

Les prémices...

Un médecin aventurier

Dès la fin de ses études en médecine en 2000, Marc Lacroix sillonne la Belle Province et œuvre en tant que médecin urgentologue dans plus de 35 hôpitaux du secteur public.

Gaspésie, Côte-Nord, Bas-Saint-Laurent, Beauce, Chaudière-Appalaches sont des régions qu'il foule, stéthoscope au cou... Marc travaille même à Hearst, dans le nord de l'Ontario.

« J'ai travaillé pour le service aérien gouvernemental pendant quelques années ainsi qu'auprès de patients présentant des problématiques lourdes, notamment dans le Grand Nord. »

« J'ai eu une exposition particulière à la clientèle polytraumatisée et à la pédiatrie néonatale. »

Grands espaces et horaires irréguliers ne lui posent pas problème. Marc évolue et affine ses compétences en médecine lors de cette odyssée professionnelle aux quatre coins du Québec qui dure dix ans. Il jongle avec son emploi du temps pour avoir une belle qualité de vie où travail et loisirs s'harmonisent brillamment.

« Souvent, je joignais
l'utile à l'agréable.
Je prenais quelques
jours pour aller dans les
Chic-Chocs, me promener
dans les montagnes, aller
à la pêche. J'explorais
des endroits reculés.
Je suis un gars de plein
air. J'étais heureux! »

Joindre
l'utile
à l'agréable



Exercer la médecine **autrement**

Marc est habité par plusieurs réflexions quant à la façon d'exercer la médecine. Les enjeux auxquels il fait face dans le système public l'incitent à penser la pratique autrement. Il observe notamment qu'en raison de la surcharge de travail, peu de temps est accordé à la prévention.

« On manque de temps. Donc, on est tellement occupés à opérer nos cancers qu'on ne prend plus le temps de les prévenir. »

Ainsi, l'idée de démarrer une clinique privée commence à faire son chemin dans son esprit. « J'en discutais avec plusieurs collègues. Il n'y avait pas de clinique privée à Québec à l'époque. »

En 2005, l'arrêt Chaoulli adopté par la Cour Suprême fournit la clé des possibles en ce qui a trait à la pratique de la médecine privée au Québec. À Montréal, des médecins que Marc connaît ouvrent l'une des premières cliniques privées : M-D Plus. Marc s'inspire de ce projet et aspire à en démarrer une à Québec. Il s'attelle à la tâche et ébauche un plan d'affaires.

Marc veut trouver des solutions et transcender les aberrations propres à la pratique. Il articule donc un modèle d'affaires qui se veut avantageux, bien qu'en raison du facteur temps il puisse voir moins de patients.

« On voit moins de patients, mais on les voit mieux! »

« Mon idée initiale était d'offrir rapidement des soins de santé. Un délai de 24 à 48 heures pour consulter un médecin de famille et être disponible au moins 30 minutes pour le patient. »



L'homme-orchestre

En décembre 2009, Marc fait le grand saut : il ouvre une clinique à Lac-Beauport, située sur le boulevard du Lac à proximité d'une pharmacie. Il s'agit de la première clinique privée dans la Vieille Capitale. À l'instar des pharmacies Jean Coutu, la clinique arbore son nom, clinique médicale Lacroix, permettant ainsi d'associer un visage à l'entreprise. Ce choix vient avec un lot de responsabilités personnelles.

