

## Congrès Avef-SNVEL

# Contrats de soins : l'expérience des plans de prévention en exercice libéral canin

Laurent MASCARON

### FIDÉLISATION

**A l'occasion du congrès Avef\*-SNVEL\*\*, le 5 novembre, notre confrère praticien canin Frédéric Cuadrado a présenté sa propre expérience des plans de prévention par abonnement mensuel. Leur but est de fidéliser les clients et de faire croître le panier d'achats.**

Notre confrère Frédéric Cuadrado, praticien à Bourg-Saint-Andéol (07), a présenté, le 5 novembre à Aubervilliers, dans le cadre du programme Chef d'entreprise du congrès national Avef\*-SNVEL\*\* son expérience des plans de prévention par abonnement mensuel en clientèle canine, à l'instar des *wellness plans* qui se sont beaucoup développés aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne.

### Objectifs de mise en place

La décision de mettre en place ce type de plans a répondu à une nécessité d'agir en raison d'une problématique de concurrence locale et du besoin d'un positionnement différent vis-à-vis de la clientèle.

Le but était à la fois de fidéliser celle-ci et de faire croître le panier d'achats.

Le principe de mise en place a consisté à définir un panier d'actes et de produits remisés sous forme de plans de prévention pour les jeunes animaux, assorti d'une remise additionnelle sur d'autres produits ou actes non compris dans

l'abonnement, selon un forfait mensuel souscrit pour une durée maximale d'un an.

### Définition de plans de santé sur la première année de vie

Sur ce principe a été défini par exemple un panier chaton de zéro à six mois (test FeLV-FIV, vaccinations, antiparasitaires, identification, passeport, stérilisation), assorti d'une remise optionnelle de 10 % sur le petfood, les antiparasitaires externes et les actes non compris dans l'abonnement.

Le prix a été fixé par notre confrère à 28,80 euros mensuels, en veillant à ne pas dépasser la limite « psychologique » de 30 euros.

Le contrat signé avec le client prévoit une sortie possible à tout moment du plan de prévention, le client payant alors les produits et actes consommés au tarif hors abonnement.

D'autres contrats de soins ont également été définis (normal, silver, premium) comprenant des paniers différents, au tarif de 23,8 à 39,8 euros par mois, pour chiens et chats.

### Bilan après mise en place

Un total de 110 contrats a été signé sur une période de 18 mois.

Par rapport à l'année antérieure de référence, une augmentation de 9 % du nombre de chats identifiés a été notée, la croissance maximale (+ 30 %) étant constatée pour la vaccination des chiots contre la leishmaniose, dont le coût pour le client (de l'ordre de 200 euros, comprenant un test diagnostique suivi de trois injections)



Laurent Mascaron

▲ **Pour notre confrère Frédéric Cuadrado, il est important de ne pas dépasser le seuil de 30 euros par mois pour un panier de soins.**

« Il est possible et souhaitable de faire évoluer les forfaits en incluant de nouvelles prestations. »

s'est plus facilement inscrit dans le cadre de plans de prévention par abonnement mensuel.

On retiendra en comparaison avec ce type de plans que « 2,5 à 4 % des propriétaires de chiens et chats souscrivent un contrat avec une compagnie d'assurance pour leur animal » selon notre confrère consultant Pierre-Yves Anglaret.

### Principales difficultés et bénéfices

« Il est important de bien séparer le temps médical passé par le client avec le vétérinaire de l'information-vente de forfaits, qui doit préférentiellement être assurée par l'ASV », a estimé Frédéric Cuadrado.

En amont, il est essentiel de bien définir le panier et son prix. Il est possible et souhaitable de faire évoluer ces forfaits en incluant de nouvelles prestations ou vaccinations (par exemple un rappel vaccinal supplémentaire incluant une protection quadrivalente contre la leptospirose).

Après signature du contrat, on observe une réduction du temps passé par le vétérinaire avec son client pour lequel les prestations sont clairement définies par avance. On note globalement une augmentation de la consommation grâce à la baisse de prix.

Après la mise en place de plans de prévention destinés aux jeunes animaux, le but est de développer par la suite la fidélisation par contrat des animaux adultes.

