

L'avenir – L'optométrie perturbatrice

Le changement est la seule constante. La façon dont notre profession embrasse les perturbations sera la clé de notre avenir collectif. Le rythme des perturbations, tant dans notre monde que dans notre industrie, s'accélère, forçant les optométristes indépendants à examiner leurs pratiques en vue de répondre aux besoins changeants des clients et d'adopter la technologie, tout en assurant la sécurité des patients. Cette possibilité permet à la profession de l'optométrie de prendre les devants et de diriger le changement, plutôt que d'en être victime. L'Association canadienne des optométristes a invité quatre chefs de file de l'industrie à donner leur point de vue sur l'optométrie perturbatrice et sur la façon dont les optométristes peuvent être l'auteur des perturbations plutôt que leur victime.

Au cours des dernières années, il y a eu des perturbations dans plusieurs secteurs, notamment le transport urbain (covoiturage), les voyages (locations de vacances) et les services financiers (services bancaires en ligne), lesquelles ont connu un succès retentissant. Par conséquent, il y a de plus en plus d'entrepreneurs qui travaillent sans relâche à créer une technologie ou un concept qui sera le prochain grand « changement » dans une industrie établie. Ces perturbateurs proviennent habituellement de l'extérieur de l'industrie, et pour une bonne raison. Le fait d'être un étranger leur donne l'objectivité que confère l'éloignement des limites de la tradition, des conventions et, à l'occasion, de la législation, ainsi que la perspective inestimable du consommateur sans parti pris. Ces renseignements permettent aux perturbateurs de cerner les lacunes dans les modèles traditionnels de l'industrie où la clientèle n'est pas servie pour l'instant. Les lacunes deviennent l'occasion de résoudre les problèmes du consommateur d'une façon nouvelle et novatrice.

Comme toute autre profession, l'optométrie a ses failles où le consommateur n'obtient pas exactement ce qu'il veut, mais vit plutôt le statu quo. À notre avis, nous devons anticiper sur les perturbations en nous « perturbant » régulièrement nous-mêmes dans un esprit d'ouverture et de constante réflexion sur soi. Le défi consiste à poser les bonnes questions, si difficiles soient-elles, parce que les questions que vous vous poserez vous-même façonneront ce que deviendra votre pratique à l'avenir.

Chez IRIS, nous nous sommes demandé ce que nos patients voulaient et qui manquait dans notre modèle de soins oculovisuels. La réponse? Une demande croissante d'information, de la transparence et une expérience plus personnalisée. En nous appuyant sur cette information, nous nous sommes efforcés d'élaborer une stratégie et un outil à l'aide de la technologie des tablettes, le but étant d'améliorer l'examen de la vue et la vente d'articles de lunetterie. L'outil et la stratégie servent à différencier notre groupe sur le marché et à combler l'écart avec les consommateurs.

Après la mise en œuvre de nouveaux outils et de nouvelles technologies, il est particulièrement important de mesurer leur impact. Dans notre cas, nous utilisons l'observation fréquente, la mesure analytique détaillée des résultats et la rétroaction des patients pour nous guider. Les résultats que vous mesurez peuvent vous aider à poser plus de questions et à apporter d'autres améliorations. Ce cycle d'autoréflexion et d'adaptation est essentiel à la réussite et il est constamment adopté par des entrepreneurs perturbateurs qui changent notre monde.

Avec ces connaissances, je crois fermement que si nous, les praticiens, les groupes et la profession, avons l'habitude de continuer à remettre en question nos propres conventions, nous pourrions résister à la prochaine grande perturbation qui se profile à l'horizon.

D^r Daryan Angle

Vice-président au développement des affaires, IRIS, Le Groupe Visuel

Pourquoi des entreprises en ligne ciblent-elles les soins oculovisuels et l'optique? Pourquoi l'optométrie indépendante se sent-elle attaquée par la technologie perturbatrice, la réfraction en ligne, l'ajustement virtuel en ligne ou les diagnostics en ligne à distance? En réalité, l'optométrie n'est pas plus une cible de perturbation que le reste du système de santé, qui a toujours été lent à s'adapter à la technologie et au changement. La réaction du système à la nouvelle technologie a souvent été de la rejeter ou de demander une protection au législateur. Les industries ou les entreprises qui évoluent lentement sont la proie la plus facile pour les perturbateurs technologiques.