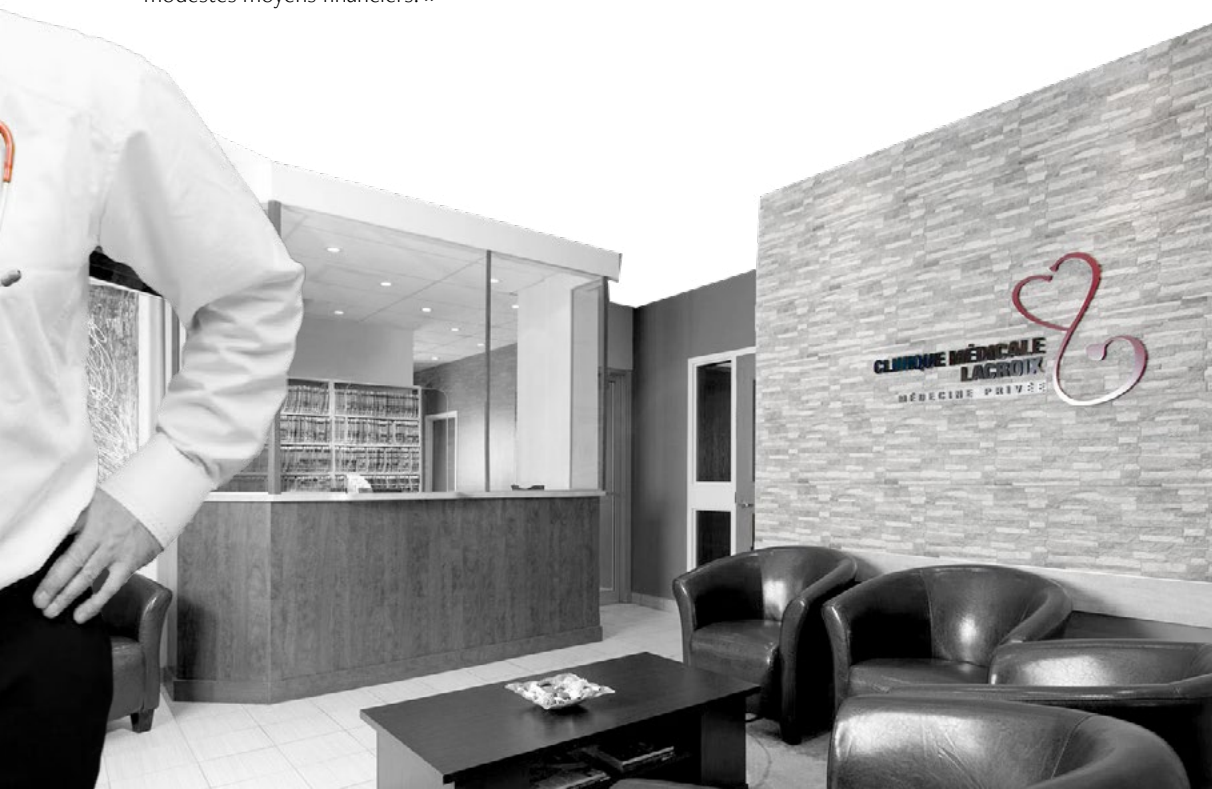
« Ça donne un côté humain à l'entreprise. »

Il n'a recours à aucun emprunt. « Pendant cinq, six ans, j'ai fait ça tout seul avec de modestes moyens financiers. »

Ce qui est facilitant, c'est que la clinique aménagée il y a une quinzaine d'années est relativement fonctionnelle. Marc lui donne un peu d'amour pour la remettre au goût du jour.

« Un peu de décoration, du mobilier, quelques équipements. Essentiellement, c'est un projet qui a coûté une cinquantaine de mille \$ à décoller. »

Le médecin omnipraticien — alors que son projet entrepreneurial en est à ses balbutiements — porte tous les chapeaux. « Je pratiquais la médecine. Je faisais le ménage, le café, le marketing. Je m'occupais de la comptabilité avec le peu de connaissances que j'avais du monde des affaires. »



A man with short dark hair and a slight smile is leaning against a wooden structure. He is wearing a white long-sleeved shirt and a dark tie with thin vertical stripes. The background is dark with some geometric lines.

Aller au bout de son rêve

À l'époque, bien qu'il soit propriétaire d'un immeuble à revenus, Marc ne souhaite pas déloger l'un de ses locataires. Il réside donc dans son ancienne chambre de cégepien chez son père pendant un an.

