

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME de services indépendante

Algorithme Pharma

LAVAL



PROFIL

Algorithme Pharma est bien connue pour ses études cliniques de médicaments réalisées pour le compte d'une clientèle internationale de sociétés biotechnologiques et pharmaceutiques.

Fondée en 1992 par une petite équipe de chercheurs issus du département de pharmacologie de l'Université de Montréal, cette entreprise compte 486 professionnels spécialisés dans une vaste gamme de domaines médicaux et scientifiques.

Située à Laval, elle est aujourd'hui la plus grande société privée québécoise spécialisée dans la recherche clinique au service de l'industrie pharmaceutique internationale.

LEADERSHIP

Lean Six sigma et communication systématique

Algorithme Pharma a adopté une approche d'amélioration systématique et efficace avec la méthode *Lean Six sigma*.

- Communication systématique avec les employés, dont des rencontres imprévisibles avec le PDG, avec évaluation de l'efficacité.
- Mission et valeurs de l'entreprise rappelées et renforcées lors des rencontres avec les employés.
- Plan stratégique diffusé à l'échelle de l'entreprise et pouvant être consulté par les clients et les fournisseurs.

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chris Perkin

VICE-PRÉSIDENTE – SERVICES INTÉGRÉS ET AMÉLIORATION CONTINUE

Petra Hillebrand

450 973-6077 poste 2306

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|---|
| 1998 | Création du département de l'assurance qualité |
| 2010 | Création du département d'amélioration des processus et de la vice-présidence Amélioration continue |
| 2011 | Premier plan stratégique |
| 2011 | Formation d'un premier groupe de ceintures vertes |
| 2012 | Introduction du plan d'action d'affaires annuel |

Algorithme Pharma

- Culture d'amélioration continue par l'adoption de la philosophie du *Lean Six sigma*.
- Participation à des événements (dont le Salon des meilleures pratiques d'affaires) et publications scientifiques, suivies de rapports détaillés distribués à l'interne.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Déploiement systématique et DMAAC

Le processus d'élaboration du plan stratégique et des plans d'action se réalise selon une approche systématique et les outils utilisés sont reconnus pour leur efficacité.

- Déploiement systématique du plan stratégique en plans d'action et en projets atteignant l'ensemble des unités opérationnelles.
- Approche DMAAC (définir, mesurer, analyser, améliorer, contrôler) du *Lean Six sigma* permettant d'identifier les mesures de contrôle et les indicateurs de performance clés.
- Plans d'action sous la responsabilité du comité de la haute direction, déclinés en tâches pour les gestionnaires.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Contacts directs, anticipation du marché

Algorithme Pharma pratique une approche de contacts directs avec ses clients actuels et potentiels afin de bien connaître leurs besoins et attentes actuels et à venir.

- Obtention systématique des commentaires et questions provenant des clients et de réunions internes, avec suivis.
- Élaboration proactive de méthodes pour anticiper les besoins du marché.
- Gestion de l'insatisfaction avec politique interne d'escalade, systématique et structurée.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Données automatisées

L'entreprise a mis en place un système pour générer automatiquement et rapidement les rapports jugés nécessaires au bon suivi de sa performance.

- Processus systématique grâce auquel la haute direction peut analyser et partager les indicateurs de performance de haut niveau.
- Outil pour générer automatiquement des rapports en temps réel, avec indicateurs de performance adaptés à chaque département et communiqués à l'ensemble de l'entreprise.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Formation et évaluation systématiques

Des outils performants ont été adoptés afin de gérer la performance et les compétences des ressources humaines.

- Programme de formation dès l'embauche, avec suivi pendant la première année.
- Système élaboré d'évaluation annuelle standardisée de la performance des employés, comportant cinq étapes.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Contrôle, apprentissages et amélioration

L'entreprise a adopté une approche systématique de planification opérationnelle.

- Rapport de planification des études à venir afin d'anticiper les besoins correspondant aux commandes.
- Analyse mensuelle des résultats/écarts et revue trimestrielle des coûts pour ajuster l'allocation des ressources.
- Contrôle des coûts donnant lieu à des apprentissages et à l'amélioration des estimations (gestion par les faits).
- Sélection des fournisseurs gérée par le département de l'assurance qualité.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Diminution des coûts, augmentation du BAIIA

Algorithme Pharma a connu un bon nombre de résultats satisfaisants.

- Amélioration de la performance d'envoi des rapports.
- Diminution du taux de reprise des analyses.
- Atteinte des cibles annuelles concernant le nombre de clients.
- Baisse du taux de roulement volontaire du personnel.
- Aucune observation de la FDA de 2011 à 2013.
- Augmentation importante du BAIIA global en trois ans.