dont l'efficacité est évaluée**, tandis que les retours d'expérience contribuent à l'amélioration continue.

Cette dynamique repose sur l'analyse des non-conformités, la mise en œuvre d'actions correctives, les audits internes et externes, les Revues de Direction et l'analyse régulière des performances. L'ensemble de ces mécanismes, **alignés sur le cycle PDCA**, permet d'améliorer en permanence l'efficacité des processus et la qualité des services fournis. La direction s'engage pleinement dans cette démarche d'amélioration continue.

14. Communication et sensibilisation

ITS Integra veille à ce que la Politique Qualité soit **communiquée, comprise et appliquée par l'ensemble des collaborateurs**. Elle est diffusée via le référentiel documentaire, présentée lors des intégrations et relayée régulièrement à travers des actions de sensibilisation, afin d'en assurer l'appropriation.

L'entreprise met également en œuvre **une communication interne et externe structurée** pour partager les informations essentielles relatives au SMI, aux performances, aux évolutions et aux obligations légales, réglementaires et normatives. Cette communication contribue à maintenir un haut niveau d'engagement, à renforcer la culture Qualité et Sécurité et à encourager les collaborateurs à proposer des améliorations.

La Politique Qualité est mise à disposition des parties intéressées pertinentes et son contenu peut être présenté lors des échanges institutionnels, commerciaux ou de gouvernance.



15. Pilotage de la performance

Le Système de Management s'appuie sur **des indicateurs de performance** permettant **de mesurer l'efficacité des processus et l'atteinte des objectifs**, notamment en matière de :

- disponibilité des services,
- respect des engagements de service,
- satisfaction client,
- gestion des incidents,
- performance opérationnelle.

Ces indicateurs sont consolidés dans **un tableau de bord SMI**, mis à jour selon une fréquence définie et analysés dans le cadre des revues de processus et des Revues de Direction. Les tendances, écarts et risques identifiés orientent les décisions et les actions d'amélioration continue.

ITS Integra s'appuie sur **des instances de gouvernance** permettant de suivre la performance, d'examiner les résultats, d'analyser les audits internes et externes, de prendre en compte les risques, et de piloter les plans d'actions. Les collaborateurs sont encouragés à signaler tout dysfonctionnement ou besoin d'amélioration, afin d'alimenter ce pilotage.

Les processus font l'objet de **revues périodiques** visant à évaluer leur efficacité, à analyser les risques et les opportunités, à vérifier la pertinence des indicateurs et à ajuster les objectifs lorsque nécessaire. Les actions décidées sont suivies et mises à jour dans un cadre structuré d'amélioration continue.

16. Contrôle, révision et mise à jour

La Politique Qualité est gérée conformément aux règles documentaires du SMI. Seule la version en vigueur fait foi, les versions obsolètes étant archivées.

La Politique Qualité est révisée au moins une fois par an lors de la Revue de Direction et à chaque changement significatif. Toute mise à jour est approuvée par la Direction puis diffusée aux parties concernées.



VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS ENGAGEMENTS
RESPONSABILITÉ • SÉCURITÉ • SOUVERAINETÉ

contact@itsintegra.com

+33 (0)1 78 89 35 00
42 rue de Bellevue
92100 Boulogne Billancourt

<http://www.itsintegra.com>

Suivez toute l'actualité