« Je ne voulais pas mettre de pression financière sur le projet et je souhaitais me laisser la chance que ça fonctionne. »

Lors des six premiers mois de pratique dans sa nouvelle clinique privée, il ne facture pas les services rendus à ses patients. Marc distribue des cartes de visite et leur demande de parler de son approche à leurs familles et amis. Le bouche-à-oreille fait son effet, puisque plusieurs manifestent un intérêt à devenir membres.

Avant de démarrer officiellement le service de prise en charge et d'obtenir une rémunération pour ses services médicaux, Marc se fixe comme objectif de trouver au moins 400 patients qui adhèrent à sa pratique et veulent devenir membres.

« Les gens qui souhaitaient obtenir une place dans ma clinique devaient déboursier 100\$ d'acompte. Je plaçais l'acompte et leur nom dans un coffre-fort. Je n'encaissais même pas le chèque. »

User de stratégie pour se faire connaître

Marc est un fin stratège. Il approche habilement les médias pour faire rayonner son projet entrepreneurial dans la cité qui l'a vu naître.

« J'ai dit aux médias : si vous voulez entendre parler de la première clinique privée qui va ouvrir ce matin à Lac-Beauport, je suis disponible pour participer à des entrevues. »

En ni une ni deux, une horde de journalistes se postent devant la clinique. Radio-Canada et TVA sont au rendez-vous. C'est une occasion en or pour Marc d'exprimer publiquement ses motivations et de se faire connaître sans dépenser une fortune.

Stratège

Qui m'aime me consulte!

Et puis vient le moment où Marc, aidé de ses secrétaires, rappelle les 400 clients qui voulaient devenir membres. Il offre trois forfaits différents à sa clientèle. En l'espace d'à peine quelques semaines, la clinique compte 300 membres et ce sont les gens qui appellent pour devenir membres.

« Ça a permis de rapporter de l'argent qu'on a pu réinvestir pour aller chercher des ressources, des infirmières, de nouveaux locaux. »

Il démarre une deuxième succursale à Cap-Rouge dans un bâtiment neuf. Le propriétaire de l'immeuble, monsieur Gagné, n'a aucun doute quant à la réussite de son projet et l'accueille à bras ouverts. Marc investit un quart de million \$ et, coup de chance, trouve deux médecins qui viennent lui prêter main-forte, en plus d'infirmières chevronnées.

« Je pouvais me concentrer sur la clientèle de Lac-Beauport, alors que les deux médecins étaient à Cap-Rouge. »

Inves tisse ment

Les premières succursales à voir le jour sont à Québec, Cap-Rouge, Lévis, Sainte-Marie-de-Beauce et dans le secteur de Sillery.

« J'ai dû fermer les portes d'une clinique, car il était difficile de recruter des médecins. On a été un peu *early adopter*! »

Une rencontre **déterminante**

En 2015, Marc fait la rencontre d'Alexandre Lemieux, un homme d'affaires qui, tout comme lui, fait partie du groupe international EO (Entrepreneurs' Organization).

Rapidement, Marc et Alexandre se découvrent des atomes crochus, en plus de partager plusieurs valeurs communes et d'être complémentaires sur le plan professionnel.

« On a connecté sur deux choses : le respect de nos connaissances et de nos expériences ainsi que la complémentarité. »

Alexandre travaille pour Logisbourg, une compagnie familiale dans le secteur de l'immobilier. Bien qu'il n'y ait pas de médecin dans l'organisation, les dirigeants achètent le Centre médical Berger vers 2013 pour répondre aux besoins de leurs locataires. Ils veulent leur offrir un corridor de services médicaux.

« Quand je suis arrivé dans le portrait, c'était intéressant en ce qui a trait à l'acquisition, mais concernant le volet opérationnel, tout était à refaire. Puis, moi, je ne connaissais absolument rien en médecine. »



Allier ses forces

Marc, qui a fort à faire depuis quelques années, sent qu'il a atteint une certaine limite. L'idée de trouver un associé qui affiche des compétences complémentaires aux siennes tombe sous le sens.

