

# PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2018

## LAURÉAT – DISTINCTION RÉGIONALE

Catégorie PME indépendante manufacturière

### Kanzy Medipharm inc.

LONGUEUIL



#### PROFIL

Œuvrant dans la distribution de produits naturels depuis plus de 20 ans, Kanzy Medipharm s'est basée sur sa forte expérience internationale pour se lancer dans le développement, la fabrication et la distribution de suppléments alimentaires pour animaux d'élevage, de source naturelle à 100 %, sur mesure, sans hormones ni antibiotiques.

Actuellement composée de 10 personnes, cette entreprise de Longueuil a su repenser son modèle d'affaires afin de se concentrer sur un marché de niche pour fabriquer elle-même des produits portant fièrement sa marque, et ce, en étroite collaboration avec ses clients distributeurs.

#### LEADERSHIP

Afin de susciter la participation de tous ses employés à ses succès et d'orienter leurs efforts d'amélioration, Kanzy Medipharm s'appuie sur des approches systématiques.

- Esprit visionnaire se traduisant par l'exploration d'un marché de niche.
- Discussion avec les employés des valeurs, de la mission et de la vision de l'entreprise.
- Rencontres permettant aux employés d'exprimer leurs préoccupations sur les décisions importantes.
- Rencontres hebdomadaires pour évaluer la semaine écoulée et planifier celle à venir.

Directrice générale

Amel Bouazza

Adjointe administrative

Nancy Gonzalez

450 445-6333

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- 2012 Accréditation HACCP (maîtrise de l'analyse des dangers et des points critiques)
- 2016 Embauche d'une responsable de l'assurance qualité  
Certifications NSF (National Science Foundation)  
Accréditation BPF (Bonnes pratiques de fabrication)

# Kanzy Medipharm inc.

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Kanzy Medipharm compte sur des approches systématiques pour comprendre les défis auxquels elle fait face et planifier sa croissance future.

- Exercices structurés de planification stratégique avec bilan systématique afin d'améliorer cette activité.
- Révision annuelle de la stratégie d'exportation et de l'analyse FFOM.
- Plan marketing et plan d'optimisation des opérations.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Étant donné son marché de niche, Kanzy Medipharm a pris soin de comprendre les besoins de ses clients et d'y répondre.

- Visite des clients distributeurs et de leurs clients utilisateurs, participation à des foires commerciales et présence sur les réseaux sociaux.
- Sondage formel d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- En cas de plainte, la responsable de l'assurance qualité envoie immédiatement un accusé de réception et procède à une analyse.
- Prise de décision rapide pour la résolution de problème. Par exemple, l'entreprise n'a pas hésité à dépêcher un nutritionniste en Amérique latine pour régler un problème important.

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Kanzy Medipharm s'est dotée de certifications auprès d'organismes crédibles et a communiqué aux personnes concernées les informations nécessaires pour assurer la qualité de ses produits.

- Encadrement selon la méthode HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) des données de production et de conformité.
- Fiches de production fournies aux opérateurs.
- Transfert des connaissances au moyen de séances de formation annuelles avec le nutritionniste.
- Documentation des approches de gestion.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Kanzy Medipharm sait s'appuyer sur les connaissances de son personnel et s'est donné de bonnes approches pour recruter et encadrer ses employés et en évaluer la performance.

- Évaluation annuelle des employés avec autoévaluation, suivi trimestriel et détermination des besoins de formation.

- Embauches en deux étapes : période d'intégration de trois semaines (formation et parrainage), probation de trois mois et évaluation avant confirmation.
- Manuel de l'employé remis au début de la probation.
- Besoins de formation définis lors de l'évaluation annuelle et de changements aux normes.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Kanzy Medipharm a démontré sa capacité à s'adapter aux attentes élevées du marché de niche qu'elle occupe.

- Nouveaux fournisseurs choisis en fonction de leur réputation et faisant l'objet d'une procédure d'approbation.
- Obligation pour les fournisseurs de matières premières de soumettre des produits certifiés.
- Implication systématique d'un opérateur et de la responsable de l'assurance qualité dans la préparation des mélanges.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Kanzy Medipharm s'implique considérablement dans sa communauté. Elle affiche aussi d'excellents résultats quant à la rétention de la clientèle.

- Forte tendance positive en ce qui concerne le taux de retour des produits.
- Résultats en hausse quant à l'augmentation de la clientèle.
- Taux de 100 % de rétention de la clientèle.
- Atteinte des cibles pour ce qui est du nombre de plaintes.
- Atteinte de la cible concernant le soutien de causes communautaires.
- Cibles dépassées pour la marge brute et le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement.