



*Favoriser les soins  
collaboratifs dans  
le domaine de la  
vision au Canada*

*RAPPORT DE POSITION DE LA TABLE RONDE*

**COLLABORATEURS**

**Glenn Campbell, directeur général, ACO**  
Ottawa, Ontario

**Robert Dalton, opticien, directeur général, AOC**  
Winnipeg, Manitoba

**Gilbert Fortier, O.D.**  
Granby, Québec

**Christine Preece, intervenante en matière de promotion  
de la santé**  
London, Ontario

**Wael Yassein, opticien**  
Oshawa, Ontario



Lors  
d'une visite  
de routine, un  
patient interagit  
avec plusieurs  
professionnels  
de la vue.

# La nécessité des soins collaboratifs

Lors d'un rendez-vous de routine pour un examen de la vue, le patient moyen interagit avec de nombreuses personnes. Par exemple, il se peut que le patient parle avec une réceptionniste lors de son arrivée, pour faire un paiement ou fixer un rendez-vous de suivi; il peut également s'entretenir avec un autre membre du personnel pour des tests préliminaires ou de dépistage; puis avec l'optométriste ou l'ophtalmologiste pour son examen de la vue; et enfin avec un opticien pour sélectionner une paire de lunettes. Ce même patient pourrait prendre rendez-vous avec un autre professionnel de la vue s'il éprouvait des problèmes au cours de l'année. En outre, si le patient souffre d'un problème de santé générale qui peut influencer sur sa santé visuelle, comme le diabète et l'hypertension, il pourrait aussi avoir à consulter un omnipraticien ou un spécialiste.

Lorsque de plus en plus de professionnels de la santé interviennent, il peut être difficile d'assurer des soins de qualité, particulièrement lorsque les messages ou les plans de traitements sont contradictoires. Dans le but d'offrir des soins efficaces et continus aux patients, il est essentiel que tous les professionnels de la vue et de la santé travaillent de concert afin de fournir aux patients la meilleure expérience possible.

Les soins collaboratifs peuvent être extrêmement bénéfiques pour les patients : non seulement leur permettent-ils d'obtenir des soins plus exhaustifs, mais ils fournissent aussi aux professionnels de la vue une meilleure base de connaissances pour améliorer les soins offerts à leurs patients et, de ce fait, la satisfaction et la rétention de ces derniers. De plus, les soins collaboratifs peuvent aider à modifier les perceptions fautives et la confusion des patients quant aux rôles des « trois O » (opticiens, optométristes et ophtalmologistes), perceptions qui peuvent rendre la tâche encore plus difficile aux professionnels de la vue lorsque vient le temps d'offrir des soins de qualité.

Malgré les avantages sous-jacents, le concept des soins collaboratifs n'est pas très populaire au Canada. Compte tenu des avantages des soins collaboratifs pour les patients et les professionnels, Transitions Optical, Inc. a animé une table ronde traitant de ce sujet le 24 avril 2012, à Toronto, en Ontario. Cet événement, intitulé Favoriser les soins collaboratifs en matière de vision au Canada, a rassemblé un groupe de professionnels de la vue et de la santé générale qui a connu du succès en adoptant les soins collaboratifs ainsi que des représentants de l'Association des Opticiens du Canada et de l'Association canadienne des optométristes. Des représentants de la Société canadienne d'ophtalmologie, de

même que plusieurs ophtalmologistes indépendants ont été invités à participer, mais n'ont pas pu se présenter en raison de conflits d'horaires.

Au cours de la table ronde, les participants ont identifié les obstacles aux soins collaboratifs en matière de vision et ont proposé des stratégies pour améliorer la collaboration entre les différents types de professionnels de la vue et entre les professionnels de la vue et de la santé générale. Les discussions ont porté sur des trucs pour que les praticiens indépendants mettent en œuvre davantage de soins collaboratifs ainsi que des façons pour que les associations et les organismes de l'industrie puissent les soutenir.

Le présent rapport de position résume le contenu présenté lors de la table ronde et récapitule les discussions qui ont suivi. Après avoir lu ce document, vous aurez une meilleure compréhension de :

- 1. La perception canadienne des professionnels de la vue et des soins collaboratifs.**
- 2. L'importance et les avantages des soins collaboratifs en matière de vision.**
- 3. Stratégies pour mettre en œuvre un modèle plus collaboratif au plan individuel et industriel.**

Malgré les avantages, les soins collaboratifs ne sont pas très populaires au Canada.



# Les études de consommation démontrent un besoin

Soupçonnant que les différents rôles des professionnels de la vue embrouillaient les consommateurs et que le domaine des ventes au sein de la profession de l'optique rendait ces derniers sceptiques, Transitions Optical a décidé d'étudier ces questions afin de mieux comprendre les implications quant à la confiance et aux habitudes d'achat des patients.



En janvier 2012, Transitions Optical a donc mené un sondage à l'échelle nationale, réalisé par la firme Ipsos Reid, interrogeant plus de 1 000 consommateurs canadiens au sujet de leurs perceptions des professionnels de la vue et des soins collaboratifs ainsi que de leurs habitudes d'achat. Les résultats probants soulignaient le besoin d'aborder la question des soins collaboratifs au Canada.

Le sondage confirmait que les perceptions erronées au sujet des professionnels de la vue étaient assez courantes et qu'elles avaient bel et bien un impact sur la satisfaction et la fidélité des patients. Bien qu'une faible majorité des consommateurs (53 pour cent) reconnaissent que les professionnels de la vue ont leurs intérêts à cœur, le sondage a aussi révélé que les consommateurs perçoivent plus souvent les professionnels de la vue comme des gens d'affaires plutôt que des professionnels de la santé. En outre, près d'un consommateur sur cinq a carrément des doutes quant à son professionnel de la vue et croit que les professionnels de la vue pourraient possiblement dire que la vision de leurs patients a changé simplement dans le but de vendre des lunettes ou des verres de contact. [Voir le tableau 1]

Ces perceptions négatives peuvent avoir une influence considérable sur la fidélité des patients. D'ailleurs, lorsque l'on a demandé aux consommateurs pourquoi ils avaient changé ou pourquoi ils changeraient de professionnel de la vue, autre qu'en raison d'un endroit plus pratique, la principale raison était que leur optométriste et ophtalmologiste ne tenaient pas assez compte de leurs intérêts.

**37 % des Canadiens déclarent qu'ils ont changé ou qu'ils changeraient de professionnels de la vue si ces derniers n'avaient pas assez à cœur leurs intérêts.**

## Perceptions des professionnels de la vue

Questions	Professionnel de la vue	Ophtalmologiste	Optométriste	Opticien
A à cœur les intérêts de ses patients	53 %	66 %	60 %	30 %
Prend personnellement soin de ses patients	45 %	55 %	53 %	26 %
Est un homme/une femme d'affaires	44 %	26 %	37 %	68 %
Est un professionnel de la santé compétent	40 %	79 %	66 %	20 %
Me dirait que ma vision a changé pour me vendre des lunettes ou des verres de contact	19 %	9 %	21 %	39 %
N'a pas à cœur les intérêts de ses patients	15 %	10 %	11 %	27 %
Aucune de ces réponses	14 %	9 %	9 %	9 %



### *Compréhension erronée des rôles des professionnels de la vue*

Les résultats du sondage ont démontré que les consommateurs ne comprennent pas les différents rôles des professionnels de la vue : en effet, seulement 41 pour cent ont indiqué qu'ils avaient une bonne compréhension de ce que faisaient les trois principaux types de professionnels de la vue. Même ces consommateurs plus « avertis » pourraient s'être accordé trop de crédits compte tenu de la mauvaise compréhension de chaque profession révélée par le sondage.

