

Étude de de cas -Pharmacie Jean Coutu Claude et Nathalie Lemonde

Comment déléguer la vérification des piluliers sans DVCC?

Profil de la pharmacie

Localisation: Beloeil, Québec

Patients sous piluliers: 210 (2024), 230 (2025)

Méthode précédente: Vérification manuelle par les pharmaciens

Problématique

Contexte

Avant l'installation du I-Vision, la vérification des piluliers reposait entièrement sur deux pharmaciens. Le processus était manuel, lent et rigide, impliquant une saisie papier des incidents, des scellés physiques, et peu ou pas de marge de manœuvre en cas d'imprévu. Le circuit de vérification n'était ni délégable ni optimisé, ce qui pesait sur l'efficacité globale de l'équipe.

La pharmacie desservait alors 210 patients sous piluliers, un volume en croissance, difficile à absorber sans générer du stress, des retards et une forte charge mentale pour les pharmaciens en vérification. Le coût annuel de cette vérification était estimé à plus de 100 000 \$, uniquement en temps pharmacien. À cela s'ajoutait une incapacité à planifier des absences, et une dépendance aux pharmaciens. Ces derniers étaient difficiles à embaucher de façon permanente dans la région

Pourquoi le I-Vision?

Lors d'un congrès en 2024, la pharmacienne propriétaire découvre le I-Vision. Mme Lemonde a rapidement été impressionné par la vitesse d'exécution du I-Vision et se demandait "si c'était trop beau pour être vrai". Après une démonstration en direct dans le laboratoire mobile et une visite chez une pharmacienne déjà cliente, ses doutes se sont dissipés : le I-Vision permettrait d'économiser du temps sur la vérification sans DVCC et de reprendre le contrôle sur son circuit pilulier.

La réflexion était claire : ni l'embauche de pharmaciens remplaçants, ni l'externalisation vers un centre de préparation d'ordonnances ne représentaient des options viables, tant sur le plan financier que logistique. Le I-Vision s'est imposé comme la seule solution à la fois rentable, durable et rapidement implantable. Deux mois plus tard, la pharmacie procédait à l'installation du système I-Vision. Après 8 semaines d'adaptation, l'équipe a atteint la cadence de travail ciblée avec le I-Vision.

Les bénéfices perçus

Diminution de la charge mentale pour les pharmaciens

Avant le I-Vision, la vérification accaparait deux pharmaciens à temps plein, créant une surcharge constante et limitant leur capacité à accomplir d'autres tâches. Aujourd'hui, la machine effectue une large part du travail, permettant aux pharmaciens de se recentrer sur les actes cliniques, les suivis, les formations ou le développement de nouveaux services. La flexibilité de l'horaire a grandement augmenté et le personnel est plus serein, même en période de pointe. Si la spécialiste des piluliers est absente au montage, l'équipe peut continuer sans problème. Il suffit de former un étudiant sur le V-Assyst (station de montage) en 30 minutes et ainsi l'équipe évite de prendre du retard sur la production.

Délégation des tâches et responsabilisation de l'équipe

Le I-Vision a rendu la vérification plus sécuritaire pour l'ensemble de l'équipe. C'est pourquoi la pharmacie a décidé d'instaurer la DVCC en 2025, un an après l'achat de l'appareil. C'est facile de déléguer aux techniciennes quand la machine assure un protocole sécuritaire et rigoureux. Les techniciennes prendront bientôt en charge 50 % de la vérification, libérant encore plus le temps des pharmaciens. De plus, le système a standardisé les méthodes de vérification et amélioré la coordination globale. Chacun sait désormais que le poste de vérification est crucial, ce qui renforce la responsabilisation de l'équipe et réduit le recours au temps supplémentaire.

Sécurité accrue et réduction marquée des erreurs

Depuis l'implantation, les erreurs ont chuté de façon significative. La propriétaire estime à près de 75 % la réduction des erreurs dans le circuit de vérification. Cette baisse a un impact direct sur la qualité remise, la tranquillité d'esprit de l'équipe, et la confiance du personnel dans le processus. La traçabilité numérique via *CubiPiluliers* facilite également les suivis d'incidents, ce qui n'était pas possible auparavant avec les registres papier. L'équipe est mieux outillée depuis qu'elle a accès aux statistiques d'erreur, parce que chacun peut voir comment ils se sont améliorés et quel type d'erreurs est plus propice à survenir.

Les résultats chiffrés, 1 an après installation

Piluliers par heure	Avant	Après	Amélioration
Vérification	10	20	100%
Montage	10	15	50%
Coût associé à la vérification	101 400\$	40 000\$	61%

Message de la propriétaire

Nathalie Lemonde, pharmacienne propriétaire

“Le I-Vision a transformé notre façon de travailler. Il s’est rentabilisé très rapidement, et surtout, il a ramené de la stabilité, de la sécurité et de la clarté dans nos opérations. Le circuit pilulier est devenu simple, sécuritaire et efficace. Je peux enfin me concentrer sur mon rôle de pharmacienne. Je coterai mon expérience client à 9/10.”



Nathalie Lemonde