

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière,  
établissement ou filiale de grande entreprise

### WYETH CANADA Usine de Montréal/Saint-Laurent

---

#### Vice-Président Exploitation

Germain Morin

#### Chef, Communications et stratégies

Isabelle Lavoie

lavoieis@wyeth.com

(514) 748-3865

---

#### PROFIL

---

Wyeth Canada fait partie du leader mondial Wyeth, l'une des dix plus grandes entreprises pharmaceutiques au monde présente dans plus de 60 pays. Wyeth Canada génère environ 5 % des revenus de Wyeth, la seule entreprise pharmaceutique dans le monde à utiliser les trois technologies pharmaceutiques que sont les vaccins, les produits traditionnels dits de petites molécules et les produits issus de la biotechnologie.

Établie en 1941 par Ayerst, McKenna & Harrison, l'usine de Montréal-Saint-Laurent a subi plusieurs changements structuraux au cours des ans. Elle emploie actuellement 1342 personnes et est devenue un leader mondial en gestion de petits lots selon la demande. Les méga-usines américaines ne pouvant répondre aux besoins de leurs petits clients, elle a comblé cette demande particulière en réorganisant ses opérations en micro-usines et en mettant en place une organisation matricielle.

Projet de Business Opportunity Assessment, systèmes de gestion des ressources et d'information de données de laboratoire, initiatives de mise en course rapide et de réduction du

temps de cycle ont donné le ton à une culture de changement, d'adaptation et d'amélioration qui a engendré des résultats éclatants et positionné l'usine de Montréal-Saint-Laurent comme un expert en gestion de la complexité. Depuis cinq ans, elle fabrique plus de 450 produits différents.

Les processus en place dans l'usine doivent composer autant avec les exigences des divers règlements qu'avec les pressions du marché. Comme toutes les entreprises pharmaceutiques, Wyeth Canada est régie par les normes réglementaires en vigueur dans les pays qu'elle dessert. Les procédures internes de fonctionnement et d'opération sont une extension directe des obligations légales auxquelles l'entreprise doit se conformer.

---

#### MISSION

---

L'usine de Montréal Saint-Laurent étant un centre de coûts pour Wyeth Canada, l'ensemble des priorités de gestion consiste à fournir aux clients un produit de qualité à prix avantageux. Sa taille relativement petite dans le groupe Wyeth l'incite à l'innovation et à l'excellence.

L'usine a mis de l'avant des valeurs de qualité,

d'intégrité, de respect, de collaboration et de leadership afin d'assurer la solidité de ses quatre piliers opérationnels : le service à la clientèle, le capital humain, la saine gestion financière et la conformité aux systèmes qualité.

---

## **HISTORIQUE QUALITÉ**

---

Les démarches de l'usine de Saint-Laurent pour se positionner comme expert en gestion de la complexité ont débuté en 1994 avec le projet BOA : Business Opportunity Assessment. Depuis, de nombreux outils ont été utilisés et leurs résultats ont été confirmés par plusieurs audits, dont celui du Gouvernement canadien en 2003, ceux du groupe corporatif qui se réalisent annuellement, ceux de l'Institut allemand de qualité Fresenius en 2002 et 2004, et de Procter & Gamble en 2002. Des certifications OSHAS 18 001, ISO 14001 et Sarbanes-Oxley reçues récemment attestent de la qualité de la gestion de la santé et sécurité, ainsi que de celle de l'environnement et des systèmes financiers.

L'usine de Montréal-Saint-Laurent a reçu de nombreux prix corporatifs liés à des démarches qualité.

En 2002 : système informatisé de gestion par objectifs, système d'hygiène par la méthode Kanban, gestion des fournisseurs.

En 2003 : gestion des déviations manufacturières, gestion des commandes.

En 2004 : réduction du nombre d'accidents, qualité de service.

Les bonnes pratiques de fabrication (BPF) visant la protection du patient sont au cœur des opérations et des démarches qualité. Elles font l'objet de nombreux audits internes et externes, une déviation à une procédure pouvant mener à des conséquences juridiques.

---

## **PRINCIPALES FORCES**

---

- Le leadership exercé par la direction de l'usine envers l'amélioration continue et les valeurs de gestion.
- La démarche structurée de planification stratégique en cascades appuyée par un système de gestion par objectifs.
- Le déploiement de diverses démarches visant à assurer la satisfaction de la clientèle de même que l'efficacité des fournisseurs.
- Un processus de communication systématique des valeurs et des exigences de performance.
- L'identification systématique des opportunités d'amélioration et leur analyse par des équipes formées à cet effet.
- Des tableaux de bord avec codes visuels mis à jour mensuellement pour chaque gestionnaire.
- Des pratiques de gestion des ressources humaines favorisant le développement des compétences, l'engagement personnel, le travail en équipe, l'information et la reconnaissance.
- La documentation des processus de fabrication.
- Des actions de contrôle des coûts qui ont généré des réductions récurrentes d'environ 5 millions de dollars annuellement depuis 2002.