

# Étude de de cas -Pharmaprix Souren Bedrossian

## Comment rentabiliser les piluliers tout en restant maître de sa production?

### Profil de la pharmacie

**Localisation:** St-Lazare, Québec

**Patients sous piluliers:** 90 en 2023, 125 en 2024

**Méthode précédente:** Vérification manuelle par les pharmaciens

### Problématique

#### Contexte

Avant l'arrivée du I-Vision, la pharmacie de M. Souren Bedrossian fonctionnait avec un modèle traditionnel de vérification des piluliers, géré principalement par deux à trois pharmaciens. La tâche de vérification était souvent reléguée "à temps perdu", en soirée ou durant les fins de semaine. En d'autres mots, c'était une tâche secondaire. Il n'y avait pas de processus uniforme ni de système de suivi clair en place, ce qui menait à une grande variabilité d'une personne à l'autre.

Ce manque de structure, combiné à la pénurie de main-d'œuvre, posait un risque réel pour la continuité et la qualité du service. Les erreurs n'étaient pas systématiquement tracées, et la charge mentale sur l'équipe, particulièrement sur le pharmacien propriétaire, était de plus en plus lourde. Environ 15 à 20 heures par semaine étaient consacrées uniquement à la vérification des piluliers, à un coût estimé de 60 000 \$ par an

#### Pourquoi le I-Vision?

À l'automne 2023, M. Bedrossian a évalué trois options :

- Faire affaires avec une centrale de préparation (CPO)
- Embaucher davantage de pharmaciens remplaçants
- Ou automatiser une partie du processus à l'interne

Le choix du I-Vision, jumelé au logiciel CubiPilulier, s'est révélé être la solution la plus simple, rentable et indépendante, surtout dans un contexte de bannière où les contraintes sont nombreuses. Contrairement à la centrale, le système permettait de maintenir un contrôle total sur la production, tout en assurant une traçabilité complète des actes.

En novembre 2023, la pharmacie a donc implanté le I-Vision et cela malgré quelques défis liés à l'installation du réseau. La formation et l'arrivée du nouvel équipement a bien été reçue, et l'équipe a rapidement vu les bénéfices concrets.

## Les bénéfices perçus

### **Standardisation et clarté du processus**

Avec le I-Vision et CubiPilulier, la pharmacie a pu instaurer un cadre structuré pour le montage et la vérification des piluliers. Fini le temps où tout le monde faisait « un peu de tout » sans structure précise. Les tâches sont maintenant clairement planifiées, de la mise en sac, à l'impression, jusqu'à la validation. Cette structure a permis une meilleure répartition du travail entre les pharmaciens et une production plus fluide. Aux yeux de M. Bedrossian, la standardisation du travail et la traçabilité du produit final est ce qui a eu le plus d'impact à la suite de l'installation du I-Vision

### **Réduction des erreurs et responsabilisation**

Depuis l'installation, aucune erreur n'a été transmise aux patients. Le système permet de documenter chaque incident potentiel dans CubiPilulier, et les photos prises par la machine facilitent l'apprentissage et la responsabilisation des membres de l'équipe. Comme le rapporte le propriétaire, "Durant le processus, il y a trois paires de yeux: le technicien, l'ordinateur puis le pharmacien. L'ordinateur agit comme un gilet de sécurité pour mon équipe, c'est génial pour travailler avec confiance."

### **Rentabilité accrue malgré un volume modeste**

Avec un volume d'environ 125 patients sur piluliers, le pharmacien estime maintenant le coût annuel de vérification à 32 000 \$, soit une réduction de près de 50 % par rapport à l'époque pré-I-Vision. Non seulement cela démontre que le système est rentable même pour une pharmacie à volume modéré, mais cela prouve aussi que le I-Vision permet de gagner du volume en patients sur piluliers sans perturber les horaires ni compromettre la qualité du service.

## Les résultats chiffrés, 1 an après installation

Heures hebdomadaires accordées aux piluliers	Avant	Après	Amélioration
Vérification	16	5	3,2x plus rapide
Montage	12	9	33% d'efficacité
Temps total	28	14	2x plus rapide

## Messages du propriétaire

### Souren Bedrossian, pharmacien propriétaire

“ Le I-Vision a apporté une clarté et une tranquillité d’esprit que je ne pensais pas possibles avant. On peut planifier, former, déléguer, tout en gardant un contrôle complet sur la production. C’est une solution efficace, rentable et bien adaptée à notre réalité. Ma satisfaction liée à l’appareil est de 9 sur 10.”



Souren Bedrossian