« Je devais trouver quelqu'un qui allait m'aider à faire grandir l'organisation, parce que je n'ai pas tous les talents. Une personne qui avait les moyens de ses ambitions. »

En 2016, Marc ralentit sa pratique de la médecine pour se consacrer davantage à la croissance de son entreprise.

Un beau matin, tout est limpide, une évidence s'impose : Marc souhaite faire équipe avec Alexandre. Il lui propose de devenir associé de son entreprise. Alexandre consulte son conseil d'administration familial et la réponse est... oui ! La dyade va même chercher l'aval du Collège des médecins, puisqu'il est rare qu'un individu qui n'exerce pas la profession de médecin soit actionnaire d'une clinique.

Équipe



« On est arrivés avec une entente qui faisait l'affaire de tout le monde. Depuis qu'on s'est associés en juin 2016, la compagnie a multiplié par douze son volume d'affaires et son nombre d'employés. »

Alexandre Lemieux est le chaînon manquant. Cette association est un *game changer* pour le Groupe Lacroix, qui ne cesse de croître chaque année. Marc et Alexandre savent bien s'entourer et embauchent des professionnels à leur image : compétents et passionnés.

« Depuis ce temps, on a bâti une belle équipe constituée de gens talentueux dans ces domaines : comptabilité, fiscalité, marketing, recrutement, légal, ressources humaines. »



Vision et valeurs...

D'ambitieuses visées

Alexandre met la main à la pâte et poursuit le même objectif que Marc : celui d'agrandir le réseau des cliniques privées indépendantes (hors RAMQ) dans la province de Québec.

Alexandre doit s'approprier la terminologie médicale et en connaître les tenants et les aboutissants. Marc est d'une grande aide sur ce plan.

« Assez rapidement, je me suis surpris à voir à quel point je *tripais* à faire ça, parce que, étonnamment, ce n'est pas très loin de la production mécanique. Il y a tellement de potentiel d'optimisation dans les processus internes aux cliniques. »

Ce que Marc et Alexandre trouvent gratifiant, c'est de faire une différence dans la vie des gens. Tous les efforts déployés au fil du temps façonnent des projets de plus en plus ambitieux, comme la construction d'un bloc opératoire, d'un laboratoire et éventuellement... d'un premier hôpital privé indépendant.



L'indépendance n'a pas de prix !

Tout ce qui compose les cliniques du Groupe Lacroix est payé par les revenus générés grâce à sa clientèle. Les dirigeants ne bénéficient d'aucune subvention gouvernementale. Malgré qu'ils soient bien positionnés pour remporter certains appels d'offres, ils ne veulent pas s'éloigner de leur mission : offrir un réseau de cliniques médicales privées entièrement indépendant du système public.

Ce que veulent Marc, Alexandre et leur équipe est d'offrir une alternative médicale aux patients.

« Quand on parle de privé conventionné, des blocs opératoires qui existent grâce à des ententes gouvernementales, le patient ne peut pas appeler là et demander à se faire opérer. Ça passe par ce que j'appelle *la machine à popcorn*. Tu es dans la machine et tu ne sais juste pas quand tu vas te retrouver dans un bol. »

Marc et Alexandre veulent démocratiser l'accès aux soins. « Que ça passe par le patient et non par le gouvernement. »

Marc croit dur comme fer que l'attribution d'un médecin ne doit pas relever du hasard, mais que ce devrait être un choix, tout comme ce l'est avec un dentiste ou un psychologue.

Persévérance



Afficher ses couleurs

Les murs des cliniques de Lacroix Médecine Privée affichent les valeurs prônées par l'entreprise. Le respect, la passion, l'intégrité, l'innovation et l'engagement en font partie.

« On veut que les gens s'en souviennent tous les jours ! »

Il est impératif que les employés du Groupe Lacroix adhèrent aux valeurs véhiculées au sein de l'entreprise, sans quoi ils sont remerciés de leurs services. Le manque de respect entre collègues de travail ou venant d'un client n'est pas toléré.