« La prévisibilité des frais liée au contrat est particulièrement appréciée par les propriétaires », a conclu Frédéric Cuadrado. ■

\* Avef : Association vétérinaire équine française.

\*\* SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.

## Service de garde en clientèle libérale : plusieurs modalités possibles

Laurent MASCARON

**L'évolution de la pratique vétérinaire a peu obligé les cliniques à réorganiser leur service de garde, dans le respect de la convention collective dès lors qu'il concerne des vétérinaires salariés. Si un service de garde n'est pas assuré par la clinique, il est obligatoire de faire assurer par contrat les astreintes par une autre structure vétérinaire.**

Notre confrère Jacques Devos, praticien en clientèle mixte à Panisnières (42) et président du Syndicat des vétérinaires d'exercices libéral de Rhône-Alpes, a présenté, le 4 novembre à Aubervilliers, dans la session Prospective du congrès Avef\*-SNVEL\*\* consacrée au « *Modèle économique libéral d'aujourd'hui et de demain* », l'évolution de la permanence et de la continuité des soins et plus particulièrement du service de garde.

Notre confrère s'est installé du temps où l'exercice rural était prépondérant, comme un service obligé (obstétrique, affections néonatales) lié à l'exercice du métier et économiquement pertinent.



Laurent Mascaron

▲ **Notre confrère Jacques Devos s'est installé du temps où l'exercice rural était prépondérant.**

L'évolution des clientèles vers la canine et les exigences sociétales en faveur des loisirs et du temps libre, tout comme la rentabilité aléatoire du service de garde en dehors de l'obstétrique et de la néonatalogie en rurale, ont peu à peu remis en cause le modèle et obligé les cliniques à une organisation adaptée du service de garde.

### Différentes options d'organisation

La question du mode de gestion du service de garde, et en corollaire de sa rémunération, est un élément important dans l'organisation du cabinet ou de la clinique. Ce service repose généralement sur les vétérinaires associés, selon une répartition égale ou inégale, sur des vétérinaires salariés ou sur une externalisation.

Jacques Devos a rappelé pour les contrats salariés la nécessité de respecter la convention collective et en particulier le repos compensatoire obligatoire de 9 heures incluant le temps de garde (articles 20 et 30 de la convention) et présenté en exemple une méthode de calcul du coût de cette permanence dans sa structure.

Ainsi, en fonction des horaires d'ouverture, le nombre d'heures quotidiennes d'astreinte peut être évalué de même que son coût sur la base

d'environ 5,75 euros par heure, charges salariales et patronales comprises, l'astreinte dérangée présentant un coût plus élevé.

### Obligation déontologique contractuelle

Si un service de garde n'est pas assuré par le cabinet ou la clinique, il est obligatoire de faire assurer par contrat les astreintes par une autre structure vétérinaire. L'intérêt d'une gestion interne du service de garde comprend une bonne image professionnelle perçue par le client en sus des actes induits.

En cas d'organisation d'un réseau de garde entre plusieurs structures, son règlement intérieur doit obligatoirement être communiqué à l'Ordre.

### Solutions nouvelles d'organisation et de contractualisation

En médecine vétérinaire rurale, des formules de contractualisation par abonnement sont parfois proposées aux éleveurs par certains cabinets. En milieu urbain, différentes structures dédiées à l'exercice de garde 24 heures sur 24





(SEL) ont vu le jour, en particulier dans le Sud de la France.

Initialement créées pour des raisons déontologiques (prévention du risque de captation de clientèle), elles assurent généralement un service adapté malgré un renouvellement fréquent du personnel vétérinaire (*turn over* moyen de 1 à 2 ans). Leur plateau téléphonique permet une bonne gestion des demandes de renseignements, même sans valorisation par des actes.

En conclusion, Jacques Devos a souligné que « le modèle actuel d'organisation du service de garde par les structures vétérinaires libérales est en pleine mutation, la réflexion économique devant également tenir compte des obligations déontologiques et des attentes des confrères associés ou salariés au sein de la structure ». ■

\* Auef : Association vétérinaires équine.

\*\* SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.

«La question du mode de gestion du service de garde est un élément important dans l'organisation de la clinique.»