**Les opticiens** sont les plus mal vus par les Canadiens. La majorité des consommateurs (80 pour cent) ont décrit avec exactitude le rôle d'un opticien, à savoir qu'il est celui qui distribue/vend des lunettes. Cependant, il se peut que certains aient confondu leur opticien avec d'autres professionnels de la vue, étant donné que près de la moitié pensait que les opticiens pouvaient évaluer la vue et le système visuel et diagnostiquer les problèmes et les troubles visuels. Parmi tous les professionnels de la vue, les opticiens étaient ceux plus fortement associés à des gens d'affaires (68 pour cent) et les plus mal vus, avec 27 pour cent des consommateurs croyant que les opticiens n'avaient pas à cœur les intérêts de leurs patients.

**Les optométristes** ont obtenu de meilleurs résultats en termes de perceptions, mais toute l'ampleur de leur importance auprès de leurs patients n'était pas bien comprise. La plupart des consommateurs ont décrit avec exactitude le rôle d'un optométriste comme étant celui qui peut examiner la vue (84 pour cent) et rédiger des ordonnances pour des lunettes et des verres de contact, cependant, entre 35 et 40 pour cent des consommateurs n'ont pas reconnu le rôle que

jouent les optométristes pour promouvoir la santé générale ainsi que pour corriger leur vision. De plus, la majorité des consommateurs (67 pour cent) ont sous-estimé les années d'éducation nécessaires pour devenir optométriste, renforçant ainsi le besoin d'éducation à ce sujet. Si les consommateurs comprenaient les qualifications supérieures des optométristes, cela pourrait aider à améliorer leur perception de la profession.

Le rôle des **ophtalmologistes** était assez bien compris et 85 pour cent des consommateurs ont décrit avec exactitude ces professionnels comme étant capables d'effectuer des chirurgies et 77 pour cent des consommateurs ont reconnu que ces derniers pouvaient prescrire et dispenser des médicaments. Toutefois, moins des trois quarts des consommateurs savaient que les ophtalmologistes étaient des médecins spécialisés en soins des yeux et de la vision. Cela pourrait indiquer que très peu de consommateurs savent que les ophtalmologistes sont, en fait, titulaires d'un diplôme en médecine. De plus, moins de la moitié des consommateurs se rendait compte que pour devenir ophtalmologiste, il fallait cumuler environ 12 années d'études postsecondaires (y compris l'internat/la résidence). En informant les consommateurs de ces exigences, l'industrie de l'optique pourrait aider à redorer l'image des ophtalmologistes.

### *Connaissances en matière de lunetterie*

Dans le sondage, les Canadiens ayant indiqué qu'ils avaient fait l'achat de lunettes haut de gamme (verres avec au moins une option additionnelle) étaient plus susceptibles de croire qu'ils possédaient une meilleure compréhension des rôles des différents professionnels de la vue. Cela signifie probablement que les professionnels de la vue qui prennent le temps d'éduquer leurs patients quant à leurs options en matière de lunettes et aux avantages que cela leur apporte aident également les clients à mieux comprendre ce que leur profession offre. Ainsi, le fait de prendre le temps d'éduquer les clients quant aux produits ou à la profession offre aussi des avantages côté affaires.

Presque tous les consommateurs (95 pour cent) ont indiqué qu'il était important pour eux que leur professionnel de la vue soit compétent en matière de technologies de pointe, confirmant ainsi que les consommateurs se fient à leur professionnel de la vue pour les éduquer quant à leurs options de lunettes et qu'ils s'attendent à ce que ces derniers possèdent les renseignements les plus récents.



## Préférence pour des soins plus collaboratifs

En conclusion, le sondage a révélé que les consommateurs canadiens avaient une forte préférence pour des soins plus collaboratifs. Presque tous les consommateurs interrogés ont indiqué qu'ils accordaient de l'importance au partage de l'information entre les professionnels de la vue et plus de la moitié d'entre eux ont indiqué qu'ils trouvaient extrêmement important que les professionnels de la vue communiquent et fassent part à tout autre professionnel de la vue qu'ils

avaient consulté ou qu'ils pourraient consulter les diagnostics/recommandations de traitement. En outre, 90 pour cent des consommateurs ont indiqué qu'il était important que leur médecin ou tout autre spécialiste de la santé ait accès à leur dossier de santé visuelle.

Outre la communication, la proximité entre les professionnels de la vue est également ressortie dans les résultats du sondage, avec 60 pour cent des consommateurs indiquant qu'ils accordaient de l'importance au fait que les trois principaux types de professionnels de la vue travaillent tous au sein d'un même cabinet.

## Point de mire sur les Canadiens d'origine asiatique

**Les Canadiens d'origine asiatique constituent le plus important groupe démographique minoritaire au Canada et leur nombre continue de grandir, ce qui renforce, pour les praticiens desservant cette population en plein essor, l'importance de bien comprendre leurs perceptions des professionnels de la vue.**

Malheureusement, le sondage de Transitions Optical réalisé par la firme Ipsos Reid a révélé que les Canadiens d'origine asiatique émettent un point de vue moins favorable que la population générale à l'égard des professionnels de la vue. Ils sont plus susceptibles de penser que les professionnels de la vue diraient à leurs patients que leur vision a changé simplement pour leur vendre de nouvelles lunettes ou de nouveaux verres de contact. De plus, ils ont moins tendance à croire que les professionnels de la vue prennent personnellement soin de leurs patients. Ces perceptions peuvent réellement nuire aux affaires, étant donné que les résultats du sondage ont indiqué que les Canadiens d'origine asiatique étaient plus susceptibles de changer plus fréquemment de professionnels de la vue que la population générale. La raison la plus couramment citée pour expliquer ces changements est que ces derniers ne croient pas que leur optométriste se soucie de leurs intérêts. D'un point de vue commercial, le fait de perdre des patients d'origine asiatique représente une importante perte de ventes potentielles, étant donné que les Canadiens d'origine asiatique ont davantage tendance à faire l'achat de lunettes de première qualité (42 pour cent comparativement à 29 pour cent) et sont deux fois plus susceptibles d'acheter plus d'une paire de lunettes (25 pour cent comparativement à 13 pour cent).

Le fait d'adopter un modèle de soins plus collaboratifs pourrait aider à attirer et retenir les patients d'origine asiatique. Presque tous les Canadiens d'origine asiatique interrogés estiment qu'il est plus important que les professionnels de la vue communiquent à tout autre professionnel de la vue ainsi qu'aux professionnels de la santé générale et aux autres spécialistes qui pourraient consulter leurs diagnostics/recommandations de traitement. De plus, la population de Canadiens d'origine asiatique juge qu'il est plus important pour les professionnels de la vue de comprendre et d'avoir accès à tous leurs antécédents médicaux et ils préfèrent de loin que les « trois O » travaillent au même endroit. Cela montre bien que les professionnels de la vue qui œuvrent auprès de cette population doivent mettre l'accent sur les soins collaboratifs.

Les professionnels de la vue gagneraient également à prendre plus de temps pour expliquer aux patients d'origine asiatique le rôle de chaque professionnel qu'ils verront au cours de leur visite. Les résultats du sondage ont dévoilé que les Canadiens d'origine asiatique étaient systématiquement moins bien renseignés sur les rôles des professionnels de la vue que la population générale, ce qui semble logique, particulièrement chez les immigrants de la première génération qui proviennent de pays où les pratiques sont peut-être différentes.



# En quoi les professionnels de la vue et de la santé générale jouent-ils un rôle au niveau des soins collaboratifs?

Cette section donne un aperçu du contenu présenté lors des allocutions individuelles de la table ronde.

## Rôle des professionnels de la vue au niveau des soins collaboratifs : les opticiens

Le sondage mené par Transitions Optical a révélé que 95 pour cent des Canadiens accordaient de l'importance au fait que leur professionnel de la vue soit compétent en matière de technologies de pointe. Les opticiens sont les premiers à pouvoir éduquer les consommateurs. Il est de leur ressort d'éduquer à la fois les consommateurs, les optométristes et les ophtalmologistes quant aux diverses options de verres disponibles, leur expliquant pourquoi un verre est mieux qu'un autre, afin de s'assurer que les patients reçoivent les meilleures recommandations possible.

Au sein des cabinets ayant déjà mis en place un modèle de soins collaboratifs, il n'est pas rare qu'un optométriste ou qu'un ophtalmologiste téléphone à l'opticien et lui demande ses recommandations alors que le patient est sur la chaise d'examen. Cette méthode démontre non seulement que la communication ouverte existe entre les professionnels de la vue, mais qu'elle permet également au patient d'économiser du temps.

Par exemple, un optométriste pourrait téléphoner et demander s'il est conseillé d'utiliser tel type de verre avec telle ordonnance, car il n'est pas sûr si le patient s'y adaptera bien. L'opticien peut alors lui dire s'il pense qu'il s'agit d'une bonne solution et, le cas échéant, suggérer une alternative plus confortable en offrant de remplacer les verres par une autre option si le patient les essaie et ne les aime pas.

Les opticiens qui adoptent les soins collaboratifs peuvent également en faire bénéficier à leurs patients en les orientant plus rapidement vers un autre professionnel. Si un patient éprouve un problème spécifique et doit consulter immédiatement un optométriste ou un ophtalmologiste, l'opticien peut aider à accélérer le processus en tirant profit de ses relations bien établies avec les optométristes et les ophtalmologistes pour orienter ses patients vers ces derniers. Bien sûr, cette situation s'applique exclusivement aux situations d'urgence et non pas aux examens de la vue de routine.

**95 % des Canadiens veulent que leurs professionnels de la vue soient compétents en matière de technologies de pointe**

**Les soins collaboratifs peuvent accélérer le processus d'orientation des patients, ce qui leur permettra d'obtenir de meilleurs soins, et, en retour, accroîtra leur satisfaction.**

Les patients satisfaits continuent de vous rendre visite et vous recommandent à leurs parents et amis. Non seulement est-il bon pour vos affaires que ces patients continuent de vous rendre visite et que vous traitiez plusieurs patients d'une même famille, mais cela vous permet également de faire la promotion de soins de plus grande qualité. Par exemple, en raison du fait que de nombreux problèmes de santé visuelle sont héréditaires, les opticiens peuvent offrir des « hypothèses bien fondées » quant aux troubles de santé visuelle auxquels une nouvelle famille pourrait avoir à faire face en fonction de leurs expériences avec les autres membres de la famille.

Les soins collaboratifs peuvent aussi aider à éviter les pertes de temps sur la chaise d'examen – la bête noire de la plupart des optométristes. Il se peut qu'un patient ait une ordonnance exemplaire, mais qu'il continue de mal voir en raison d'une conception de verres qui ne convient pas à son type d'ordonnance. Il se peut également que l'ordonnance soit exacte et que le patient voie bien sur la chaise, mais qu'il ait de la difficulté à voir avec ses lunettes en raison de problèmes d'adaptation à la nouvelle ordonnance ou à la conception des verres. Aucun optométriste ne veut fournir une ordonnance fiable juste pour voir son patient revenir en se plaignant que l'ordonnance n'est pas bonne, lorsqu'en fait, il vit seulement une mauvaise expérience avec une conception désuète ou médiocre de verres ou qu'il éprouve des problèmes d'adaptation parce que le changement est trop grand et qu'il est survenu trop rapidement. En encourageant vos patients à se procurer les meilleurs verres possible et en vous fiant à des opticiens réputés pour faire vos recommandations, vous éviterez les retours inutiles d'ordonnance. L'opticien peut aussi vous conseiller sur les montures qui ont moins tendance à causer des problèmes d'adaptation et peut aider le patient à comprendre qu'une période d'adaptation pourrait être nécessaire.

## L'éducation : une nécessité

Le fait de ne pas bien comprendre l'importance du rôle que jouent les professions contribue à une mauvaise perception des « trois O » et nuit surtout aux opticiens. Les Canadiens ne voient pas les opticiens d'un bon œil. D'ailleurs, ces derniers ont obtenu les résultats les plus médiocres en termes de perception et suscitent le plus de doutes de la part des consommateurs : 39 pour cent d'entre eux croient que leur opticien pourrait dire que leur vision a changé simplement pour leur vendre des lunettes ou des verres de contact. Ce résultat souligne aussi le fait que les consommateurs sont peut-être confus quant au rôle de leur opticien, vu que dans la plupart des cas, c'est l'optométriste et non l'opticien qui rédige l'ordonnance pour leurs lunettes.

Les opticiens peuvent tout de même jouer un rôle au niveau de l'éducation des consommateurs, ce qui pourrait aider à aborder cette perception négative. Un patient se pose peut-être des questions au sujet de sa nouvelle ordonnance quand elle est légèrement modifiée. Ce petit changement peut toutefois être très important. Les patients ne disent pas qu'ils veulent voir « assez bien », ils veulent voir le mieux possible. Il importe également que la technologie des verres soit actuelle. Même si leur ordonnance ne change pas, il peut être bénéfique pour les patients de faire l'achat de nouvelles lunettes si des verres mieux conçus existent. La conception des verres peut avoir un impact énorme sur la qualité de la vision; avec la même ordonnance, il est possible qu'un patient voie beaucoup mieux avec de nouvelles lunettes. Les professionnels de la vue devraient toujours recommander la toute dernière technologie en matière de verres afin de s'assurer que leurs patients voient le mieux possible. En expliquant clairement ces considérations aux patients, les professionnels de la vue pourraient faire en sorte de dissiper les doutes des patients qui pourraient croire que leurs recommandations pour de nouvelles lunettes sont motivées par le profit plutôt que par la volonté d'aider leurs patients à voir le mieux possible.

De plus, pour éviter que les patients ne croient qu'ils sont forcés d'acheter des lunettes, l'optométriste ne devrait pas pousser le patient à acheter d'un dispensaire associé. L'optométriste devrait plutôt recommander au patient d'opter pour la meilleure solution visuelle possible.

Les patients choisiront souvent de faire l'achat de leurs lunettes chez un dispensaire associé ou avoisinant, permettant ainsi à l'opticien de leur fournir de l'éducation sur les toutes dernières technologies en matière de lunetterie et de renforcer le fait que le patient obtient véritablement les meilleurs verres disponibles. Dans certains cas, lorsque l'optométriste n'emploie pas d'opticien et n'entretient aucune relation d'orientation avec un opticien dans les environs, il se peut que ce soit l'adjoint de l'optométriste qui serve le patient, mais ce dernier ne possède généralement pas le même niveau de formation qu'un opticien.

## Rôle des professionnels de la vue au niveau de soins collaboratifs : les optométristes

Tout comme les opticiens se situent au premier rang pour dispenser de l'éducation aux consommateurs en matière d'options de verres, les optométristes sont quant à eux au premier rang pour leur offrir des soins en ce qui concerne leur santé visuelle générale. Les optométristes effectuent la grande majorité des examens de la vue au Canada. Dans le sondage mené par Transitions Optical, près de trois Canadiens sur quatre ont indiqué qu'ils avaient communiqué avec un optométriste au cours de leur dernier rendez-vous tandis que seulement 18 pour cent avait communiqué avec un ophtalmologiste. Un accès plus rapide aux optométristes qu'aux ophtalmologistes explique peut-être ces chiffres étant donné qu'un patient peut souvent attendre jusqu'à neuf mois pour obtenir un rendez-vous avec un ophtalmologiste. Dans certaines régions du Canada, les services de soins visuels sont facturés séparément, alors l'opticien peut effectuer le test de réfraction tandis que l'évaluation de la santé visuelle est effectuée par l'optométriste ou l'ophtalmologiste. Même dans ces cas, les optométristes (ou les ophtalmologistes) possèdent davantage d'expertise médicale et sont donc souvent les fournisseurs de soins primaires du point de vue de la détection des maladies.

