

La force d'une vision

NATHALIE VALLERAND . Les Affaires . 26-02-2011

Lasik MD

L'entreprise s'est propulsée au premier rang canadien de la correction de la vue au laser grâce à une mise en marché très dynamique.

De la vision, les ophtalmologistes montréalais Mark Cohen et Avi Wallerstein en ont à revendre, eux qui en dix ans ont conquis plus de la moitié du marché canadien de la chirurgie de l'oeil au laser. Ils possèdent 25 cliniques Lasik MD au pays - la dernière a été inaugurée en décembre à Nanaïmo en Colombie-Britannique, et ils préparent une expansion aux États-Unis.

Un tel succès commercial se voit rarement dans le domaine des services médicaux spécialisés. Un marketing axé sur une forte présence publicitaire, des bas prix et un service à la clientèle rigoureux ont permis à Lasik MD de se démarquer. Elle figure au tableau des 50 sociétés les mieux gérées pour la quatrième fois.

L'entreprise, dont la porte-parole est la patineuse Joannie Rochette, consacre de 15 à 20 % de ses revenus à la publicité dans les médias traditionnels et les réseaux sociaux. Non seulement cette stratégie lui permet d'augmenter sa notoriété, mais elle suscite également le bouche-à-oreille, qui génère plus de la moitié de sa clientèle.

" Les gens qui se font traiter oublient rapidement qu'ils portaient des lunettes, dit Mark Cohen, président. Nos publicités le leur font penser et ils en parlent alors à leur entourage. " D'où l'importance de soigner le service à la clientèle pour bénéficier d'un bouche-à-oreille favorable. Pour évaluer son service, Lasik MD a recours à des acheteurs-mystère et mène régulièrement des sondages de satisfaction de la clientèle.

L'entreprise, qui effectue 70 000 chirurgies annuellement, est aussi réputée pour ses bas prix, un modèle d'affaires qu'elle a adopté dès sa fondation. " Il y a 10 ans, l'opération des deux yeux coûtait 5 000 \$, indique Mark Cohen. C'était un luxe que peu de gens pouvaient se permettre. Les lasers étaient donc inutilisés la plupart du temps. " Lasik MD a diminué les prix, augmentant du coup le volume et rentabilisant l'équipement. " Cela nous a aussi permis d'améliorer la qualité, car plus un chirurgien opère, meilleur il devient ", soutient le chirurgien. Il en coûte aujourd'hui entre 1 000 et 2 000 \$ pour se faire opérer les deux yeux chez Lasik MD.

Ophtalmologistes recherchés

Le recrutement des médecins est une autre clé du succès. Ouvrir une clinique de base, avec un seul laser, coûte environ un million de dollars, selon Mark Cohen. " C'est un gros investissement, or les médecins ne sont pas des gens d'affaires. "

En travaillant pour Lasik MD, ils n'ont rien à déboursier au départ et peuvent devenir actionnaires au bout de quelques années. L'entreprise s'occupe du marketing, de l'informatique, des ressources humaines, bref, de toute la gestion, un peu comme dans le franchisage. Les docteurs Cohen et Wallerstein demeurent toutefois actionnaires majoritaires des cliniques.

Autre avantage pour les médecins qui se joignent à l'entreprise : ils bénéficient d'un encadrement serré. Une dizaine d'ophtalmologistes expérimentés sont notamment à leur disposition sept jours par semaine pour répondre à leurs questions. De plus, ils peuvent continuer à exercer à l'hôpital ou à leur bureau privé, car ils n'effectuent des chirurgies au laser qu'une ou deux journées par semaine. " Comme cette intervention prend moins de dix minutes, le médecin peut en faire plusieurs par jour ", indique Mark Cohen.

Expansion prochaine

Lasik MD couvre presque toutes les agglomérations de 250 000 habitants et plus au Canada, nombre minimum pour que la clinique soit rentable. L'expansion proviendra des États-Unis, où l'entreprise possède une clinique dans l'État de New York depuis quelques années. Au printemps, elle en ouvrira une deuxième à Rochester, dans le même État. " Comme c'est près d'ici, la gestion est plus facile, dit Mark Cohen. Sans compter que nous sommes déjà connus par les Américains qui vivent près de la frontière, beaucoup se faisant opérer dans nos cliniques canadiennes. "

La croissance de Lasik MD passera aussi par la correction de la presbytie au laser, une technique qui sera au point dans deux ou trois ans, selon Mark Cohen.

PROFIL

Activité : Correction de la vue au laser

Siège social : Montréal

Effectifs : 675 employés

Chiffre d'affaires : plus de 100 millions de dollars

Marchés : Canada et États-Unis

Actionnaires principaux : Mark Cohen et Avi Wallerstein

Année de fondation : 2001

Site Internet : www.lasikmd.com