## Plans de prévention et services de garde : deux des cinq thèmes 2015 de Valovet

Valovet est un *think tank* vétérinaire créé par le SNVEL\* avec, à ce jour, seize membres représentatifs de la profession.

En 2015, Valovet a mis cinq sujets à l'étude pour la valorisation du vétérinaire et de ses actes :

- l'observatoire des revenus,
- le devenir des centrales d'achats,
- le temps de travail des libéraux,
- les plans de prévention,
- la rentabilité des services de garde.

Le résultat de ses réflexions a été présenté lors des Journées du SNVEL, les 4 et 5 novembre, à Paris. ■

\* SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.

Gros Plan

## L'Association des vétérinaires consultants fête ses 20 ans

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Association des vétérinaires consultants (AVC) a fêté ses 20 ans d'existence à l'occasion de son assemblée générale annuelle tenue à Paris fin octobre en présence de plusieurs de ses membres venus d'Europe, des États-Unis, du Japon ou d'Australie.

L'AVC, basée depuis peu en France à la Maison des vétérinaires, à Paris, regroupe plus de 50 vétérinaires indépendants offrant des services de consultants à un large panel d'industries. Elle constitue également une organisation consultative auprès de plusieurs instances réglementaires (EMA, HMA, Efsa).

De nombreux sujets ont été discutés lors de l'assemblée générale, notamment les

projets de directives réglementaires, la vie et les actions de l'association.

### Engagement contre l'antibiorésistance

Par ailleurs, pour montrer l'engagement fort de l'AVC sur le thème de l'antibiorésistance, deux intervenants externes, Jacques Acard (professeur émérite à l'université Pierre et Marie Curie et expert microbiologiste auprès de l'OIE\*) et notre confrère Christophe Buhot (membre du bureau du SNVEL\*\* et ex-président de la FVE\*\*\*) sont venus exposer leurs visions sur ce sujet.

Paul Cooper (Royaume-Uni) devient le nouveau président de l'AVC, aux côtés de Declan O'Rourke (Royaume-Uni), secrétaire, d'Ales-

*De nombreux sujets ont été discutés lors de l'assemblée générale de l'AVC, notamment les projets de directives réglementaires, la vie et les actions de l'association.*

sandro Agostini (Italie) et Olivier Roy (France), membres du bureau. V.D.

Site Internet : [www.avc.at](http://www.avc.at)

\* OIE : Organisation mondiale de la santé animale.

\*\* SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.

\*\*\* FVE : Fédération des vétérinaires d'Europe.



Régissez sur [info@depecheveterinaire.com](mailto:info@depecheveterinaire.com)



D.R.



d'infos



## Votre question/Notre réponse

### Quelle procédure adopter pour signifier un avertissement à un salarié ?

**Jonathan MARTINEZ**

Chargé de mission au SNVEL\*

#### DROIT DU TRAVAIL

**Question :** Je me tourne vers le SNVEL\* concernant un souci dans notre entreprise vis-à-vis d'un salarié ASV. Nous souhaiterions lui notifier de manière officielle les points qu'on lui reproche (exemples : erreur de prise de rendez-vous, erreur de facturation (client ou montant), erreur de mise en place téléphonique de la garde, oubli de prévenir d'un appel concernant un animal, etc.). Nous lui faisons remarquer de manière

«L'avertissement est nécessairement écrit.»

orale, mais nous voudrions lui notifier par écrit. Quelle forme doit prendre ce type d'avertissement ?

**Réponse :** L'avertissement n'affecte pas la présence du salarié dans l'entreprise, ni sa rémunération.

A ce titre, la procédure est simplifiée : aucun entretien préalable entre l'employeur et le salarié n'est nécessaire, même si cette étape n'est pas interdite.

L'avertissement est nécessairement écrit. Il doit être notifié au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception ou remis en main propre contre signature.

Il est impératif de présenter au salarié les griefs qui lui sont reprochés et cela, dans un délai compris entre un jour franc et deux mois à la suite de la prise de connaissance du comportement fautif sanctionné.

Attention : une lettre ou un courriel mettant en garde le salarié et revenant sur une faute peut être considéré comme un avertissement, même si le document ne fait pas expressément mention de cette sanction. Considéré comme avertissement, un courriel interdit donc une autre sanction pour le même fait. ■

\* SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.