



POLITIQUE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Auteur: DOSI
Date: 25/11/2025
Version: v1.1
Classification: INTERNE

1. POLITIQUE DE CONTINUITÉ

La proximité, la qualité de service, la résilience de notre organisation et l'orientation client sont nos marques de fabrique. C'est pourquoi, conscients de l'importance de la continuité de nos opérations et en accord avec la voie tracée par notre propre identité, **H10** a impulsé la mise en place d'un Système de Management de la Continuité d'Activité conformément aux exigences de la norme ISO 22301. L'objectif est de garantir la continuité des services critiques de technologies de l'information en cas d'interruption, en minimisant l'impact sur les opérations hôtelières et en assurant une reprise efficace conforme aux exigences de la norme ISO 22301.

L'objectif principal de cette Politique de Continuité est d'établir un modèle d'action nous permettant de développer une culture d'entreprise, une façon de travailler et de prendre des décisions chez **H10 Hotels**, ainsi que de faire en sorte que la continuité de nos opérations et la résilience de l'organisation soient une constante :

- en assurant la disponibilité des systèmes informatiques critiques en cas d'incident;
- en réduisant les temps d'arrêt et les effets négatifs sur les services hôteliers;
- en respectant, à tout moment, les exigences légales, réglementaires et contractuelles;
- et en protégeant la réputation de l'entreprise et la confiance de nos clients.

La Direction, pour sa part, s'engage à développer, mettre en œuvre, maintenir et améliorer continuellement son **Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA)** dans le but d'améliorer sans cesse la manière dont nous fournissons nos services, ainsi qu'à :

- Identifier les risques et évaluer leur impact sur les services critiques.
- Développer des plans de continuité et de reprise après sinistre.
- Fournir les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SMCA.
- Promouvoir une culture d'amélioration continue et de conformité réglementaire.

La présente politique, ainsi que le Système de Continuité d'Activité mis en œuvre, repose sur les principes suivants :

- Analyse d'Impact sur l'Activité (BIA) : Identifier les processus critiques et leurs dépendances technologiques.
- Évaluation des Risques : Déterminer les menaces et les vulnérabilités pouvant affecter la continuité.
- Plans de Continuité et de Reprise : Documenter les procédures pour répondre aux incidents et s'en remettre.
- Tests et Exercices : Valider régulièrement les plans par des exercices pratiques.
- Formation et Sensibilisation : S'assurer que le personnel est prêt à agir en cas d'interruption.

Le responsable de la continuité sera directement responsable du maintien de cette politique, en fournissant conseils et orientations pour sa mise en œuvre et en apportant des corrections en cas d'écarts de conformité.

La présente politique de continuité sera toujours alignée sur les politiques générales de l'entreprise et sur celles servant de cadre aux autres systèmes de gestion interne, telles que les politiques de sécurité de l'information, de qualité et d'environnement.

Barcelone, le 12 juin 2025

Direction DOSI