Alors, comment l'optométrie peut-elle devancer les perturbateurs, adopter la technologie et créer une croissance durable pour l'avenir?

1. La technologie perturbatrice est une bonne chose – De nombreuses études ont démontré que les nouvelles technologies obligent les entreprises à innover et à se distinguer. Les premiers perturbateurs d'une industrie n'ont souvent pas pensé aux répercussions à long terme, juridiques ou sécuritaires de leurs produits et services. Les perturbateurs en optométrie ont forcé de nombreux cabinets à réfléchir à la façon dont ils créent une expérience pour les patients, démontrent la qualité, instaurent un processus efficace d'examen de la vue, et même à ce que signifie être un professionnel des soins oculovisuels. L'avenir de l'optométrie devrait être axé sur un meilleur service aux patients plutôt que sur une protection du gouvernement contre la perturbation du marché.
2. Acceptez le changement – Peu importe le degré de sécurité de votre entreprise, vous ne pouvez pas empêcher les perturbations. Si votre réaction à la perturbation consiste à créer une valeur différenciée avec les consommateurs et les patients, vous serez toujours en mesure de concurrencer les perturbateurs. Commencez par intégrer l'apprentissage dans votre culture organisationnelle et offrez à votre personnel et à vos associés des occasions de formation et de croissance. Créez des processus et une structure qui encouragent le partage et l'apprentissage. N'importe quel bureau ou organisme peut se donner une mentalité d'apprentissage ou de perturbation, mais il aura besoin d'un champion. Le changement commence par des leaders intrépides qui démontrent les avantages et la valeur du changement pour le personnel des cabinets et les patients.
3. Écoutez vos patients – Les sondages et les recherches auprès des patients font invariablement voir une préférence pour des soins oculovisuels complets fournis par des optométristes locaux. Certaines des technologies les plus perturbatrices de ces soins ont mis l'accent sur la simplification du processus d'intervention dans ce domaine. En rendant l'expérience des soins oculovisuels simple, complète et personnelle, les optométristes peuvent maintenir efficacement leur état d'expert en soins oculovisuels primaires auprès des patients, tout en suscitant des possibilités dans d'autres domaines spécialisés.

Un optométriste spécialiste des soins oculovisuels qui utilise la plus récente technologie représente l'ultime perturbateur des soins oculovisuels!

Grant Larsen

Chef de la direction, Eye Recommend

La perturbation n'est pas un mot nouveau pour une industrie et les entreprises qui ont été reconnues comme perturbatrices en ont souvent été récompensées. Amazon est un exemple évident, mais nous l'avons aussi vu dans notre industrie avec Clearly et Warby Parker. Les perturbateurs prennent une industrie « fatiguée » ou « désuète » et utilisent la technologie et les nouveaux modèles de prestation pour offrir des produits et des services qui répondent aux attentes actuelles et futures des consommateurs.

La technologie peut être en soi un important perturbateur. Le meilleur exemple en est la technologie de la diffusion en continu. Ainsi, Blockbuster Entertainment, fournisseur américain en location de films et de jeux vidéo à domicile, a refusé d'acheter Netflix (apparemment pour 60 M\$) parce que ses dirigeants doutaient de l'avenir de la vidéodiffusion. Nous savons tous comment cela s'est terminé. Dans notre industrie, nous avons de nouvelles plateformes de télémédecine, la réfraction et l'ordonnance en ligne, l'autodiagnostic de réfraction par téléphone intelligent, la médecine en borne interaction et les soins oculovisuels à domicile, qui pourraient collectivement avoir une incidence sur la façon dont nous exerçons notre profession.

