

TÊTES D’AFFICHE

× LES INFLUENCEURS DE L’INDUSTRIE AU PAYS ×

CHRISTINE GRIFFIN

responsable en chef des comptes stratégiques et des relations, Express Scripts Canada



Christine Griffin, responsable en chef des comptes stratégiques et des relations avec la clientèle d’Express Scripts Canada (ESC), considère qu’il s’agit d’une période difficile, mais stimulante pour les soins de santé au Canada, grâce à la technologie qui permet de plus en plus d’aider les gens du point de vue individuel, de les garder en meilleure santé et de leur permettre de mieux prendre en charge leurs maladies. Elle explique ici son approche de leadership chez Express Scripts Canada.

Quelles sont les valeurs les plus importantes que vous incarnez en tant que leader chez ESC?

L’une d’entre elles est la compassion, qui consiste à comprendre et à aider les membres de notre équipe tout en allant de l’avant lorsque des défis se présentent. Une autre consiste à faire preuve de respect mutuel et à traiter tout le monde équitablement. La troisième concerne l’authenticité, ce qui signifie être fidèle à moi-même tous les jours. Je crois en mon équipe et en l’excellent travail que nous faisons au nom des clients et des partenaires. La sincérité à l’égard de ces valeurs suscite la

confiance, et c’est ce que je m’efforce de démontrer quotidiennement.

Quelles sont les décisions les plus importantes que vous prenez en tant que leader chez ESC?

Les bons leaders ne sont pas simplement habilités à prendre des décisions en raison de leurs fonctions. Les bons leaders comprennent que chaque décision est importante et a une incidence sur les employés, les clients et les partenaires. Je crois que l’une des décisions les plus importantes que je prends chaque jour est d’être présente pour mon équipe – mes employés, mes collègues et mes clients. Je cherche activement des moyens de les inspirer, de les motiver, de les conseiller et de les orienter, parce que je crois qu’il faut donner aux employés les moyens de prendre des décisions qui sont dans l’intérêt de nos clients et de l’organisation. En les responsabilisant, je m’assure de disposer de toute l’information dont j’ai besoin pour prendre des décisions éclairées.

Comment encouragez-vous l’innovation au sein d’ESC?

Notre président, le Dr Dorian Lo, fait preuve d’une grande vision et sait sortir des sentiers battus. Son enthousiasme envers l’innovation nous pousse tous à atteindre l’excellence pour l’organisation et pour nous-mêmes. Il donne un bon exemple et encourage les nouvelles idées et la prise de risques mesurée. Son leadership nous donne la possibilité de tout mettre en œuvre pour réussir.

Nous avons la chance de faire partie d’une entreprise internationale qui est reconnue pour son sens de l’innovation. Cela nous aide à motiver notre équipe à explorer de nouvelles idées, à expérimenter et à s’adapter au changement. Il est essentiel de reconnaître et de mettre en valeur la contribution des

membres de notre équipe qui ont d’excellentes idées. Nous sommes une organisation qui permet aux employés de concrétiser leurs idées. J’encourage les membres de mon équipe à faire confiance à leur instinct, ce qui génère des idées qui mènent au changement, à l’évolution et à l’innovation.

Pour réussir à innover, il faut également choisir les bons partenaires. Nous voulons contribuer à la croissance et à l’évolution des soins de santé. Ainsi, nous offrons à nos clients de collaborer avec nous afin qu’ils disposent de nouveaux moyens de joindre leurs participants et qu’ils puissent innover et se distinguer sur le marché. Notre objectif est d’inspirer l’innovation et d’être un conseiller de confiance auprès de nos clients.

Où voyez-vous ESC dans 10 ans?

Je suis fière de faire partie d’ESC depuis sa création en 1996. Nous avons commencé comme gestionnaire de prestations pharmaceutiques, sommes devenus une entreprise de gestion de régimes d’assurance médicaments, puis avons ajouté une pharmacie avec livraison à domicile pour avoir un effet positif sur les patients. Voilà où nous en sommes. À l’avenir, l’organisation continuera d’évoluer et de créer des solutions de santé personnalisées. Nous investirons dans des outils qui donnent vie aux données et aux renseignements pour permettre des interventions précoces et préserver la santé des patients, en plus d’offrir de l’aide et des solutions cliniques pour aider les gens sur le plan personnel. Nous allons vers des solutions de plus en plus globales et personnalisées qui allient mieux-être et technologie. J’ai hâte aux dix prochaines années!