En général, le rôle d'un optométriste est d'effectuer un examen de la vue, de détecter les maladies oculaires et de rédiger des ordonnances. Exception faite des régions du Canada où les opticiens effectuent les tests de réfraction, le rôle principal des opticiens est de remplir les ordonnances (ainsi que de savoir comment ajuster les lunettes) tandis que les ophtalmologistes fournissent une expertise plus détaillée pour soigner et prendre en charge les maladies oculaires. Avec ces descriptions très générales, il est évident que les optométristes jouent un rôle complémentaire à celui des opticiens et des ophtalmologistes. Ils travaillent de concert avec les ophtalmologistes pour détecter et prendre en charge les maladies oculaires et avec les opticiens pour les soigner grâce à des lunettes adaptées.

*Truc : Aidez les optométristes à se familiariser avec la nouvelle technologie en matière de verres*



**L'une des façons les plus efficaces pour un opticien d'aider un optométriste à se renseigner au sujet de la nouvelle technologie en matière de verres est de leur recommander d'essayer eux-mêmes un certain type de verre. Pour un optométriste qui aime skier, par exemple, vous pourriez recommander des verres antibuée. Pour de nombreux optométristes, on peut naturellement choisir des verres conçus pour les ordinateurs. Ces verres aident à préciser la mise au point d'éléments intermédiaires, comme un écran d'ordinateur, et jusqu'à trois mètres de loin, la même longueur que la voie de la réfraction. Les optométristes qui essaient eux-mêmes ces verres sont davantage portés à les recommander à leurs patients comme étant un choix sensé.**

**Si l'optométriste voit cette offre comme un cadeau, il risque de ne pas l'accepter. Une excellente solution de rechange est d'offrir d'éduquer l'optométriste et son personnel quant aux tout derniers progrès en matière de technologie des verres.**

Malgré cette synergie, ces trois professionnels de la vue n'ont traditionnellement jamais sauté sur les occasions de travailler ensemble. Auparavant, il était courant pour de nombreux optométristes de conserver pour eux-mêmes la vente des lunettes, sans avoir recours à un opticien autorisé. Cependant, avec le temps, plusieurs optométristes se sont rendu compte qu'il existait des avantages à embaucher des opticiens, vu que ces derniers possèdent la formation adéquate et sont généralement beaucoup plus versés en matière de technologie des verres que les optométristes. Il existait également une démarcation très claire entre les ophtalmologistes et les optométristes et ils collaboraient très peu. De nos jours, nous constatons que ces trois groupes travaillent ensemble pour le bien des patients. Les champs d'activités complémentaires parmi les « trois O » peuvent être vus comme une occasion pour les patients ayant recours aux services fournis par ces professionnels d'avoir un meilleur accès aux soins de santé visuelle.

Le travail collaboratif des opticiens et des ophtalmologistes peut s'avérer plus efficace pour les patients qui auront besoin de moins de rendez-vous si les optométristes peuvent obtenir des conseils d'un opticien ou d'un ophtalmologiste en leur envoyant un message texte ou un courriel afin d'obtenir une idée des soins à prodiguer à leurs patients. Les patients peuvent ainsi obtenir plus rapidement un diagnostic et un traitement, ce qui leur permet d'économiser du temps et parfois même d'éviter de souffrir.

Un modèle de soins collaboratifs offre également des occasions d'apprentissage pour tous les professionnels de la vue. Les optométristes peuvent tout particulièrement en apprendre davantage sur les maladies oculaires grâce aux ophtalmologistes et sur la toute dernière technologie en matière de verres grâce aux opticiens.

## Rôle des associations de professionnels de la vue au niveau des soins collaboratifs

Les associations nationales et provinciales de professionnels de la vue jouent un rôle important dans la promotion des soins collaboratifs, à la fois en dirigeant leurs membres vers des pratiques collaboratives et en travaillant en collaboration avec d'autres associations de professionnels de la vue pour faire la promotion d'objectifs communs à tous les professionnels de la vue. Bien que différents points de vue et désaccords sur certaines questions puissent nuire à la collaboration, il existe de nombreux exemples de travail de collaboration ayant connu du succès qui ont profité aux patients. Parmi les quelques exemples mentionnés lors de la table ronde, notons :

- Les missions consacrées à la vue dans les pays du Tiers-Monde et en voie de développement, qui tirent parti de la collaboration entre les opticiens, les optométristes, les ophtalmologistes et les omnipraticiens.
- L'orientation entre les « trois O » au sein du système de soins visuels, qui fait en sorte que les patients en situation d'urgence n'attendent pas pour obtenir des soins.

Les participants à la table ronde se sont entendus pour dire qu'il y avait certains terrains d'entente sur lesquels les trois professions pourraient s'accorder. Le travail de collaboration pour atteindre ces objectifs pourrait fournir aux différents groupes un bon tremplin pour améliorer leur collaboration. Un exemple récent démontrant bien cette hypothèse est la façon dont les professionnels de la vue se sont unis pour plaider collectivement en faveur de l'adoption de la Loi C-313,

### Étude de cas sur l'uvéïte

L'uvéïte est une maladie qui est souvent mal diagnostiquée par les médecins de soins primaires qui la confondent avec une conjonctivite. Ce mauvais diagnostic est probablement dû au fait que les médecins ne possèdent pas assez de connaissances concernant certaines maladies oculaires ou utilisent de l'équipement inadéquat pour observer les yeux. Après avoir reçu un diagnostic de conjonctivite, ils prescrivent aux patients des antibiotiques au lieu du traitement aux stéroïdes nécessaire et ils les renvoient à la maison. Les antibiotiques ne fonctionnent pas, les patients reviennent donc après quelques jours, souffrants, et c'est à ce moment qu'on les oriente vers un ophtalmologiste. Le diagnostic étant problématique, de nombreux ophtalmologistes sont peu enclins à encourager les optométristes à diagnostiquer et soigner l'uvéïte, et leur conseillent plutôt d'orienter tous les patients à des ophtalmologistes lorsque ces derniers présentent des symptômes. Mais cette attente entraîne de la souffrance pour les patients qui doivent attendre longtemps avant d'être vus par un ophtalmologiste.

Au cours des années, grâce à leur collaboration avec les ophtalmologistes, les optométristes ont appris à poser un diagnostic plus précis et à entamer le traitement adéquat aux stéroïdes afin que les patients puissent bénéficier d'un plus grand confort tout en attendant un rendez-vous de suivi avec un ophtalmologiste.

