

SGS – Sciences de la vie : une évolution mondiale impulsée par TrackWise Digital®



Comment SGS, une entreprise de contrôle et d'analyse reconnue comptant plus de 2 600 bureaux à travers la planète, a-t-elle réussi à impulser une transformation mondiale de sa division Sciences de la vie ? En privilégiant une collaboration globale, grâce à la puissante plateforme du système de gestion de la qualité (QMS) TrackWise Digital de Sparta.

Depuis près de 150 ans, le Groupe SGS, basé à Genève, en Suisse, propose des services de contrôle, de vérification, d'analyse et de certification à travers un large éventail de secteurs d'activité. Comptant plus de 94 000 collaborateurs et dégagant un chiffre d'affaires annuel de plus de 6,5 milliards de francs suisses (6 milliards d'euros), l'entreprise doit sa réussite et sa renommée à une culture orientée client ainsi qu'à un engagement qualitatif.

La division Sciences de la vie de SGS génère près d'un tiers des revenus du groupe. Celle-ci fournit des services de laboratoire d'analyse et de recherche clinique dans les secteurs pharmaceutique, de la biotechnologie de l'agriculture, de l'agroalimentaire ainsi que dans d'autres domaines alimentaires et de santé. Ces services couvrent toutes les étapes de fabrication, de la phase pré-clinique à la distribution commerciale.



PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

NOM :

Groupe SGS

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

contrôle,
vérification, analyse
et certification

PRÉSENCE :

internationale

NOMBRE D'EMPLOYÉS :

94.000

SOLUTION:

TrackWise Digital
Événements de qualité
Gestion des CAPA
Contrôle des changements
Gestion des Audits
Gestion des Documents
Gestion de la formation

« Nous nous
décrivons comme
un fournisseur
de services de
laboratoire
exhaustifs. »

*Gary Chambers,
responsable mondial de la division
Sciences de la vie de SGS.*

PROBLÈME : des systèmes orientés document incapables de répondre aux besoins actuels

Tout comme de nombreuses entreprises issues du secteur des sciences de la vie, l'environnement de gestion de la qualité de la division Sciences de la vie de SGS était largement dépendant des supports papier et orienté document. Entre les procédures opérationnelles standard, les formulaires et les rapports créés dans le cadre de procédures de contrôle des changements, de la gestion des déviations ou encore des obligations de conformité, les équipes en charge des opérations et de la qualité de la division généraient, géraient et stockaient plus de 25 000 documents.

Une charge de plus en plus lourde

Le volume astronomique de documents papier accumulés par les dix-sept laboratoires d'analyse que compte la division dans le monde était devenu un poids énorme pour les activités de gestion de la qualité.

- Le temps nécessaire à la transcription et à la vérification des données était excessif.
- Les potentielles erreurs de transcription posaient un risque réel.
- L'énorme volume de papier consommé était contraire à l'engagement de SGS en matière de développement durable.
- Les clients ainsi que les autorités de réglementation ont progressivement contesté les systèmes papier, privilégiant un archivage numérique.

Une ambition de croissance

L'initiative OneVision avait pour objectif de répondre à ces problématiques. En adoptant un réseau entièrement numérique, SGS souhaitait relier ses collaborateurs, ses systèmes et ses laboratoires, tout en mettant l'accent sur l'excellence commerciale. Le succès de ce projet reposait sur la mise en oeuvre d'une plateforme numérique à la pointe de la technologie permettant à la division Sciences de la vie d'atteindre plusieurs objectifs audacieux :

- optimiser et simplifier les processus ainsi que les workflows afin d'améliorer l'efficacité, les capacités, les temps de traitement et le service client ;
- réduire l'impact environnemental de la division en réduisant l'utilisation et le stockage de papier ; et
- centraliser et numériser les plateformes de connaissances et de communications du réseau en vue d'améliorer les échanges, aussi bien en interne qu'avec les clients, les fournisseurs et les partenaires.

Responsable de la stratégie de développement commercial ainsi que du plan de croissance de la division Sciences de la vie de SGS pour les laboratoires d'analyse situés en Amérique du Nord, en Europe et en Asie, Gary Chambers a été chargé de lancer l'initiative OneVision.

- Le projet a notamment supposé de relier les instruments des laboratoires de la division Sciences de la vie aux systèmes de gestion de l'information des laboratoires (LIMS) de SGS.
- Par ailleurs, la division a dû passer à une collecte de données électronique et automatisée, en mettant en place des cahiers de laboratoire électroniques (ELN) ainsi que des systèmes d'exécution de laboratoire (LES).
- Elle a également abandonné ses systèmes orientés document en matière de gestion de la qualité, des documents et des formations (QMS, DMS et TMS), au profit de workflows et de dossiers numériques automatisés.

Les débuts de la recherche

Gary Chambers et son équipe, composée de près de trente spécialistes, experts en qualité et responsables commerciaux issus de la division Sciences de la vie, ont initié leurs recherches en assistant à des démonstrations de produits et en participant à des évaluations fonctionnelles ainsi qu'à des ateliers de solutions approfondis proposés par des fournisseurs de systèmes QMS présélectionnés.