À mon avis, l'un des plus gros perturbateurs sera le regroupement des cliniques indépendantes. La logique sous-jacente exige de comprendre la motivation de ceux qui la poursuivent. Ils possèdent la capacité financière et l'extensibilité nécessaires pour créer des marques qui font concurrence aux praticiens indépendants. Ils peuvent mettre au point la technologie nécessaire pour perturber les activités, ce qui n'est pas le cas pour un praticien indépendant. Ce n'est pas une mauvaise chose, mais les regroupements par motivation financière ont desservi l'optométrie sur d'autres marchés, et tout peut survenir si vite.

Quelles solutions les praticiens peuvent-ils proposer pour lutter contre toutes ces perturbations éventuelles? Nous avons tous entendu que la combinaison d'une relation positive avec le patient et d'un excellent service à la clientèle assurera la prospérité de la pratique optométrique indépendante. Je conviens que le pouvoir de la relation que nous entretenons avec nos patients est essentiel à notre réussite. Je tiens cependant à souligner que les attentes des consommateurs évoluent. Le modèle traditionnel d'examen de la vue et de choix de lunettes n'est pas très confortable pour le consommateur. Les pratiques qui créent une marque signifiant quelque chose pour le consommateur, qui offrent des produits novateurs, qui permettent à la technologie d'améliorer les choses et d'offrir une belle expérience seront vraiment florissantes et finiront par devenir les gagnants à long terme dans notre industrie.

Les optométristes indépendants continueront d'être mis au défi dans leur pratique, mais ils peuvent choisir de redéfinir l'expérience du patient. L'utilisation de nouvelles technologies en réfraction, les tests de vision binoculaire et la délégation de services permettent aux optométristes comme perturbateurs volontaires de se différencier et de redéfinir l'expérience traditionnelle. Notre façon de communiquer a également changé, et il nous incombe de trouver une façon de communiquer avec les consommateurs d'une manière et avec une fréquence qui leur soient significatives. Ainsi, la technologie « Beacon » (marketing ciblé utilisant la géolocalisation) représente une toute nouvelle frontière dans l'espace de vente au détail et une façon intrigante de faciliter la communication avec les patients dans l'environnement mobile. Nous avons tous entrevu l'avenir et il est mobile!

Nous nous devons d'investir dans les perturbations plutôt que d'en être victimes. Nous devons penser différemment et réfléchir à la façon dont nous sommes perçus par le patient. Les dirigeants de l'optométrie doivent trouver des façons d'accepter, de soutenir et, dans la mesure du possible, d'offrir l'innovation technologique non seulement pour concurrencer les perturbations d'aujourd'hui, mais aussi le changement inévitable et incessant de demain. Les perturbations dans notre industrie sont réelles et palpables, et les optométristes devraient les considérer comme une occasion et une menace, et agir rapidement pour intégrer ou atténuer les perturbations dans leur propre pratique.

D^r Alan Ulsifer

Président et chef de la direction, FYidocors

Nous vivons dans un monde technologique qui évolue rapidement et qui représente un défi pour toutes les industries, y compris l'optométrie. Les perturbateurs confrontent les optométristes quotidiennement et continueront de le faire. Il y a une révolution à l'extérieur de la salle d'examen. Plus que jamais, le patient est le moteur du changement. L'utilisation de tablettes, d'ordinateurs et de téléphones intelligents et un accès Internet omniprésent à l'information ont amené les patients à adopter de nouvelles façons de communiquer et d'acheter. Le choix des patients évolue et les cliniques doivent s'y adapter si elles entendent demeurer utiles et attrayantes pour leur clientèle actuelle et future.

ADOPTER LE CHANGEMENT AVEC LE BON LOGICIEL DE GESTION DE PRATIQUE

La capacité d'une clinique et de son personnel à s'adapter au changement est liée positivement au succès de la pratique. Les cabinets qui favorisent le statu quo seront un jour surpassés par les cabinets qui choisissent de s'adapter à la transformation du paysage optométrique.

