

# Charte de Qualité d'OCO & Partners

## Préambule

Chez OCO & Partners, nous nous engageons à fournir des services de conseil de la plus haute qualité, en alignant nos pratiques sur les exigences de la norme européenne EN 16114. Cette charte définit les principes fondamentaux et les engagements qui orientent nos actions et garantissent la satisfaction de nos clients.

---

## 1. Engagement envers nos clients

- Nous nous engageons à comprendre les besoins spécifiques de chaque client et à y répondre avec des solutions adaptées et innovantes.
  - Nous plaçons la satisfaction client au cœur de nos préoccupations en veillant à la transparence, à l'écoute active et à une communication claire tout au long des projets.
- 

## 2. Excellence professionnelle

- Nous nous appuyons sur une équipe de consultants hautement qualifiés et expérimentés, bénéficiant d'une formation continue pour garantir un haut niveau d'expertise technique et sectorielle.
  - Nous suivons un processus structuré pour chaque mission, comprenant une phase de diagnostic, une proposition de solutions et un accompagnement rigoureux lors de la mise en œuvre.
- 

## 3. Respect des normes et standards

- Nos services respectent les exigences de la norme EN 16114, garantissant une approche méthodique et axée sur la qualité.

- Nous nous conformons également aux normes sectorielles et réglementaires applicables, notamment dans le domaine de la cybersécurité.
- 

#### **4. Confidentialité et intégrité**

- Nous garantissons la confidentialité absolue des données et informations fournies par nos clients, conformément à notre engagement éthique et aux réglementations en vigueur (ex. RGPD).
  - Nous assurons une totale indépendance dans nos recommandations, en évitant tout conflit d'intérêt.
- 

#### **5. Innovation et amélioration continue**

- Nous nous engageons à intégrer des technologies et des méthodes innovantes pour répondre aux évolutions des besoins de nos clients et des marchés.
  - Nous évaluons régulièrement nos performances et recueillons des retours clients afin d'identifier les opportunités d'amélioration et d'optimiser nos pratiques.
- 

#### **6. Gestion des risques**

- Nous analysons systématiquement les risques inhérents à chaque mission et mettons en place des mesures de mitigation adaptées.
  - Nous accompagnons nos clients dans l'identification et la gestion des risques spécifiques à leur secteur d'activité.
- 

#### **7. Engagement social et environnemental**

- Nous promovons des pratiques respectueuses de l'environnement en limitant notre impact écologique, notamment en privilégiant les outils numériques et les processus dématérialisés.

- Nous soutenons la diversité et l'inclusion, tant au sein de notre organisation que dans nos relations avec les parties prenantes.
- 

## **8. Suivi et évaluation**

- Chaque mission fait l'objet d'un suivi régulier, avec des indicateurs de performance (KPI) permettant de mesurer l'avancement et l'atteinte des objectifs.
  - À la fin de chaque mission, une évaluation est réalisée avec le client pour garantir sa satisfaction et documenter les apprentissages pour de futures collaborations.
- 

## **Conclusion**

Cette charte incarne nos valeurs et notre engagement envers nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires. En l'adoptant, nous affirmons notre volonté de maintenir un niveau d'excellence et de contribuer activement au succès des projets de nos clients.