Si, au cours des années, une relation de confiance s'établit entre l'ophtalmologiste et l'optométriste, l'ophtalmologiste pourrait avoir davantage confiance au diagnostic de l'optométriste et devenir plus à l'aise à ce que ce dernier prescrive plus rapidement au patient le traitement approprié.



qui vise à réglementer les verres de contact cosmétiques ou décoratifs pour que ces derniers soient considérés comme des dispositifs médicaux. Un autre exemple consiste en un groupe de travail de la Nouvelle-Écosse qui a recours à la participation d'optométristes, d'ophtalmologistes, de médecins de famille et du gouvernement. Ce groupe de travail traite des soins offerts au sein du système de santé publique. Il existe d'autres exemples de collaboration de moindre importance impliquant les optométristes, les opticiens et d'autres, notamment les normes de l'Association canadienne de normalisation (CSA) et les normes des données électroniques. Lors de la table ronde, les participants ont identifié les principaux objectifs communs entre les professions, à savoir :

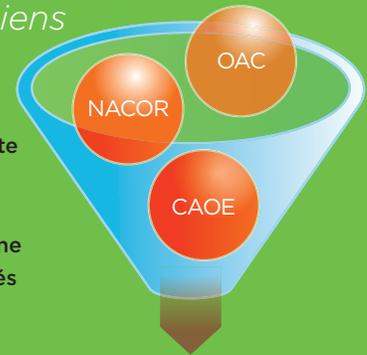
- La pratique illégale
- Les verres de contact cosmétiques
- La distribution illégale par Internet
- Les normes internationales pour les soins visuels

Enfin, les différents professionnels de la vue ont travaillé ensemble afin de contribuer aux groupes de travail et aux coalitions plaidant en faveur de l'industrie. À la fin des années 90, la Coalition nationale en santé oculaire a été mise sur pied à la suite de la Consultation nationale traitant de la crise de la perte de la vue (National Consultation on the Crisis in Vision Loss) organisée par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA). C'était la première fois que des groupes se consacrant aux soins des yeux s'assoiaient à la même table afin d'établir des objectifs communs et de plaider collectivement. Même si la Coalition nationale en santé oculaire existe toujours, le manque de financement et de ressources lui nuit grandement. Depuis cette rencontre, les professionnels se sont impliqués de façon collective auprès d'autres groupes de défense, dont Vision 2020 Canada, qui vise à éliminer les pertes de vision évitables d'ici 2020. Le relativement nouvel organisme Eye Health Council of Ontario (ECHO) se fonde quelque peu sur le groupe de travail de la Nouvelle-Écosse et pourrait s'avérer être un forum efficace pour la collaboration en Ontario.

De nombreuses tendances indiquent la nécessité d'une collaboration accrue à l'avenir. Grâce aux modifications de la réglementation, les optométristes bénéficieront d'une plus grande latitude que par le passé pour collaborer. Les modèles de soins publics qu'offrent les gouvernements provinciaux encouragent les modèles de pratiques collaboratives avec les groupes de professionnels travaillant ensemble et on y ajoutera sans doute à un moment donné les soins visuels. Il y aura aussi davantage de centres de soins visuels regroupant les « trois O » grâce aux questions entourant l'indépendance professionnelle, l'appartenance et les fonctions de chacun d'entre eux.

## Point de mire sur le Conseil canadien des opticiens

**Même au sein d'un des groupes formant les « trois O », il n'existe pas qu'un organisme influençant les professionnels, mais une combinaison d'autorités de réglementation, d'associations et d'établissements d'enseignement.**



**Le Conseil canadien des opticiens**

**Au Canada, le Conseil canadien des opticiens a été formé pour servir de structure favorisant la collaboration entre ces groupes, consistant en l'Association des Opticiens du Canada, l'Association des éducateurs en optique du Canada et l'Association nationale des responsables de la réglementation en optique du Canada.**

## Collaboration avec les professionnels de la santé générale

Comme nous l'avons mentionné, le sondage mené par Transitions Optical a indiqué que les consommateurs canadiens souhaitaient que leurs professionnels de la santé générale et leurs professionnels de la vue travaillent main dans la main pour faire la promotion de leur santé générale et de leur santé visuelle.

Partout au Canada, on reconnaît de plus en plus la nécessité d'une collaboration entre les disciplines. Les universités ont élaboré plusieurs programmes pour faire dès le début la promotion de la collaboration entre les diverses professions de la santé. Voici quelques exemples :

- Le travail du Centre d'éducation interprofessionnelle (EIP) de l'Université de Toronto regroupe la dentisterie, la médecine, les soins infirmiers, la pharmacie, la physiothérapie, l'ergothérapie, l'aide médicale, le travail social et l'orthophonie.
- Le travail interprofessionnel du Georgian College regroupe les programmes pour les opticiens, le personnel paramédical, les hygiénistes dentaires, les infirmières et les infirmiers et les assistantes dentaires.
- L'Université de la Colombie-Britannique dispose d'un cadre de compétences pour la collaboration interprofessionnelle, l'évaluation et la gestion de la recherche sur la douleur qui regroupe la médecine, les soins infirmiers, la physiothérapie, l'ergothérapie, le travail social et la pharmacie. Le programme vise à encourager la collaboration et l'évaluation interprofessionnelles.

Traditionnellement, les soins visuels complets n'ont jamais été entièrement intégrés dans le système de santé publique, ce qui a contribué à ces lacunes entre les groupes. Par exemple, les professionnels de la vue ne sont souvent pas représentés comme faisant partie des équipes de santé familiale, même si des professionnels autres que les omnipraticiens sont souvent inclus, comme les physiothérapeutes, les dentistes et même les chiropraticiens. Par conséquent, on ne considère pas les soins visuels comme étant aussi importants qu'ils devraient l'être, même s'ils sont sans doute tout aussi importants pour obtenir de meilleurs résultats au niveau de la santé générale. La présence insuffisante dévalorise également les soins de la vue dans l'esprit des autres professionnels de la santé.

Il existe tout de même des exemples fructueux où des professionnels de la vue ont fortement contribué aux initiatives de santé publique. Par exemple, le bureau de la santé publique de Middlesex-London a reconnu qu'il rejoignait seulement 7 pour cent du nombre d'enfants ciblés par son programme de dépistage des troubles de la vue, alors il s'est associé avec un optométriste de la région afin d'élaborer une campagne de communication sanitaire intitulée « Make Your First Test an Eye Test ». La campagne comprenait des affiches promotionnelles, des dépliants, des cartes à distribuer dans les « raves » (traduites en cinq langues), des publicités dans les autobus et sur Facebook ainsi qu'une présentation PowerPoint à l'intention des éducateurs et des fournisseurs de services de garde. Le bureau de la santé travaille maintenant en collaboration avec la commission scolaire pour élaborer une politique pour rendre l'examen de la vue obligatoire avant la rentrée scolaire des enfants.



Bien sûr, l'examen de la vue n'est que la première étape, étant donné que les enfants qui nécessitent une correction de la vue auront également besoin de soutien pour se procurer des lunettes et obtenir des soins de suivi.

Les professionnels de la vue désirant collaborer en dehors de leur profession afin d'accroître la visibilité des soins visuels et de l'orientation peuvent choisir parmi toute une sélection de partenaires, dont les omnipraticiens, les équipes de santé familiale (multidisciplinaires), les infirmières praticiennes, les infirmières de première ligne, les travailleurs sociaux, les travailleurs en santé mentale, la santé publique, les éducatrices de la petite enfance et les superviseurs des services de garderie.

Parmi les endroits offrant des occasions pour faire partie d'équipes multidisciplinaires, nous retrouvons les services de santé publique se consacrant à la promotion de la santé, les équipes de santé familiale en Ontario ou les régies régionales de la santé de chaque province, les partenaires non traditionnels qui desservent souvent les enfants et les jeunes sur une base quotidienne (p. ex. : les éducateurs de la petite enfance, les travailleurs en santé mentale, etc.), les infirmières praticiennes

et les organismes communautaires de santé. Une simple prise de contact expliquant les services qu'un professionnel de la vue peut offrir ainsi qu'une demande pour faire partie du système d'orientation peuvent s'avérer très efficaces.

