

LASIK MD: des médecins à la vision claire

Médecine. L'entreprise prépare une expansion au Canada et aux États-Unis.

Mark Cohen et son associé, Avi Wallerstein, tous deux médecins en ophtalmologie spécialisés dans la chirurgie au laser, avaient une vision. Celle de bâtir une chaîne nationale de cliniques spécialisées dans la chirurgie au laser abordable. En 2001, ils fondent LASIK MD, ouvrent deux cliniques, à Montréal et à Toronto. L'expansion se fait rapidement et leur expertise est reconnue.

Aujourd'hui, LASIK MD compte 22 cliniques au Canada et un aux États-Unis. L'entreprise de 400 employés détient environ 40 % du marché canadien et affiche des ventes de 50 millions de dollars. LASIK MD opère plus de 50 000 yeux par année.

Les ingrédients du succès

« Notre succès provient d'abord de la qualité de nos chirurgies. Nous avons une formation standardisée qui est unique dans l'industrie. Nos protocoles d'opération ont également des standards très élevés. C'est un acte médical qui nécessite beaucoup de précautions.

Nos critères de sélection des patients sont nombreux et rien n'est laissé au hasard. Nous sommes très scientifiques dans notre approche. Autre élément qui nous démarque, les médecins sont actionnaires et donc très motivés par le succès de l'entreprise », souligne le président et codirecteur médical de LASIK MD, Mark Cohen.

LASIK MD se démarque également par des prix très concurrentiels. « En moyenne, il en coûte 1 000 \$ par œil. Nous avons réussi à offrir un prix abordable en allant chercher du volume. L'an dernier seulement, la publicité a nécessité un investissement de 10 millions. Nous voulons être la référence dans le domaine. Avant notre arrivée, les prix étaient près de 50 % plus élevés. Évidemment, nos concurrents ont depuis abaissé leurs prix, mais on demeure le moins cher de l'industrie. »

La qualité du service

LASIK MD se classe cette année parmi les 50 sociétés les mieux gérées au Canada. « Nous avons développé une infrastructure de



Dr. Avi Wallerstein, codirecteur médicale national et cofondateur et Dr. Mark Cohen, président, codirecteur médicale national et cofondateur de LASIK MD

gestion des ressources humaines très sophistiquée pour une jeune entreprise. Nous nous sommes entourés des meilleurs chirurgiens et nous avons mis en place plusieurs programmes pour augmenter la qualité du service. »

L'entreprise mesure régulièrement la satisfaction de ses clients et tient compte de ses commentaires. Elle sonde aussi ses employés concernant le travail de leurs pairs. « Nous avons des programmes de reconnaissance pour souligner les bonnes initiatives de nos employés de même que des incitatifs pour

hausser leur motivation. Tous ces éléments favorisent l'engagement et le sentiment d'appartenance et mènent à l'excellence », soutient M. Cohen.

Ce dernier souhaite poursuivre l'expansion de l'entreprise. Il prévoit ouvrir trois ou quatre cliniques en 2008 au Canada en plus de viser une expansion aux États-Unis ou peut-être en Europe. « Nous étudions la possibilité de diversifier notre expertise dans d'autres domaines de la médecine privée, mais il est trop tôt pour en parler. »

R.C.S.

LASIK MD
VISION



(PROFIL)

Nom : LASIK MD

Activité : chirurgie au laser

Siège social : Montréal

Employés : 400

Chiffre d'affaires : 50 millions de dollars

Marché : canadien

Actionnaires principaux :

Dr Mark Cohen et Dr Avi Wallerstein

Année de fondation : 2001

Site Internet : www.lasikmd.com

Trois questions à Mark Cohen

Quels sont les secrets d'une bonne gestion ?

La communication est très importante dans l'entreprise. Il faut prendre le temps d'écouter les clients et les employés afin de s'améliorer continuellement.

Quel est votre prochain défi ?

Poursuivre l'expansion à l'extérieur du Canada. Il faut bien cibler nos prochains marchés.

Quel est votre conseil pour réussir en affaires ?

Je suis médecin. S'entourer des meilleurs en gestion était essentiel afin de mettre en place les meilleures pratiques de gestion. Que ce soit dans le domaine médical ou en gestion, il y a zéro tolérance pour l'improvisation.