



CHARTÉ ÉTHIQUE

Code de conduite et principes fondamentaux

SOMMAIRE

Avant-propos	03
L'esprit HOSTEUR	04
Nos engagements envers nos clients.....	05
Nos engagements envers nos employés.....	07
Nos engagements envers l'environnement.....	08

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 SA



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 15 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

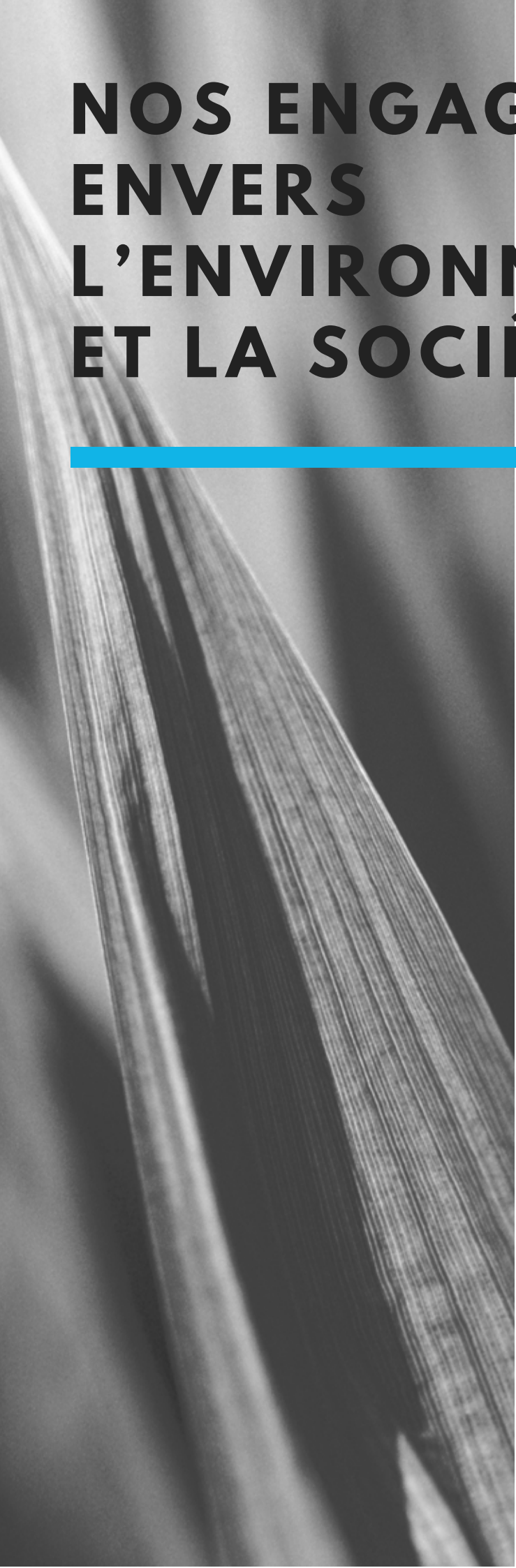
NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS EMPLOYÉS

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

HOSTEUR SA

www.hosteur.com

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

Septembre 2018