

POLITIQUE QUALITÉ

Certifié ISO 9001:2015

Depuis 2010, **TWINEO** accompagne les entreprises de la région PACA dans leur transformation numérique. Notre double expertise en gestion de parc informatique et développement d'applications métier nous permet d'offrir un service informatique externalisé complet, fiable et personnalisé.

Notre démarche qualité, certifiée ISO 9001:2015 et votée à l'unanimité par l'ensemble des collaborateurs, témoigne de notre engagement collectif vers l'excellence et l'amélioration continue.

NOS 4 PILIERS FONDAMENTAUX

- **Satisfaction client** — Nous plaçons les besoins de nos clients au cœur de chaque décision. Notre engagement : des services maîtrisés, réactifs et adaptés à chaque entreprise.
- **Bien-être au travail** — Une équipe épanouie est une équipe performante. Nous cultivons un environnement de travail bienveillant où chacun peut s'exprimer et évoluer.
- **Devoir de conseil** — Nous accompagnons nos clients avec transparence et honnêteté, en leur fournissant les informations nécessaires pour prendre les meilleures décisions.
- **Protection des données** — Labellisés RGPD, nous garantissons la sécurité du patrimoine informatique de nos clients et de leurs utilisateurs.

NOS AXES STRATÉGIQUES

1. Développer notre activité dans la mesure et l'équilibre
2. Accroître notre indépendance et notre autonomie
3. Cultiver le bien-être en entreprise

NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE

Pour garantir le respect de cette politique, chaque collaborateur s'engage à :

- Accomplir ses missions avec professionnalisme et vigilance
- Reconnaître et respecter tous les acteurs internes et externes
- Assumer sa responsabilité individuelle et collective
- Préserver la confidentialité des informations et la vie privée
- Maintenir une communication transparente à tous les niveaux

CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

RGPD — Nous sommes pleinement conformes au Règlement Général sur la Protection des Données et accompagnons nos clients dans leur propre mise en conformité.

IA Act — Face aux évolutions réglementaires sur l'Intelligence Artificielle, nous nous engageons à accompagner nos clients vers une transformation numérique éthique et responsable.

AMÉLIORATION CONTINUE

Notre Système de Management de la Qualité s'inscrit dans une logique d'amélioration continue. Nous définissons des objectifs mesurables, suivons nos indicateurs de performance, et adaptons nos pratiques aux évolutions technologiques et réglementaires du secteur.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Nous nous engageons à déployer les moyens et ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette Politique Qualité et à soutenir l'ensemble des collaborateurs en leur communiquant régulièrement les objectifs et la stratégie de l'entreprise.

Document approuvé par la Direction et signé en interne à Fréjus, le 21/01/2026

