

Au sujet de la politique qualité de la PCH

La démarche qualité peut se définir comme l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public, dans une démarche d'amélioration continue du service.

« L'amélioration continue se mesure au regard de standards (bonnes pratiques, références, lignes directrices, référentiels...), mais aussi par rapport aux objectifs d'activité ou de qualité fixés par la politique de l'organisation.

Une démarche qualité bien conduite permet à une extrémité de la chaîne d'assurer que les objectifs de chaque structure sont en adéquation avec la politique menée, et à l'autre, que les dysfonctionnements constatés au sein ou entre différentes activités font l'objet d'une analyse et de mesures visant à les corriger.»

A cet effet, la Pharmacie Centrale des Hôpitaux a décidé de mettre en place une démarche qualité dont l'ambition est inscrite dans l'amélioration permanente.

	POLITIQUE	Référence : PTQ-GOV-01
	POLITIQUE QUALITE	Version : 00
		Date d'application : 21/10/2018
		Page : 1 sur 1

Dans l'intention continuelle de se conformer aux normes en vigueur relatives à son activité, de s'adapter aux nouvelles exigences du marché des produits pharmaceutiques, d'améliorer la qualité de ses prestations et d'être à l'écoute permanente de ses clients et ce, afin de les satisfaire, la **Direction Générale de la PCH** affiche sa volonté et s'engage avec détermination dans une démarche d'amélioration continue à travers la mise en place d'un Système de Management de la Qualité conformément à la norme ISO 9001 version 2015. Cette démarche est axée sur l'approche processus qui lui permettrait plus de réactivité, d'efficacité, de compétitivité, une meilleure réponse aux exigences des clients et une plus grande rentabilité.

Les objectifs fixés pour atteindre cette ambition sont :

- ☛ Assurer la disponibilité constante de produits Pharmaceutiques et dispositifs médicaux ;
- ☛ Consolider la compétence du personnel par les formations ;
- ☛ Améliorer le niveau de satisfaction des clients par une meilleure réponse à leurs exigences.
- ☛ Assurer la disponibilité des stocks stratégique et ORSEC ;

Pour atteindre ces objectifs, en ma qualité de Directeur Général, je m'engage à :

- ☛ Prendre les dispositions nécessaires en vue de satisfaire aux exigences applicables, y compris les exigences des clients ;
- ☛ Marquer une importance particulière à la réussite et l'amélioration continue du SMQ ;
- ☛ Veiller à la mobilisation des ressources nécessaires pour l'atteinte des objectifs fixés ;
- ☛ Veiller au respect des exigences réglementaires Algériennes et des normes Internationales liées à notre secteur d'activité.

Parallèlement à l'engagement de la Direction Générale, le succès de cette démarche dépend de l'implication de tous. De cette façon, nous pourrions identifier puis éliminer durablement nos dysfonctionnements.

Le but de notre système de management de la Qualité est de fixer les objectifs ou axes d'amélioration possibles à chacun des processus en tenant compte des attentes de nos clients et parties intéressées, de l'environnement dans lequel nous évoluons et des aspects techniques et réglementaires qui nous sont applicables. Chacun de nos processus doit répondre aux critères de performance qui ont été identifiés, ceux-ci permettant de garantir la pérennité de notre entreprise.

Un Responsable de la mise en place et du suivi du système de management de la qualité, DQHSE, est nommé au niveau de la Direction Générale. Il a pleine autorité et mon soutien indéfectible pour définir, mettre en œuvre et entretenir le Système de Management de la Qualité de la PCH.

Le Directeur Général

AYAD M'hamed
Directeur Général

