

ÉTUDE DE CAS – PHARMACIE JEAN COUTU COWANSVILLE

LA GESTION DU PERSONNEL AVEC LA SOLUTION AGENDRIX



Jean Coutu

Une gestion des ressources humaines en évolution

Située en Estrie, la pharmacie Jean Coutu de Cowansville est dirigée depuis 2001 par Julie Coderre, pharmacienne et copropriétaire. Comptant aujourd'hui près de 60 employés, l'entreprise occupe une place centrale au sein de sa communauté et a connu un développement soutenu au fil des années.

Cette croissance a entraîné l'émergence de nouveaux besoins en gestion des ressources humaines, notamment en ce qui concerne la planification des horaires ainsi que le suivi des présences et des heures travaillées. Jusqu'à récemment, ces tâches étaient effectuées à l'aide de feuilles Excel et de cartes de temps que les employés devaient poinçonner à l'aide

d'une pointeuse traditionnelle. Ces méthodes manuelles, en plus de mobiliser un temps précieux, occasionnaient des erreurs fréquentes et compliquaient la gestion des absences ainsi que les ajustements d'horaire.

Dans ce contexte, la direction a choisi d'intégrer Agendrix, une solution de gestion des horaires de travail des salariés. Cette plateforme permet, entre autres, d'automatiser et de centraliser plusieurs fonctions clés, dont la gestion du pointage, c'est-à-dire l'enregistrement des heures d'arrivée et de départ des employés, et la gestion des congés.

Conçu au Québec, Agendrix offre une gamme complète de fonctionnalités liées à la gestion du personnel, telles que la planification des horaires, le suivi des heures travaillées, la gestion des demandes de congé et d'absence, ainsi que l'exportation des données vers les systèmes de paie. Ainsi, Agendrix facilite la circulation de l'information en temps réel et soutient une gestion plus efficace du personnel au quotidien.

Une gestion modernisée des ressources humaines

Pour faire un choix éclairé, Mme Coderre a d'abord échangé avec d'autres propriétaires de pharmacies afin d'être au fait de leurs expériences avec différents outils numériques. Ces discussions ont permis d'identifier les critères les plus déterminants pour la direction : une solution conviviale, rapide à implanter, facile à utiliser pour une équipe multigénérationnelle et adaptée aux environnements de travail dynamiques, comme celui d'une pharmacie. La solution Agendrix s'est rapidement démarquée par sa simplicité d'utilisation, son accessibilité sur ordinateur comme sur mobile ainsi que sa capacité à s'adapter aux réalités du terrain propres aux secteurs du commerce de détail et de la pharmacie.

Une activation immédiate du logiciel, soutenue par un accompagnement personnalisé

L'implantation d'Agendrix à la pharmacie s'est faite sans phase d'essai préalable. En effet, la direction a choisi d'activer l'ensemble des fonctionnalités offertes par la solution Agendrix, sans recourir à une phase d'essai ou à un déploiement progressif. Un accompagnement initial a été offert par l'équipe d'Agendrix, incluant une visite sur place qui a facilité la prise en main de l'outil par l'équipe de la pharmacie. Du côté de la formation, de courtes vidéos explicatives ont été visionnées par l'ensemble des employés pour faciliter la compréhension des fonctionnalités courantes, tandis que du coaching individuel a été mis en place pour les cadres et les membres de la direction. Cette transition a aussi été facilitée par le fait que certains employés connaissaient déjà le logiciel pour l'avoir utilisé dans d'autres milieux de travail. Cette approche adaptée a permis à chacun et chacune de s'approprier rapidement le logiciel, sans perturber le fonctionnement courant de l'entreprise.

Des ajustements dans la gestion du temps, des ressources humaines et des communications internes

L'implantation du logiciel Agendrix a entraîné des changements concrets dans la gestion quotidienne du temps et des effectifs. Pour les salariés, le principal ajustement a été le passage d'un système de cartes de pointage manuelles à une borne numérique installée dans la cafétéria sous forme d'iPad. Cette nouvelle méthode, intuitive et accessible, a facilité l'enregistrement des heures d'arrivée et de départ tout en réduisant les oublis de pointage. Pour la commis-comptable, l'intégration d'Agendrix a permis d'alléger les suivis liés à la gestion des horaires et des paies, notamment en limitant les interventions sur les pointages incomplets ou les erreurs d'horaire. Enfin, les cadres ont bénéficié d'un meilleur accès aux données en temps réel, ce qui leur permet de gérer plus efficacement les horaires, de suivre les absences et d'appuyer les évaluations de performance. Chaque groupe a ainsi intégré l'outil à son quotidien, sans résistance, dans un esprit de modernisation bénéfique. Comme l'explique Mme Coderre : « Les employés étaient contents, car cette solution est vraiment très simple. »

Par ailleurs, Agendrix a aussi remplacé l'usage de Messenger pour les échanges liés au travail. Cette centralisation des communications sur une plateforme professionnelle a permis de mieux distinguer les sphères personnelle et professionnelle, tout en facilitant la circulation des informations au sein de l'équipe. Comme le souligne Mme Coderre : « On utilise dorénavant rarement la messagerie instantanée Messenger. Maintenant, on a une plateforme professionnelle pour communiquer, et c'est une vraie valeur ajoutée pour le respect de la vie privée. »

Retombées du projet Agendrix

➔ Système de pointage numérique accessible

Un iPad installé dans la salle des employés permet d'enregistrer facilement les heures d'arrivée et de départ, ce qui réduit les oublis et simplifie le suivi.

➔ Traitement de la paie facilité

Les heures travaillées sont automatiquement compilées, ce qui diminue les erreurs et réduit le temps consacré aux suivis manuels.

➔ Planification des horaires simplifiée

Les disponibilités, congés et besoins sont centralisés dans une seule plateforme conviviale, ce qui facilite et accélère la création des horaires.

➔ Accès autonome à l'information

Les employés et les gestionnaires consultent leurs horaires, leurs présences et leurs congés en temps réel, sans passer par l'équipe administrative.

➔ Communication professionnelle centralisée

Les échanges internes sont effectués à partir de l'application, ce qui facilite la séparation entre les vies privée et professionnelle, en plus d'assurer une meilleure diffusion de l'information.



Poursuivre la modernisation, sans perdre de vue l'essentiel

Forte des retombées concrètes de l'implantation d'Agendrix, la direction de la pharmacie Jean Coutu de Cowansville demeure attentive aux solutions numériques susceptibles d'améliorer ses pratiques. Parmi les pistes numériques envisagées, l'équipe s'intéresse notamment aux outils intégrant l'intelligence

artificielle, comme ceux pouvant alléger la prise de notes pendant les consultations pharmaceutiques. Ces technologies sont envisagées comme des leviers pour soutenir les équipes et améliorer l'expérience client, tout en maintenant l'expertise humaine et le lien de proximité au cœur du service.



Propos tirés d'une entrevue avec madame Julie Coderre, pharmacienne copropriétaire, Jean Coutu Cowansville

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : Jean Coutu

Entrevue réalisée le 16 mai 2025

Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce document, veuillez contacter :

Détail Québec

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 393-0222
Ligne sans frais : 1 888 393-0222
Courriel : info@detailquebec.com

© 2025 Détail Québec

detailquebec.com