## Où est l'ophtalmologiste?

Il existe de nombreux programmes de santé publique rassemblant des groupes interdisciplinaires de professionnels de la santé (et d'autres) vers qui se tourner pour faire la promotion de la santé dans un domaine particulier. Dans un exemple à London, un groupe a été formé pour élaborer un processus plus efficace et plus utile dans le but de faire mieux cheminer les enfants au sein du système de santé mentale. Outre les médecins, le groupe se composait de psychiatres et même de la police qui est souvent en mesure d'identifier les enfants ayant besoin de ce genre d'aide. Aucun professionnel de la vue n'y a toutefois été invité malgré l'impact des problèmes de vision sur les troubles de santé mentale et sur les comportements pouvant parfois être diagnostiqués comme étant des troubles de santé mentale.



## Établir des liens... et orienter les patients

Les professionnels de la vue peuvent s'associer avec des cliniques de leur région pour recevoir la visite de patients leur ayant été recommandés pour des problèmes de santé visuelle. La façon la plus efficace d'y parvenir est sans doute de se présenter personnellement à la clinique et d'expliquer quels services un professionnel de la vue peut offrir si l'achalandage de la clinique augmente et qu'on désire offrir aux patients la possibilité d'être vus dans un délai plus court. Une prise de contact en personne aide à établir la confiance étant donné que le personnel de la clinique sera beaucoup plus enclin à orienter ses patients vers un professionnel avec qui il se sent à l'aise.



# Obstacles et stratégies

Après les présentations, les participants à la table ronde se sont réunis pour discuter des principaux obstacles auxquels fait face chacune des professions quant à la mise en œuvre des soins collaboratifs ainsi que des stratégies pour les surmonter.

## Obstacles aux soins collaboratifs

Les participants à la table ronde ont constaté qu'il existait de nombreux obstacles communs entre les professions qui nuisaient au travail de collaboration **chez les professionnels de la vue**. Ces obstacles incluaient des motivations plus personnelles, telle une **préférence personnelle** pour le travail indépendant ou une tendance à éprouver de l'**anxiété** ou un **affront à l'ego** à l'idée de réduire sa maîtrise sur les soins aux patients en travaillant en collaboration avec d'autres professionnels. Les participants ont également reconnu que la **faible sensibilisation du public** est un obstacle courant aux soins collaboratifs, car elle contribue à l'adoption d'une approche cloisonnée où une profession pourrait essayer de tout faire, plutôt que d'orienter le patient vers une autre profession avec laquelle celui-ci pourrait être moins à l'aise. Un autre obstacle courant est le **manque d'intégration dans le système de santé** en raison du fait que le système de santé lui-même aide à organiser la structure de l'orientation.

Parmi les autres obstacles identifiés, notons les **mauvaises expériences antérieures** avec des professionnels moins éduqués, ce qui mine la confiance pour une collaboration future avec tout autre professionnel au sein d'une catégorie spécifique. Par exemple, si un optométriste travaille avec un opticien qui ne possède pas une bonne connaissance des technologies en matière de verres, alors l'optométriste pourrait ne pas ressentir le besoin de tisser des liens solides parce que les avantages pour ses patients ne sont pas évidents. Dans le cas des opticiens, la **réglementation** a été mentionnée comme étant un autre obstacle, car cette dernière les empêche d'embaucher des optométristes ou de s'y associer, ce qui ne favorise pas la croissance de leurs champs d'activités. Dans le cas des optométristes, le **manque de reconnaissance de l'évolution de leur rôle** a été ajouté comme étant un obstacle important parce que cela restreint l'étendue des moyens avec lesquels les ophtalmologistes et les opticiens pourraient travailler avec les optométristes pour améliorer les soins aux patients. Il a également été mentionné que les ophtalmologistes, tout particulièrement, n'ont peut-être pas une bonne compréhension de ce que les autres « trois O » peuvent effectuer et qu'ils n'ont peut-être pas la chance d'être exposés à toute la gamme de technologies en matière de verres, ce qui ne leur permet pas de voir comment les autres professions peuvent combler les besoins de leurs patients.

En parallèle au travail de collaboration **avec les professionnels de la santé générale**, les principaux obstacles identifiés incluaient un **manque de compréhension** parmi les professionnels de la santé générale quant à la façon dont les soins visuels s'intègrent aux soins de santé en général et les **mauvaises perceptions** des professionnels de la vue par les professionnels de la santé générale. Par exemple, comme chez les consommateurs, certains omnipraticiens s'inquiètent du rôle ambigu de nombreux professionnels de la vue en tant que

professionnels de la santé et vendeurs. De plus, l'**intégration déficiente** des professionnels de la vue au sein du système de santé constitue un obstacle pour l'orientation et envoie le message que ces services de santé visuelle ne sont pas aussi importants pour la santé générale que les autres services. Les professionnels de la santé se préoccupent également du fait que les optométristes soient accusés de **favoritisme** s'ils orientent des patients vers un endroit aux dépens d'un autre.

Comme pour la plupart des situations interpersonnelles, les participants se sont entendus pour dire que la collaboration entre les professionnels de la santé générale et les professionnels de la vue fonctionne mieux lorsqu'un lien est préalablement établi afin que les problèmes de confiance soient apaisés.

## Identification des principaux obstacles aux soins collaboratifs par les participants à la table ronde

Les participants à la table ronde ont discuté de nombreuses stratégies pour surmonter les obstacles suivants et promouvoir encore davantage les soins collaboratifs. Les participants ont aussi étudié les mesures pouvant être prises sur le plan des professionnels de la vue et des associations.

### Opticiens

- Faible sensibilisation du public
- Besoin de plus d'éducation pour démontrer l'expertise afin d'établir la confiance avec d'autres professions
- Préférence/anxiété/ego
- Réglementation
- Pratiques commerciales incohérentes
- Intégration déficiente au sein du système de santé

### Optométristes

- Faible sensibilisation du public quant au volet sur la santé visuelle
- Intégration déficiente au sein du système de santé
- Manque de rapports positifs avec les opticiens pour aider à établir la confiance
- Préférence/anxiété/ego
- Absence de reconnaissance de l'évolution des rôles
- Peur de perdre des patients

### Ophtalmologistes

- Manque de rapports positifs avec les opticiens/optométristes pour aider à tisser la confiance
- Préférence/anxiété/ego
- Absence de reconnaissance de l'évolution des rôles
- Mauvaise compréhension de ce que les autres « trois O » sont en mesure de faire
- Manque de formation sur les verres, etc.

## Stratégies pour la mise en œuvre des soins collaboratifs

Prenant appui sur les idées partagées lors des présentations individuelles, les participants à la table ronde ont identifié les meilleures stratégies pour mettre en œuvre les soins collaboratifs au plan des cabinets indépendants et des associations parmi les professionnels de la vue et entre ces derniers et les professionnels de la santé générale.

Au plan des cabinets indépendants, de nombreuses stratégies tournaient autour du **développement de liens personnels** qui favorisent la confiance. Il a été recommandé de débiter avec des professionnels à proximité, compte tenu du fait qu'il est plus sensé d'orienter ses patients vers ces derniers, qui pourraient être d'autres professionnels de la vue et aussi d'autres professionnels de la santé, comme le personnel d'une clinique avoisinante.

D'autres stratégies consistent en **l'apprentissage de contributions complémentaires** offertes par une profession à une autre que l'on peut adopter en participant à des conférences/des réunions d'experts/des webinaires et qui nous permettent également de faire du réseautage avec les autres professions.

Il a également été recommandé que les modèles commerciaux permettant aux « **trois O** » de **travailler au même endroit** soient étudiés. Ces modèles permettent d'économiser en coûts indirects tout en donnant accès aux patients à toute une sélection de services d'optique dont ils ont besoin. De plus, la proximité des professionnels permet à ces derniers de saisir davantage d'occasions de se connaître tout en tissant des liens de confiance. Les modèles commerciaux englobant des professionnels à l'extérieur de l'industrie de l'optique pourraient également être envisagés.