La technologie a révolutionné la façon dont les consommateurs interagissent avec les produits, les services et les professionnels de la santé. Une plateforme comme Twitter a même changé la façon dont certains chefs d'État communiquent! Pour l'industrie optométrique, les patients d'aujourd'hui qui ont les moyens de se prendre en main s'attendent à ce que les optométristes comprennent leurs besoins, leurs antécédents et leurs préférences en matière de communication. Et comme les patients font maintenant pratiquement tout en utilisant leur téléphone intelligent, il est de plus en plus probable que, à moins que vos services ne se réalignent sur cette nouvelle réalité, certains patients décideront de changer d'optométriste pour trouver la commodité à laquelle ils s'attendent.

La clé est d'avoir un logiciel de gestion de produits (du type PMS) qui oriente l'évolution dans votre clinique. Votre PMS doit pouvoir établir et suivre la communication dans le dossier du patient par courriel ou message texte pour optimiser l'engagement. Comme votre logiciel est le dépôt central de tous les renseignements sur vos patients, il est essentiel que tous les contacts avec un patient figurent dans son dossier et que celui-ci soit facilement accessible à son équipe de soins.

Les mégadonnées aident à améliorer les soins aux patients. Les données, c'est le savoir, et savoir, c'est pouvoir. Le bon PMS vous permettra de suivre vos propres indicateurs de rendement clés (IRC) pour cerner les tendances et les perspectives d'amélioration dans votre pratique. Un autre outil indispensable est la capacité de lancer facilement un sondage sur l'expérience des patients par lequel évaluer leur satisfaction au fil du temps. Ainsi, l'analyse des données cliniques devient un examen exhaustif de la santé de votre cabinet. Vous ne savez pas ce que vous trouverez tant que vous n'aurez pas les bons outils et les bonnes compétences pour ce faire!

Des systèmes de gestion de pratique comme Optosys (logiciel exclusif de l'OSI) adoptent certaines technologies qui s'harmonisent avec le nouveau paysage optométrique comme les suivantes :

- **Module de réservation de consultation en ligne :** Les patients n'ont pas tous le temps, pendant vos heures d'ouverture, de téléphoner, de se mettre en attente et de négocier directement pour réserver un examen à leur convenance. Les patients veulent la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne, de choisir l'optométriste qu'ils désirent et de retenir le créneau horaire qui leur convient le mieux. Grâce à un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, la réservation d'examen devient plus facile et plus attrayante pour de nombreux patients qui naviguent en ligne ou qui travaillent par quarts et que vous auriez normalement de la difficulté à joindre.
- **Rappel automatisé :** Le module de communication Optosys permet maintenant d'automatiser entièrement ce qui a déjà énormément accaparé le temps du personnel avec plus ou moins de succès. En se connectant par Optosys à la plateforme de leur choix (texte ou courriel), les optométristes informeront leurs patients qu'il est temps de réserver un examen de la vue ou leur rappelleront que leur examen s'en vient, ce qui réduira au minimum les « retards » et les « absences ».
- **Commandes électroniques directes au laboratoire :** Pour une plus grande efficacité du personnel, les commandes de laboratoire électroniques peuvent être envoyées directement du dossier du patient au laboratoire. Cela réduit les erreurs de transcription qui peuvent avoir une incidence négative sur les délais d'exécution et le degré de satisfaction du patient à l'égard de vos services.
- **Fonctions du commerce électronique :** Une boutique électronique peut être créée en vue d'afficher la marchandise en ligne. Nous savons que les consommateurs d'aujourd'hui veulent voir les choses en ligne avant d'aller dans un magasin. Ce module vous permet de tirer parti de la démographie du bassin des consommateurs et de rejoindre de nouveaux clients qui autrement n'iraient pas à votre cabinet.

OPTIMISME POUR L'AVENIR

Depuis des années, on vous demande instamment d'avoir l'équipement le plus récent et le plus perfectionné dans vos salles de préexamen et d'examen. Les optométristes ont maintenant l'occasion de faire de même pour tous les aspects des activités de leur clinique. Les cabinets indépendants pourront demeurer très concurrentiels des années durant s'ils adoptent toutes les technologies susceptibles de les aider à améliorer les soins aux patients et le rendement de la clinique.

Patrice Lacoste

Chef de la direction, Services optométriques Inc. (SOI)