

**Master 1 Management des Établissements de Santé (MES)**

- ⇒ **Matière : Démarche Qualité et Certification en Santé Publique**  
⇒ **Année universitaire : 2021/2022**

## **EXAMEN FINAL**

### **QUESTIONS DIRECTES :**

- 1) Définir brièvement les concepts suivants **(6 points)** : *Qualité intrinsèque d'un bien ou d'un service – Démarche qualité – Système de Management de la Qualité (SMQ) – Norme ISO 9001v2015 – Approche processus – Amélioration continue.*
- 2) Répondez succinctement à la question suivante **(4 points)** :  
Présenter le **modèle PDCA** (*plan-do-check-act*) – appelé aussi *principe de la roue de Deming* – sur lequel s'appuie toute "démarche qualité", et qui est également sous-jacent à la norme ISO 9001v2015.

**DISSERTATION (10 points)** : Traitez, **au choix**, un (1) des deux (2) sujets de dissertation suivants :

**SUJET 1** : Après avoir détaillé les raisons objectives à la **montée en puissance des exigences en matière de qualité** dans les sociétés contemporaines et pourquoi on met aujourd'hui carrément en place des **organisations spécifiquement dédiées à l'obtention de la qualité**, vous vous interrogerez sur la pertinence de mettre en œuvre une **politique qualité/sécurité des soins** au sein d'un établissement de santé et l'intérêt pour ce dernier de s'engager dans une démarche volontariste de **certification du système de management de la qualité (SMQ)** selon la **norme ISO 9001v2015**. Enfin, vous direz dans quelle mesure **l'application de cette norme internationale** est aujourd'hui à la portée (ou non) des **établissements de santé algériens**.

**SUJET 2 :** Après avoir exposé sommairement les **sept (7) principes de management de la qualité** selon la norme ISO 9001v2015, vous présenterez les **douze (12) étapes-clés pour mettre en place une démarche qualité structurée au sein d'un établissement de santé** dans l'esprit de cette norme internationale. Enfin, vous direz dans quelle mesure **l'application de la norme ISO 9001v2015** est aujourd'hui à la portée (ou non) des **établissements de santé algériens**.

**REMARQUES :**

- Il est demandé à l'étudiant de **rédigier une dissertation bien structurée** (introduction/développement/conclusion), en mobilisant les connaissances et les informations pertinentes pour traiter le sujet.
  
- Il sera tenu compte, dans la notation, de la clarté de l'expression et du soin apporté à la présentation. **Un (1) point** sera ainsi attribué à la **présentation de la copie**, à la **cohérence textuelle** et à la **correction de la langue**.

**BON COURAGE !**