

Étude de de cas - Pharmacie Jean-Coutu Jean-Paul Mourad et Frédéric Baker

Comment regagner la tranquillité d'esprit en contexte de pénurie de main-d'œuvre?

Profil de la pharmacie

Localisation: Rivière-Rouge, Québec

Patients sous piluliers: 470

Méthode précédente: Vérification manuelle par les pharmaciens.

Problématique

Contexte

Avant l'installation du I-Vision, les méthodes de vérification par l'équipe n'étaient pas uniformes et bien définies, ce qui ajoutait des étapes et augmentait la complexité de la vérification des piluliers. Il y avait un écart de vitesse marqué entre chacun, ce qui rendait la tâche de vérifier les piluliers imprévisible, inconstante et sensible aux imprévus. Fortement affectés par la pénurie de main d'œuvre, les propriétaires étaient incertains d'être en mesure de livrer les piluliers dans les délais durant l'été 2024. Cette source de stress pesait au quotidien.

Pourquoi le I-Vision?

Au printemps 2024, les propriétaires ont évalué leurs options: S'équiper avec un robot d'automatisation des piluliers, envoyer leur production en centrale ou continuer d'engager des pharmaciens remplaçants. Les 3 options s'avéraient trop coûteuses et allaient inévitablement compromettre la rentabilité de la pharmacie. Frédéric Poirier, le fondateur de Smartlab 3.0, a reparlé à Jean-Paul Mourad et son équipe après avoir présenté l'appareil I-Vision un an auparavant. Cette fois-ci, c'était clair pour les propriétaires: Le I-Vision était la solution la plus simple et rentable pour la pharmacie en contexte de pénurie de main-d'œuvre. 1 mois plus tard, la pharmacie a installé le système I-Vision et le logiciel de gestion pilulier Cubipiluliers.

Les bénéfices perçus

Diminution de la fatigue

Avant, la vérification était énergivore et toute tâche réalisée après n'allait pas être productive. Maintenant, les techniciennes peuvent vérifier des piluliers pendant 3 heures puis après performer dans d'autres tâches. La machine a également responsabilisé les membres de l'équipe. Tout le monde a conscience que cela prend quelqu'un au poste de vérification, sans cela, rien n'avance. Pour les pharmaciens, les transitions entre les tâches sont plus fluides. Il est plus facile de dissocier l'aspect administratif de la gestion pilulier de l'aspect technique. Tel que M. Mourad le rapporte: "les erreurs faites en 1 an se comptent sur les doigts d'une main et ce sont tous des erreurs anecdotiques non reliées à la machine".

Stabilisation du flux de travail

Avant, plus que les piluliers étaient chargés, plus ils prenaient du temps à être vérifiés par les techniciennes. Avec le I-Vision, les piluliers chargés sont vérifiés à une vitesse très similaire des piluliers moins chargés. L'appareil a permis de rendre tous les membres de l'équipe au même niveau, de standardiser les façons de faire et de rendre la tâche de vérification des piluliers plus prévisible et officielle. Il est beaucoup plus simple pour les pharmaciens de prévoir des vacances, des congés de maternité/paternité ou des absences lorsque la production est constante. L'époque des heures supplémentaires en soirée pour vérifier des piluliers est maintenant chose du passé.

Les résultats chiffrés, 1 an après installation

Piluliers par heure	Avant	Après	Amélioration
Vérification pharmaciens	30	44	46%
Vérification techniciennes	18	33	83%
Montage	18	22	22%

Messages du propriétaire

Jean-Paul Mourad, pharmacien propriétaire

“ Le I-Vision est l'appareil qui a été le plus rentable pour notre pharmacie. Il nous a permis de nous assurer d'une stabilité et une paix d'esprit au niveau de la production des piluliers. Je cote ma satisfaction globale à 9/10”.

