

# Meriem KETFI

## RESPONSABLE MANAGEMENT DE LA QUALITE

### Objectif professionnel

Responsable Management de la Qualité depuis 2018 avec plus de 10 ans d'expérience dans la mise en place, la gestion et l'optimisation de systèmes de management de la qualité (SMQ). Ayant piloté avec succès un projet de certification ISO 9001 :2015, je suis également certifié en méthodologie SureStep Microsoft pour la gestion de projets ERP en suivant des normes internationales, je m'attache à garantir la satisfaction des clients et à améliorer les processus opérationnels.

---

### Expérience professionnelle

#### Responsable Management de la Qualité

IB SOLUTIONS | Depuis 2018 à ce jour

- Mise en place et gestion du système de management de la qualité ISO 9001 - Certification atteinte 2020/2021
- Pilotage des audits internes et externes, assurant la conformité avec les normes de qualité et les exigences réglementaires.
- Optimisation des processus internes pour améliorer l'efficacité et la qualité des produits/services.
- Mise en place du management de la Qualité ISO 9001 V2015-.
- Mise en place des processus, procédures, gestion documentaire, Manuel Qualité, gestion des risques, ...
- Planifier et exécuter l'Assurance Qualité
- Rédiger le PAQ (Plan Assurance Qualité)
- Planifier et exécuter le Contrôle Qualité
- Revue des livrables clients
- Suivi des tests internes et tests UAT
- Gestion des NC et réclamations
- Suivi de la satisfaction client

#### Chef de Projets ERP D365

IB SOLUTIONS | depuis 2023 à ce jour.

- Gestion de projets de déploiement ERP D365, depuis la planification jusqu'à la mise en production.
- Analyse des besoins clients et rédaction des cahiers des charges pour l'intégration des solutions ERP.
- Coordination des équipes techniques et fonctionnelles pour assurer le bon déroulement des projets.
- Suivi des indicateurs de performance et gestion des risques liés au projet.
- Pilotage des ateliers fonctionnels avec les utilisateurs clés pour la définition des processus métier.

#### Consultante ERP- module gestion de la qualité

IB SOLUTIONS | 2015 – à ce jour

- Accompagnement des clients dans l'analyse, la conception, et l'optimisation de leur système d'information.
- Audit des processus métiers pour proposer des solutions adaptées via l'ERP.
- Formation des utilisateurs sur les nouveaux modules et fonctionnalités de l'ERP.

- Expertise sur la gestion des données, migration des bases et automatisation des flux de travail.
- Conception et personnalisation des modules ERP en fonction des spécificités des clients.

## Business Developer

IB SOLUTIONS | 2020 – à ce jour

- Prospection et développement d'un portefeuille client pour des solutions ERP.
- Réponse aux appels d'offres et rédaction des propositions commerciales.
- Participation aux négociations commerciales et établissement des contrats.
- Suivi post-vente pour garantir la satisfaction client et identifier de nouvelles opportunités de croissance.
- Collaboration avec les équipes internes pour ajuster les offres en fonction des attentes du marché.

## Ingénieur qualité :

IB SOLUTIONS | 2015 - 2020

## Auditeur interne

SARL RAMY FOOD | FIN 2013 - 2015

---

## Formations

- **Diplôme d'ingénieur d'état en génie des procédés pharmaceutique, Mention : Très Bien à l'Université des sciences et technologies Houari Boumediene (USTHB).**
- **Baccalauréat série science Naturelle**
- **Stage de fin d'étude 2012-2013 : chez le groupe SAIDAL, PRODUCTION & CONTROLE QUALITE des médicaments sous plusieurs formes.**

---

## Certifications

- **Mise en place d'un système SMQ iso 9001-2008 auprès de l'IANOR**
- **Microsoft Specialist : Managing Microsoft Dynamics Implementation**

---

## Compétences

- **Gestion de la Qualité** : Maîtrise des normes ISO, mise en place des processus qualité, gestion des audits.
- **Gestion de Projet** : Planification, gestion des risques, pilotage d'équipes pluridisciplinaires.
- **ERP (D365, BC, NAV)** : Implémentation, intégration, formation, et optimisation des systèmes ERP.
- **Développement Commercial** : Prospection, gestion des appels d'offres, contrat, négociation commerciale, satisfaction client.
- **Analyse et amélioration des processus** : Cartographie des processus, identification des axes d'amélioration.
- **Secteurs d'intervention** : Expérience dans des secteurs variés tels que le pharmaceutique, l'agroalimentaire, le gaz et pétrole, l'automobile, et les sociétés de services.

---

## Langues

- Français : Courant
- Anglais : Professionnelle