« L'objectif était de mettre fin à notre archivage papier dans la gestion de la qualité. Toutefois, nous souhaitons également une traçabilité ainsi qu'une visibilité totales de toutes nos activités dans ce domaine, aussi bien à l'échelle locale qu'internationale », déclare Gary Chambers.

« Nous avons besoin d'une solution QMS numérique capable d'intégrer des workflows électroniques efficaces afin de gérer les activités de gestion de la qualité, les audits, les procédures opérationnelles standard, les documents de qualité et les dossiers de formation des employés. Je savais qu'un produit approprié pourrait nous permettre de faciliter la normalisation et l'harmonisation à travers l'ensemble du réseau de la division Sciences de la vie. »

SOLUTION : une vision complète bâtie autour de TrackWise Digital

Le vaste savoir-faire de Sparta Systems dans le secteur des sciences de la vie ainsi que la puissante plateforme Salesforce de TrackWise Digital ont retenu l'attention de Gary Chambers et de son équipe. Selon Gary Chambers, le choix de TrackWise Digital s'explique par les nombreux avantages que présente cette solution :

- une interface utilisateur intuitive et des tableaux de bord conviviaux qui facilitent la recherche de documents à l'échelle locale, régionale et internationale ;
- une meilleure assistance au client par rapport à d'autres solutions comparables, y compris une aide à la conception de tableaux de bord avec les indicateurs choisis par SGS ;
- des processus clairement définis (un atout majeur pour le déploiement d'un système mondial sur dix-sept sites) ;
- de puissantes solutions de création de rapports, y compris des rapports de tendances ;
- un ensemble complet de modules favorisant la gestion de la qualité, des réclamations, des documents, des formations, de la qualité des fournisseurs et des ACP ;
- un ensemble complet de fonctionnalités de gestion des audits permettant l'envoi direct de réponses aux audits (ce qui simplifie les activités d'entreprises telles que SGS, qui organise chaque année environ 400 audits de clients et contrôles importants d'autorités sanitaires) ;
- une excellente renommée et une forte utilisation dans le secteur des sciences de la vie, y compris chez des régulateurs et de nombreux partenaires de SGS ;
- une plateforme solide pouvant servir de base pour les systèmes LIMS, ELN et LES de OneVision.

Programme QuickStart de TrackWise Digital

Le déploiement de OneVision étant soumis à un calendrier ambitieux, Gary Chambers a demandé à Sparta un niveau de personnalisation du système QMS inférieur à 10 %.

« La personnalisation d'un produit logiciel peut entraîner des coûts et des délais assez conséquents, ce que je voulais éviter. TrackWise Digital était de loin la meilleure solution prête à l'emploi », souligne-t-il.

Afin d'accélérer le déploiement, Gary Chambers a opté pour le programme QuickStart de gestion de la qualité Sparta, une solution de déploiement proposant des échéances ainsi qu'une méthodologie prédéfinies. Dans le but de garantir rapidement sa conformité avec les réglementations et directives ICH, GMP et GLP, SGS a également eu recours aux accélérateurs de processus de qualité Sparta, des modèles ainsi que des workflows préconfigurés et développés selon les bonnes pratiques du secteur identifiées par Sparta depuis des décennies.

Une feuille de route ambitieuse

Sparta a collaboré avec Gary Chambers et l'équipe de la division Sciences de la vie de SGS dans le but d'établir une feuille de route très audacieuse.

« Nous sommes très fiers de ce que nous avons réalisé avec Sparta dans le cadre de cette étroite collaboration marquée par des objectifs clairs », affirme Gary Chambers.

Les essais et le déploiement de TrackWise Digital ont débuté en mars 2019. Le système QMS a été lancé dans le laboratoire de Chicago de SGS au cours des trois mois suivants. Par la suite, il a rapidement été déployé à travers onze autres sites répartis sur sept pays à la fin de l'année 2019. D'autres lancements sont prévus courant 2020.

Après le déploiement total du système QMS, SGS prévoit de finaliser son projet pilote concernant les modules DMS et TMS de TrackWise Digital. L'entreprise procédera au chargement groupé de documents associés ainsi qu'au lancement mondial de ces modules en début d'année 2021. En attendant, Gary Chambers se dit satisfait. « Nous avons éliminé plus de 25 000 formulaires et procédures opérationnelles standard papier. C'est une donnée très importante qui favorisera, je l'espère, la diminution des erreurs de reproduction et de transcription ainsi que d'autres erreurs humaines. Ce changement contribue véritablement à l'adoption d'une culture de réussite du premier coup. »

« Seule une solution SaaS basée sur le cloud comme TrackWise Digital permet de respecter un tel calendrier », ajoute-t-il. « Ce type de système numérique s'impose progressivement comme une bonne pratique d'entreprise. »



Résultat : une harmonisation rapide et des « avantages immédiats »

Grâce à TrackWise Digital, l'initiative OneVision de SGS présente des avantages immédiats, pour les employés comme pour les clients de la division Sciences de la vie. Fonctionnant correctement, le système a été très bien accueilli par les laboratoires de la division Sciences de la vie ainsi que par les clients.