« On peut avoir des gens hyper-compétents, mais s'ils n'adhèrent pas aux valeurs corporatives, on perd notre temps. »

« Les talents qu'on a dans notre équipe, c'est frappant ! On voit le potentiel de plusieurs... »

Marc et Alexandre ont confiance en leurs collègues, qu'ils perçoivent comme autonomes et pleins d'initiatives. Leur style de gestion est « assez décentralisé ». Bien qu'ils soient tous deux exigeants et rigoureux, œuvrer au sein d'un environnement dans lequel les gens ont du plaisir est fondamental.

Les entrepreneurs souhaitent que les membres de l'équipe utilisent leur plein potentiel. Ils leur donnent toutes les opportunités afin qu'ils le déploient. Permettre aux gens à l'interne de s'élever dans l'entreprise fait partie de leurs valeurs.



Idées

Le chroniqueur

Le Chroniqueur est un journal publié sur une base mensuelle et accessible aux membres de l'entreprise. C'est une façon de garder le contact et de faire rayonner le bon travail des employés.

« On parle des nouveautés, des personnes qu'on a embauchées récemment, ce qui s'en vient, les nouveaux services, les bons coups... On a même des concours photo. »

La bonne idée du mois est un autre concours. Les professionnels expriment notamment ce que la clientèle aimerait obtenir comme service.

« Ça entraîne du dynamisme et de l'implication dans les équipes. »





Responsabilités solidaires

Depuis plusieurs années, l'équipe du Groupe Lacroix s'engage dans différentes causes. Parfois, ce sont des organismes qui sollicitent l'entreprise.

Débordant d'enthousiasme, Marc accepte notamment d'être médecin bénévole dans le cadre du Grand défi Pierre Lavoie pendant quelques années.

« Les bonnes habitudes de vie, le sport et le dépassement de soi sont des éléments qui nous rejoignent. »

Marc aide également son ami Yves à amasser plusieurs milliers de dollars au Grand Tour de Roue d'Yves Landry. Président d'honneur de la fondation CERVO et de la Société d'Alzheimer du Québec, Marc a également été porte-parole pour cette dernière organisation il y a quelques années.

Actuellement, les dirigeants du Groupe Lacroix œuvrent à l'élaboration de leur propre fondation, qui aura comme but de donner au suivant.

« On va continuer de s'impliquer dans certaines fondations, dans certains mouvements. Je pense qu'on est capables de bien se structurer et d'avoir notre fondation d'ici quelques années. »

« Aider, c'est dans notre ADN ! »



La vision devient réalité

Depuis 2020, Groupe Médical Lacroix est propriétaire du Centre médical Berger et occupe 60 % de ses locaux. De sa position stratégique en haute ville, voisin de l'hôpital Saint-Sacrement, ce centre est un immeuble qui abrite plus de 40 000 pieds carrés de locaux.

En 2023, Groupe Médical Lacroix compte quatorze cliniques dont neuf situées dans les villes suivantes : Cap-Rouge, Lévis, Rosemont (Montréal), Gatineau, Boucherville, Laval (médecine familiale privée et chirurgie privée), Saint-Sauveur et Saint-Jean-sur-Richelieu.

On compte également quatre cliniques au Centre médical Berger de Québec, dont les services offerts se déclinent comme suit : médecine familiale, médecine spécialisée, dermatologie, centre de prélèvements ainsi qu'un bloc opératoire. C'est dans cet établissement qu'on retrouve l'unique laboratoire privé dans l'Est du Québec.

Lacroix Médecine Privée est le plus important réseau de clinique privées au Québec et le plus grand regroupement de médecins hors RAMQ. Au-delà de 250 employés, dont un peu plus d'une centaine de médecins, œuvrent en son sein.

Ce sont plus de 150 000 patients qui franchissent les portes de ses établissements annuellement.



En coulisse...



« Mon père m'a initié
au monde des affaires
alors que j'étais
très jeune. »

Aider

Marc Lacroix

**Fondateur de Groupe Médical Lacroix,
médecin**

Originaire de la Rive-Sud de Québec et issu d'une famille d'entrepreneurs, Marc baigne dans l'univers entrepreneurial dès l'enfance.