Voici quelques-uns des trucs également discutés :

### Pour les opticiens:

- **Maintenez la communication ouverte.** Essayez de rencontrer des optométristes et ophtamologistes au moins une fois par mois pour discuter des nouvelles technologies de l'industrie. En démontrant votre expertise, vous contribuerez à inspirer la confiance et à aider les optométristes et ophtamologistes à mieux combler les besoins des patients qui seront mieux informés.
- Profitez des **occasions sous l'impulsion du moment**, comme les pauses-café ou les rencontres impromptues dans le corridor pour discuter des nouvelles technologies. Ces courtes conversations pourraient aider le prochain patient que l'optométriste et l'ophtamologiste voient ou qui vous consulte.
- **Offrez aux optométristes et ophtamologistes des produits à essayer.** Il est toujours plus facile de parler d'un produit que vous avez essayé vous-même. N'ayez pas peur de faire essayer aux optométristes et ophtamologistes: N'ayez pas peur de faire essayer aux optométristes et ophtamologistes des produits spécialisés qui pourraient combler leurs propres besoins visuels, car ils pourraient eux aussi avoir des patients ayant des besoins semblables. Plus les optométristes et ophtamologistes essaient de verres, plus ils pourraient penser à différentes options pour

leurs patients. Le coût de faire essayer plusieurs nouveaux verres aux ophtalmologues est beaucoup moins élevé que de nombreuses formes de publicité — et peut-être beaucoup plus efficace. Si toutefois l'optométriste ou l'ophtamologiste considère les verres comme un cadeau et ne peut les accepter, offrez-leur, ainsi qu'à son personnel, une formation qui peut être tout aussi efficace.

- **Affichez du matériel éducatif dans votre salle d'attente.** Des documents à lire ou un DVD en continu renseignant les patients sur les nouvelles technologies en matière de verres peuvent les inciter à vous poser des questions ou à en poser à leur optométriste et ophtamologiste. Quand les patients s'intéressent davantage aux verres, la confiance qu'ils éprouvent envers leur opticien augmente.
- **Appuyez les initiatives d'intérêt public.** Pour accroître votre visibilité au sein de votre communauté et auprès vos collègues de la santé, vous pourriez gagner à vous impliquer dans une école de votre quartier où vous pourriez parler de l'importance de la santé visuelle. Le travail de collaboration avec les éducateurs pourrait engendrer l'orientation de patients et être très satisfaisant si vous sentez que vous offrez un service important à ceux qui en ont le plus besoin.

### Pour les optométristes

- **Faites-vous connaître.** L'une des meilleures façons d'encourager les soins collaboratifs est d'entretenir des relations. Invitez des collègues à se joindre à vous pour le petit déjeuner ou à participer avec vous à des conférences ou des groupes d'experts. L'interaction est la clé du succès pour que les soins collaboratifs fonctionnent. Il est plus facile de collaborer avec une personne avec laquelle vous avez déjà établi des liens, car, si brefs eurent-ils été, le contact a déjà été établi.
- **Rapprochez-vous.** Associez-vous à d'autres professionnels de la vue, à des hôpitaux ou des cliniques de votre quartier. Le temps d'attente aux urgences est généralement très long — parfois jusqu'à 12 heures. Présentez-vous aux infirmières de l'hôpital pour qu'elles puissent commencer à vous envoyer les cas de problèmes visuels, ce qui épargnera du temps et de la souffrance aux patients.
- **Soyez patient et persistant.** Il faut prendre le temps de tisser et d'établir des liens de confiance avec d'autres professionnels de la vue et avec le personnel des hôpitaux ou des cliniques de votre quartier. Ne vous découragez pas. Il se peut que vous ayez à rendre plusieurs visites.
- **Soyez pratique.** Même si votre rôle évolue, n'oubliez pas que d'autres professionnels possèdent peut-être plus d'expérience dans certains domaines. Demeurez humble, respectez vos limites et faites preuve d'un intérêt pour apprendre. Cette attitude empêchera d'autres professionnels de réagir de manière défensive.
- **Faites preuve d'égalité.** Si un patient vous a été envoyé, assurez-vous qu'il retourne chez le professionnel qu'il a consulté en premier lieu pour un suivi. Cela vous permettra d'établir un lien de confiance avec l'autre professionnel de la vue qui n'aura pas l'impression que vous lui « volez » des patients.

- **Participez aux activités scolaires.** Pour accroître votre visibilité au sein de votre communauté et parmi vos collègues de la santé, vous pourriez gagner à vous impliquer dans une école de votre quartier où vous pourriez parler de l'importance de la santé visuelle. Le travail de collaboration avec les éducateurs pourrait engendrer l'orientation de patients et être très satisfaisant si vous sentez que vous offrez un service important à ceux qui en ont le plus besoin.

En plus des stratégies propres à chaque profession sur lesquelles les participants se sont entendus, ces derniers ont fait un remue-méninges de **stratégies générales permettant aux professionnels de la vue de devenir plus intégrés au sein du système de santé générale**. Voici ce qui en est ressorti :

- Contactez les services de santé publique de votre région et les organismes de santé communautaire pour vous renseigner sur les occasions de vous impliquer.
- Envisagez de vous associer à des partenaires de disciplines non traditionnelles, comme ceux participant à des groupes d'experts abordant les troubles de santé mentale.
- Envisagez de vous associer à des infirmières praticiennes; ces dernières constituent des partenaires importantes, car leur travail les amène souvent à se trouver à l'avant dans les soins de santé générale apportés aux patients et elles peuvent être plus enclines à collaborer avec vous que les professionnels plus spécialisés.
- « Parrainez » une école de votre quartier en fournissant des soins visuels ou des lunettes pour vous intégrer à d'autres professionnels exerçant une influence sur la santé des enfants qui constituent une importante population de patients.

### *Un besoin plus profond*

**Pour démontrer le besoin et la satisfaction qui peuvent être éprouvés quand on travaille avec la population des enfants, un participant à la table ronde a partagé une histoire qu'il a vécue lorsqu'un enfant de huit ans lui a été envoyé. Ce dernier nécessitait une importante correction de la vision et n'avait jamais porté de lunettes. Même si l'enfant répondait aux conditions nécessaires pour obtenir gratuitement une paire de lunettes, les verres standards auraient été beaucoup trop épais et l'enfant se serait probablement senti gêné de porter ses lunettes. En lui offrant des verres à haut indice, les chances d'obtenir des résultats positifs étaient beaucoup plus élevées.**

### *Soutien des associations de l'industrie de l'optique*

Les associations de l'industrie de l'optique occupent une position unique pour influencer les soins collaboratifs, montrant l'exemple à l'échelle nationale en travaillant en collaboration avec d'autres associations et mettant en place des politiques et de l'éducation afin de faire la promotion de

la collaboration accrue. Les discussions qui ont eu lieu lors de la table ronde ont déterminé plusieurs façons dont les associations de l'industrie de l'optique pourraient appuyer l'objectif qui vise à mettre en pratique les soins collaboratifs.

