



NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

SATISFACTION CLIENT



RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS



INNOVATION



CULTURE & INTÉGRITÉ



PROXIMITÉ



DEPUIS SA CRÉATION EN 1999, MALTA INFORMATIQUE RASSEMBLE DES COLLABORATEURS PARTAGEANT UNE MÊME ET UNIQUE EXIGENCE : CELLE DE RÉPONDRE AU MIEUX CHAQUE JOUR AUX BESOINS DE NOS CLIENTS.

Cette exigence se concrétise par le déploiement d'une politique qualité visant à ancrer nos pratiques, nos valeurs et notre volonté de nous « réinventer » au quotidien pour affronter avec un temps d'avance le monde de demain. Notre politique qualité repose ainsi sur un socle de 5 valeurs : la **Satisfaction Client**, la **conformité de nos produits et le respect de nos engagements**, l'**innovation**, l'**intégrité** et la **proximité**.

SATISFACTION CLIENT



- Maintenir une veille technologique, réglementaire et environnementale afin de répondre rapidement aux changements du secteur et proposer des produits innovants.
- Être à l'écoute des besoins de **CHAQUE** client avec une participation transversale de **TOUS** les services (équipes commerciales, transversales,...); avec un support technique et un Service Client (Consultants Formateurs, Consultants Projets) maîtrisant toutes les fonctionnalités de nos solutions.
- Être à l'écoute des axes d'amélioration formulés par nos clients en leur mettant à disposition des outils de transmission des demandes d'évolution.

RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS

- **Formuler des PROMESSES et les tenir**: les engagements commerciaux se traduisent par des actes réels d'accompagnement, des développements sur les produits, des conditions de vente particulières maintenues dans le temps, des accompagnements sur site ou à distance.
- Les mises-à-jour régulières du logiciel (fonctionnelles ou ergonomiques), les enquêtes clients, le suivi annuel sur chaque établissement client, sont le témoin de notre volonté de proposer des produits conformes aux réglementations du marché et en adéquation avec les besoins de nos clients.



INNOVATION : AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS PRODUITS



- Au regard du secteur d'activité dans lequel nos produits et nos équipes évoluent, nos clients ont besoin de la **garantie de disposer de solutions qui s'adaptent aux contraintes de leurs métiers**. L'anticipation des nouveaux enjeux du secteur et la compréhension de ces besoins est une de nos priorités. Pour cela, nous sommes en quête constante d'innovation et sommes à l'écoute de nos clients pour évoluer et nous adapter continuellement.

CULTURE & INTÉGRITÉ

- Chaque collaborateur de Malta Informatique doit **donner le meilleur de lui-même, dans son métier et son état d'esprit**, afin de porter les valeurs qui nous unissent et continuer à participer à la qualité de nos produits et services.
- En tant que Citoyen de la Santé et du Bien-être, chaque collaborateur est le **garant de la culture de La Coopérative Welcoop** et partage la même vision de la performance à la fois économique et sociale, dans le respect de chacun et de toutes les différences. **Expertise, Proximité, Anticipation, Optimisme et Solidarité** sont au cœur de notre culture et de nos relations avec les autres - clients, partenaires, institutionnels, collègues,...



PROXIMITÉ



- Les enjeux de nos métiers imposent à chaque collaborateur de **maintenir une proximité avec nos clients**, par téléphone lors des assistances techniques ou de l'administration des ventes; sur site lors des formations ou des rendez-vous commerciaux. L'humain est la richesse de notre entreprise et la politique qualité doit en être le reflet avec un accompagnement personnalisé pour chaque client et chaque collaborateur quelque soit son métier.

La pérennité des certifications ISO 13485 et ISO 9001, du Référentiel Qualité Hôpital Numérique, de la certification QUALIOPI et l'évolution vers le management de la sécurité passent par l'adhésion et la mobilisation de chacun. La politique qualité s'applique à tous et doit nous permettre de relever les défis d'aujourd'hui et de demain : maîtriser nos processus, gérer les risques, répondre aux exigences réglementaires et à celles de nos clients et valoriser l'humain.

En tant que Président de Malta Informatique et de la Division Axigate Link du Groupe EQUASENS, je m'engage à appliquer cette politique et à donner toutes les ressources nécessaires à la maîtrise et au maintien efficace de ce système. Ensemble, nous pourrions garantir la satisfaction de nos clients et continuer de préserver les relations humaines au quotidien.

Grégoire de ROTALIER (04/05/2022)
Président de Malta Informatique