Marc Lacroix sent l'appel de la médecine.

« Aider les gens, la complexité du corps humain, tout ça m'attirait ! »

Il obtient un doctorat en médecine familiale de l'Université Laval en janvier 2000. Ces études, qu'il poursuit sur une période de sept ans, lui procurent stimulation et plénitude.

Audacieux, accessible, créatif et pourvu d'un caractère bien trempé, Marc est un entrepreneur passionné qui aspire à rehausser les standards de la pratique médicale. Il ne craint pas les défis et il rêve grand. « Même quand on voit grand, on ne voit pas assez grand encore ! On peut faire ce qu'on veut dans la vie quand on a la bonne vision, qu'on s'entoure des bonnes personnes et qu'on est suffisamment patient. »

Marc est sacré Jeune personnalité d'affaires en 2010 par la Jeune Chambre de commerce de Québec.

« C'est intéressant d'avoir des prix, mais le plus beau prix qu'on peut avoir, c'est nos patients qui sont satisfaits. »



**L'intégrateur
passionné**

Alexandre Lemieux

**Associé de Groupe Médical Lacroix,
ingénieur**

Ingénieur mécanique de formation, Alexandre a également obtenu une maîtrise en administration des affaires (M.B.A.). Bien qu'il se prédestine à une carrière d'ingénieur, il se fraie un chemin dans le vaste univers de l'entrepreneuriat.

Digne fils d'une lignée d'entrepreneurs dans le domaine de la construction, il œuvre auprès de Logisbourg : compagnie familiale en immobilier. Son père, sage et expérimenté, fait office de mentor pour lui.

« Ce qui est crucial, c'est de ne pas perdre le contact avec ce qui se passe sur le terrain. Aussi, on doit être humble... les meilleures idées peuvent venir de n'importe qui! »

« Mon père est un homme humble dont la perspective en affaires constitue un apport précieux. »

Pragmatique, vif d'esprit, habile communicateur et tout aussi passionné que son associé, Alexandre focalise ses énergies sur le plan d'affaires. Il fait fi des distractions et sait comment atteindre ses objectifs.

« Il faut avoir un plan et le maintenir. Surtout, écrire sur un tableau ce qu'on ne veut pas faire. La distraction est un frein énorme au développement d'une entreprise. »

Il gagne le Prix Entrepreneur de l'année Desjardins en 2015.



Une esquisse de l'avenir...

D'un océan à l'autre

L'expansion des cliniques de Lacroix Médecine Privée au Québec et dans les autres provinces canadiennes est un objectif de choix pour Marc et Alexandre, qui souhaitent rendre les services médicaux de première ligne plus accessibles à une plus vaste clientèle.

Les associés ont également comme visée le tourisme médical. Le bassin de population américain et le taux de change sont des éléments qui rendent une opération au Québec avantageuse pour des Américains.

Ils aspirent à offrir le plus de services médicaux possible tout en utilisant des équipements à la fine pointe de la technologie : robots chirurgicaux, navigation, salles d'opération...

« On peut avoir des centres de chirurgie privés bien situés à Montréal ou à Québec. Si les gens payent en euros ou en dollars américains, ils économisent de l'argent sans compromettre la qualité du service, car le standard est élevé. »

« Notre mission est d'améliorer le système de santé au Québec et ailleurs. De toujours offrir la plus haute qualité, la technique la plus performante, l'équipement le plus sophistiqué afin d'atteindre le meilleur standard de pratique! »

Standards



1000, chemin Sainte-Foy, bureau 102
Québec (Québec) G1S 2L6

418 842-8443

info@cliniquesslacroix.ca
Cliniquessmédicaleslacroix.com



Direction de l'édition : Audrey Dallaire
Auteur : Evelyne Bilodeau
Conception graphique : Liliane Racine
Graphiste : Claudia Castillo Ruel
Révision : Marcelle Racine

© 2023, Memorial Éditions