Même si les participants ont reconnu qu'il pourrait être difficile d'en venir à un consensus sur tous les sujets, ce qui constitue un obstacle à la collaboration, ces derniers ont souligné que les associations devraient travailler en collaboration avec les autres associations de l'industrie de l'optique vers des objectifs communs afin de combler les lacunes et de fournir des occasions de collaborer davantage. En outre, chaque association peut travailler de façon indépendante afin d'appuyer le concept et la pratique des soins collaboratifs, comme par le biais de lignes directrices sur les soins collaboratifs à l'intention des membres et la promotion de la formation professionnelle à ce sujet. La formation doit mettre en lumière les pratiques exemplaires en matière de soins collaboratifs afin de souligner les avantages pour les patients et de motiver davantage de professionnels à les mettre en pratique. Les associations peuvent également appuyer la recherche en ce qui concerne l'intérêt public et la sensibilisation entre les professions tout en appuyant l'éducation du public et les programmes de relations gouvernementales qui rehaussent les soins visuels dans leur ensemble et éclairent l'importance de chaque profession.

Le soutien que les associations apportent à l'industrie de l'optique afin qu'elle s'intègre davantage aux soins de santé générale a également été discuté lors de la table ronde. Les participants ont souligné le besoin de sensibiliser davantage le public à l'importance de la vision pour les autres aspects de la sécurité publique, telle que l'éducation (il est important de bien voir pour apprendre); le transport (il est important de bien voir pour éviter les accidents); et la santé mentale (bien voir peut aider à éviter de nombreux troubles ou à en réduire la sévérité). Prendre les devants dans ce domaine améliorera la perception générale du public quant à l'importance des soins visuels tout en suscitant l'intérêt des autres professionnels de la santé au travail de collaboration.

En plus de fournir de l'éducation au public, nous conseillons vivement aux associations de l'industrie de l'optique d'éduquer les organismes de santé publique qui ont le pouvoir de prendre des décisions quant à l'inclusion de la santé visuelle aux campagnes de santé publique. Parmi les associations que vous pouvez contacter, mentionnons l'Agence de la santé publique du Canada, la Coalition canadienne de la santé, l'Association médicale canadienne et les associations d'infirmières et d'infirmiers du Canada.

Il a également été recommandé d'inclure des représentants d'autres secteurs de la santé dans les groupes de discussion de l'industrie de l'optique, par exemple Transitions Academy — l'événement annuel éducatif de Transitions Optical pour les laboratoires et les professionnels de la vue — afin d'entamer le processus d'intégration. On doit également tenir compte des partenaires non traditionnels, tels les éducateurs ou les fournisseurs de services de garderie (contrairement aux professionnels de la santé) qui constituent un public important à informer quant à l'importance de la santé visuelle.

# Conclusion

La nécessité des soins collaboratifs a atteint un pic. Comme les soins de santé deviennent de plus en plus complexes, il est essentiel que les soins visuels fassent partie intégrante des soins de santé générale et que les professionnels de la vue travaillent ensemble pour faire la promotion des meilleurs résultats possible pour les patients en termes de santé visuelle et de santé générale. Les participants à la table ronde se sont entendus sur les nombreux avantages qu'apportent les soins collaboratifs, notamment, et en premier lieu, des soins plus complets et de qualité supérieure pour les patients, entraînant une augmentation de la satisfaction et du taux de rétention des patients, une sécurité publique plus importante et une riposte aux perceptions négatives des consommateurs qui empoisonnent les professions.

Les participants ont lancé un appel à passer à l'action aux cabinets indépendants et à l'industrie dans son ensemble afin d'aborder ce besoin.

## *Pour les cabinets indépendants :*

**Afin d'assurer que les patients vivent la meilleure expérience possible, nous conseillons vivement aux professionnels de la vue de travailler de concert avec les autres professionnels de leur industrie ainsi qu'avec d'autres professionnels de la santé et avec les personnes ayant de l'influence en adoptant une communication ouverte, en respectant leurs rôles complémentaires et en se concentrant pour offrir la meilleure expérience générale à leurs patients.**

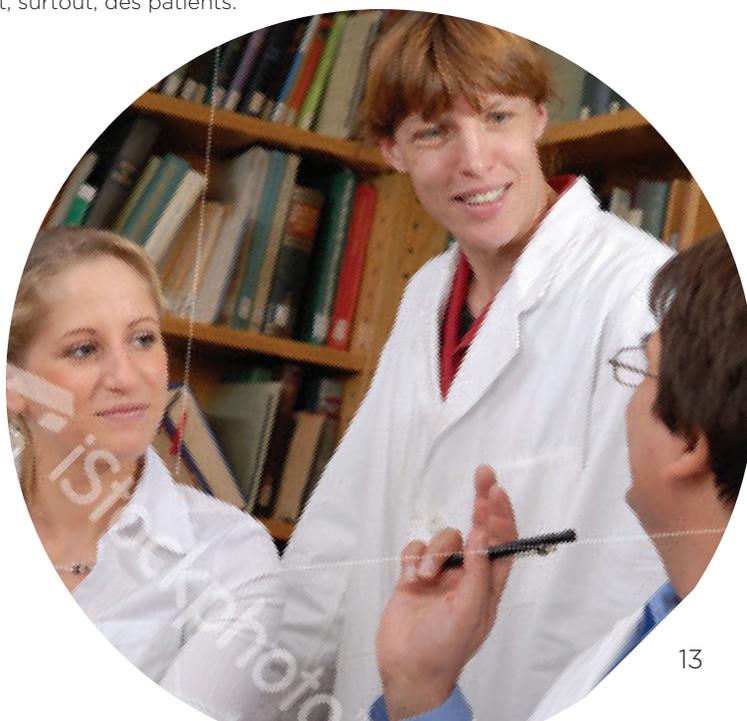
## *Pour l'industrie :*

**Afin d'améliorer les relations professionnelles et les soins apportés aux patients, les organismes de l'industrie peuvent faire la promotion de la pratique de la collaboration au sein des programmes pédagogiques et dans le cadre de l'apprentissage professionnel tout en rassemblant les professionnels afin que ces derniers travaillent ensemble pour atteindre les objectifs communs de l'industrie.**

Les participants ont accepté de siéger au sein d'une équipe consultative abordant la question des soins collaboratifs. Ce groupe aura pour tâche de développer des ressources et du matériel pédagogique dans le but de favoriser des soins visuels collaboratifs. Ces ressources pourraient comprendre un module pédagogique sur les soins collaboratifs, des lignes directrices sur la pratique clinique se basant sur un modèle de soins collaboratifs, des pratiques exemplaires pour regrouper les « trois O » sous le même toit et l'élaboration d'une série de pratiques commerciales appuyant la collaboration.

Le groupe de travail envisagera également d'entrer en contact avec d'autres groupes œuvrant dans le domaine de la santé générale pour faire la promotion de la collaboration entre les secteurs de la santé visuelle et les autres secteurs de la santé et se penchera sur le soutien existant ou sur les nouvelles plateformes d'éducation publique pour rehausser la perception des soins visuels et des professionnels de la vue.

Dans le but d'éviter de répéter ce que font les nombreuses associations et coalitions existantes qui travaillent déjà ensemble à promouvoir des objectifs communs (tel qu'augmenter la sensibilisation du public face à l'importance de la santé visuelle), ce groupe de travail demeurera axé sur une seule tâche : favoriser les soins collaboratifs au Canada dans le but d'entraîner des changements tant au plan de l'industrie qu'au plan des cabinets indépendants. Même si les associations et le groupe de travail aideront à favoriser les changements au plan de l'industrie, ces derniers ne pourront prendre forme que si les cabinets indépendants, qui se situent en première ligne des soins apportés aux patients, n'adoptent des pratiques plus collaboratives dans l'intérêt de la profession et, surtout, des patients.



La présente publication a été conçue par Transitions Optical, Inc. pour servir de ressource éducative à l'intention des professionnels de la vue.

**Transitions**<sup>MD</sup>

Transitions et la spirale sont des marques de commerce déposées de Transitions Optical, Inc. ©2012.

La performance photochromique est influencée par la température, l'exposition aux rayons UV et le matériau des verres. F12001