« Nos laboratoires ont pu utiliser TrackWise Digital afin de gérer efficacement et à distance nos systèmes de gestion de la qualité. Nous projetons d'ajouter des composantes qui offriront à nos laboratoires davantage d'outils à distance en matière de gestion des documents, d'examen des données et de formation du personnel », lance Gary Chambers.

Les clients du Groupe SGS ont également fait part de leur satisfaction. « L'utilisation de TrackWise Digital lors des audits sur site menés l'année dernière a donné des résultats positifs. Les audits virtuels internes et externes sont simplifiés grâce à l'analyse des données du système QMS électronique ainsi que des documents numérisés. De plus, grâce à une utilisation à tout moment et en tout lieu de cette solution, nous sommes plus à même de poursuivre nos activités au plus haut niveau de qualité et d'intégrité durant cette crise de la COVID-19. »

Pour Gary Chambers, la cartographie de la chaîne de valeur établie en milieu d'année 2019, soit quelques semaines après le déploiement, a déjà montré une amélioration significative du temps de cycle pour les activités de gestion de la qualité.

« Nous avons analysé la cartographie de la chaîne de valeur sur notre site de Lincolnshire peu de temps après le déploiement. Les résultats quant à l'amélioration du temps de cycle par rapport aux anciens processus papier laissent entrevoir de bonnes choses », annonce-t-il. « Nous envisageons de mener une deuxième évaluation sur un autre site. »

« Cette solution a indéniablement conduit à l'amélioration rapide que j'attendais », poursuit Gary Chambers.

La simplification des processus d'entrée ainsi que la diminution des documents et des reproductions inutiles ont débouché sur une meilleure efficacité. Par ailleurs, l'écosystème intégré et centralisé ainsi que l'assistance de Sparta permettent aux filiales de solliciter facilement un appui technique auprès de spécialistes mondiaux. Cerise sur le gâteau, l'intégration de TrackWise Digital au sein de la division Sciences de la vie s'est déroulée presque sans interruption, grâce à un fonctionnement normal et au maintien des indicateurs de performance clés annuels durant le déploiement.

« Dans notre environnement de travail complexe, TrackWise Digital a favorisé l'obtention de résultats plus rapides et durables », explique Gary Chambers. « Nous avons pleinement tiré parti de cette solution afin d'impulser un changement culturel au sein de l'organisation. Dans le cadre de notre projet OneVision, TrackWise Digital constitue la pierre angulaire de ce changement culturel dans notre unité opérationnelle stratégique. »

Les tableaux de bord de TrackWise Digital offrent un accès direct à des indicateurs de performance clés en matière de qualité, mettant ainsi fin à l'élaboration manuelle de rapports mensuels. « Pour la première fois, la division dispose d'une vision globale sur ses sites et peut travailler de façon interactive au quotidien », explique Gary Chambers. De nombreuses parties prenantes bénéficient d'une meilleure compréhension, quelle que soit leur localisation, grâce à une visibilité accrue sur des activités de gestion de la qualité, des tendances et des rapports spécifiques. L'équipe qualité de la division Sciences de la vie peut ainsi collaborer plus facilement dans le cadre de décisions relatives aux bonnes pratiques de fabrication, de l'analyse des causes premières et de l'atténuation des risques.

Par ailleurs, l'équipe peut s'appuyer sur des rapports personnalisés dans le but d'identifier des processus ainsi que des secteurs problématiques précis. Par conséquent, la division est en mesure d'intervenir rapidement dans le cadre de procédures efficaces de gestion des ACP, et ce dans l'intérêt des clients de SGS.

En cette période de crise sanitaire, TrackWise Digital facilite la tenue d'audits virtuels internes et externes grâce à un accès cloud à tout moment et en tout lieu aux données du système QMS de la division.

Gary Chambers se tourne désormais vers le déploiement des modules DMS et TMS de Sparta, prochaine étape du projet OneVision.

« TrackWise Digital représente la clé de voûte de l'ambition que nous poursuivons chez SGS », ajoute Gary Chambers. « Cette solution servira de base pour tous les autres changements que nous mènerons. Outre nos systèmes QMS, DMS et TMS, nous disposons d'une solution CRM, de deux systèmes LIMS ainsi que d'un outil mondial de création de devis. Tout cela s'est construit autour d'une solide pièce maîtresse : la plateforme TrackWise Digital de Sparta Systems. »

« Le modèle SaaS de Sparta nous a offert des avantages que nous n'aurions jamais imaginés avant cette pandémie », confie Chambers. « Ces atouts sont encore plus évidents aujourd'hui. »

Entrer en Contact

sales@spartasystems.com

www.spartasystems.fr