



Il faut également parler d'argent, proposer un devis détaillé, expliquer et assumer les variations du devis selon l'évolution du cas. Dans sa structure, Christophe Bille a expliqué que le contrat d'hospitalisation était signé avec le devis au début de l'acte.

Sans ce contrat signé, le vétérinaire ne pourra pas prouver qu'il y a eu un consentement éclairé en cas de litige.

Contacts téléphoniques et visites

Souvent, lorsqu'un propriétaire trouve le prix élevé, il ne le remet pas en cause car, de toutes les façons, il ne connaît pas le coût d'une hospitalisation (ni pour l'animal, ni pour l'humain), il veut souvent dire qu'il est confronté à une dépense importante et imprévue.

Il faut être clair et dire que le prix d'une hospitalisation n'est pas fixé au hasard et donc

qu'il n'est pas négociable, mais proposer un paiement en plusieurs fois ou choisir un autre moyen de traitement.

Pour la mise en pratique, des contacts téléphoniques sont prévus à heures définies, des visites peuvent être organisées. Elles sont un atout pour le maître qui rencontre l'équipe soignante et visualise les moyens mis en œuvre pour son animal.

Le propriétaire retient aussi beaucoup le comportement des soignants vis-à-vis de son animal.

Compte rendu écrit

Il faut expliquer l'état de l'animal pour que le propriétaire ne soit pas choqué lorsqu'il le récupère. Un détachement sur un bichon blanc peut engendrer des saignements minimes au niveau de la gueule mais qui peuvent choquer le maître s'il n'est pas averti.

De même, un chat hospitalisé plusieurs jours pour un syndrome urologique félin a

souvent son pelage souillé d'urine. Il faut dire que les chats supportent mal la douche et qu'il fera sa toilette en une heure dès son retour à la maison.

Un support papier doit être imprimé pour le compte rendu de ce qui a été fait à l'animal lors de son séjour à la clinique avec les analyses, les rapports d'imagerie. La facture détaillée est obligatoire dès 15 euros environ.

Des sondages « maison » peuvent être réalisés avec des boîtes disposées en salle d'attente. Ils permettent d'identifier les problèmes et d'impliquer les clients.

Sans grandes notions de management, l'hospitalisation peut être valorisée par des mesures simples qui mettent en valeur la qualité du travail de toute l'équipe a conclu le conférencier. ■

* GEUR : Groupe d'étude en urgences et réanimation de l'Association française des vétérinaires pour animaux de compagnie.

«L'hospitalisation est un acte de haute technicité, peu connu du grand public.»



tableau de bord du vétérinaire chef d'entreprise

Indices et repères économiques

- **Evolution de l'activité canine** (source : Panelvet) :

- mensuelle (juin 2013 par rapport à juin 2012) : **- 5,2 %** du chiffre d'affaires par vétérinaire équivalent plein temps,
- sur un an (juillet 2012-juin2013) : **+ 2,8 %** du chiffre d'affaires par vétérinaire équivalent plein temps.

- **Evolution de l'activité Productions animales** (source : Panelvet) :

- mensuelle (juin 2013 par rapport à juin 2012) : **- 14,7 %** du chiffre d'affaires par vétérinaire équivalent plein temps,

• sur un an (juillet 2012-juin 2013) : **- 0,4 %** du chiffre d'affaires par vétérinaire équivalent plein temps.

- **Evolution du marché des produits de santé animale*** (source : AIEMV) :

- trimestrielle : **- 0,08 %** au 2^e trimestre 2013 par rapport au 2^e trimestre 2012 (évolution hors petfood), **+ 7,43 %** pour le petfood seul,
- sur un an : **+ 4,13 %** en 2012 par rapport à 2011 (marché total), après **+ 6,39 %** en 2011 par rapport à 2010.

- **Inflation** (ensemble des ménages hors tabac, source : Insee) : **- 0,3 %** en juillet 2013 ; **+ 0,9 %** sur les douze derniers mois (août 2012 à juillet 2013).

- **Valeur de l'AMO et de l'AMV**** : AMO (valeur de référence qui peut être utile à l'évaluation des honoraires) = 13,99 pour 2013, AMV = 13,85 euros

hors taxe pour 2013 (valeur utilisée par l'Etat pour la rémunération des vétérinaires mandatés).

Emploi salarié

- **Valeur du point pour la rémunération du personnel auxiliaire et vétérinaire** : 14,25 euros depuis le 1^{er} janvier 2013 (grilles des salaires disponibles sur le site www.snvel.fr).

- **Valeur du Smic** : 9,43 euros/h ou 1 430,22 euros/mois depuis le 1^{er} janvier 2013. ■

Ce tableau de bord est publié dans chaque première édition du mois.

* Ventes de produits commercialisés par les ayants droit adhérents de l'AIEMV : médicaments vétérinaires (produits soumis à AMM) mais aussi produits de santé animale hors AMM (produits d'hygiène, petfood, parapharmacie...).

** AMO : acte médical ordinal (fixé par l'Ordre des vétérinaires) ; AMV : acte médical vétérinaire (fixé par l'Etat).



Le chiffre du mois : activités vétérinaires, 141 KE de productivité apparente

Avec 141,40 KE de productivité apparente « par tête », la profession vétérinaire* n'a pas trop à rougir.

Même s'il est difficile d'entrer dans les comparaisons avec d'autres secteurs ou métiers (périmètres, méthodologie, définitions), on peut relever les données suivantes parmi 1 600 « lignes Insee » : activités de médecins spécialistes (511,9 KE) ou généralistes (365,4), pratique dentaire (295,8), commerce de gros de produits pharmaceutiques (146,7), industrie pharmaceutique (139,4), fabrication d'aliments pour animaux de compagnie (124,3) ou de ferme (71,4), transports de voyageurs par taxis (119,50), édition de livres (102,5), de revues et périodiques (95,7) ou de journaux (75,5), étude de marché et sondages (80,2), fabrication de lait liquide et de produits frais (79,2) ou de produits laitiers (70,9), supérettes ou hypermarchés (environ 50), enseignement supérieur (37,8).

Selon l'Insee, la productivité « *apparente du travail* » ne tient compte que du seul facteur travail comme ressource mise en œuvre.

Le terme « *apparente* » rappelle que la productivité dépend de l'ensemble des facteurs de production et de la façon dont ils sont combinés.

« Cette productivité apparente du travail est mesurée en rapportant la richesse créée au facteur travail. »

Cette productivité apparente du travail est usuellement mesurée en rapportant la richesse créée au facteur travail.

La richesse créée est mesurée par la valeur ajoutée (évaluée en volume). Seul le volume de travail mis en œuvre dans le processus de production est pris en compte et il peut être quantifié de plusieurs manières :

- si le volume de travail est mesuré par le nombre d'heures travaillées, on parle de « *productivité horaire apparente du travail* » ;

- si le volume de travail est mesuré par le nombre de personnes en emploi (personnes physiques), on parle de « *productivité par tête* ».

A l'échelle de « l'entreprise vétérinaire France », la question qui se pose est de savoir « *comment faire vivre honorablement de leur travail le maximum de vétérinaires libéraux et salariés* ».

Nous reviendrons ultérieurement sur cette notion de productivité en suivant son évolution depuis des années et en tenant compte du temps de travail des libéraux et de la démographie du temps partiel parmi les vétérinaires salariés. ■

* Activités vétérinaires 7500 Z (source Insee 2013, données 2011).