

**VETAGRO SUP  
CAMPUS VETERINAIRE DE LYON**

Année 2015 - Thèse n°

***EXERCICE DE LA MEDECINE VETERINAIRE ET  
RESSOURCES FINANCIERES PARFOIS LIMITEES DES  
CLIENTS : ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE ET  
OBSERVATIONNELLE DE LA PROFESSION***

**THESE**

Présentée à l'UNIVERSITE CLAUDE-BERNARD - LYON I

(Médecine - Pharmacie)

et soutenue publiquement le 10 décembre 2015

pour obtenir le grade de Docteur Vétérinaire

par

*(LAVABRE Typhaine)*

Né (e) le 23 août 1990

à *(Neuilly sur Seine)*



VetAgro Sup





**VETAGRO SUP  
CAMPUS VETERINAIRE DE LYON**

Année 2015 - Thèse n°

***EXERCICE DE LA MEDECINE VETERINAIRE ET  
RESSOURCES FINANCIERES PARFOIS LIMITEES DES  
CLIENTS / ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE ET  
OBSERVATIONNELLE DE LA PROFESSION***

**THESE**

Présentée à l'UNIVERSITE CLAUDE-BERNARD - LYON I  
(Médecine - Pharmacie)  
et soutenue publiquement le 10 décembre 2015  
pour obtenir le grade de Docteur Vétérinaire

par

*(LAVABRE Typhaine)*  
Né (e) le 23 août 1990  
à *(Neuilley sur Seine)*



VetAgro Sup





**ISTE DES ENSEIGNANTS DU CAMPUS VÉTÉRIINAIRE DE LYON**  
Mise à jour le 09 juin 2015

Civilité	Nom	Prénom	Unités pédagogiques	Grade
M.	ALOGNINOIWA	Théodore	UP Pathologie du bétail	Professeur
M.	ALVES-DE-OLIVEIRA	Laurent	UP Gestion des élevages	Maître de conférences
Mme	ARCANGIOLI	Marie-Anne	UP Pathologie du bétail	Maître de conférences
M.	ARTOIS	Marc	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
M.	BARTHELEMY	Anthony	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences Contractuel
Mme	BECKER	Claire	UP Pathologie du bétail	Maître de conférences
Mme	BELLUCO	Sara	UP Pathologie morphologique et clinique des animaux de compagnie	Maître de conférences
Mme	BENAMOU-SMITH	Agnès	UP Equine	Maître de conférences
M.	BENOIT	Etienne	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
M.	BERNY	Philippe	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
Mme	BERTHELET	Marie-Anne	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
Mme	BONNET-GARIN	Jeanne-Marie	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
Mme	BOULOCHER	Caroline	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
M.	BOURDOISEAU	Gilles	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
M.	BOURGOIN	Gilles	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
M.	BRUYERE	Pierre	UP Biotechnologies et pathologie de la reproduction	Maître de conférences
M.	BUFF	Samuel	UP Biotechnologies et pathologie de la reproduction	Maître de conférences
M.	BURONFOSSE	Thierry	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
M.	CACHON	Thibaut	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
M.	CADORE	Jean-Luc	UP Pathologie médicale des animaux de compagnie	Professeur
Mme	CALLAIT-CARDINAL	Marie-Pierre	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
M.	CAROZZO	Claude	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
M.	CHABANNE	Luc	UP Pathologie médicale des animaux de compagnie	Professeur
Mme	CHALVET-MONFRAY	Karine	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
M.	COMMUN	Loic	UP Gestion des élevages	Maître de conférences
Mme	DE BOYER DES ROCHES	Alice	UP Gestion des élevages	Maître de conférences
Mme	DELIGNETTE-MULLER	Marie-Laure	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
M.	DEMONT	Pierre	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
Mme	DESJARDINS PESSON	Isabelle	UP Equine	Maître de conférences Contractuel
Mme	DJELOUADJI	Zorée	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
Mme	ESCRIOU	Catherine	UP Pathologie médicale des animaux de compagnie	Maître de conférences
M.	FAU	Didier	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Professeur
Mme	FOURNEL	Corinne	UP Pathologie morphologique et clinique des animaux de compagnie	Professeur
M.	FREYBURGER	Ludovic	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
M.	FRIKHA	Mohamed-Ridha	UP Pathologie du bétail	Maître de conférences
Mme	GILOT-FROMONT	Emmanuelle	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
M.	GONTHIER	Alain	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
Mme	GRAIN	Françoise	UP Gestion des élevages	Professeur
M.	GRANCHER	Denis	UP Gestion des élevages	Maître de conférences
Mme	GREZEL	Delphine	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
M.	GUERIN	Pierre	UP Biotechnologies et pathologie de la reproduction	Professeur
Mme	HUGONNARD	Marine	UP Pathologie médicale des animaux de compagnie	Maître de conférences
M.	JUNOT	Stéphane	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
M.	KECK	Gérard	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
M.	KODJO	Angeli	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
Mme	LAABERKI	Maria-Halima	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
M.	LACHERETZ	Antoine	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
Mme	LAMBERT	Véronique	UP Gestion des élevages	Maître de conférences
Mme	LATTARD	Virginie	UP Biologie fonctionnelle	Maître de conférences
Mme	LE GRAND	Dominique	UP Pathologie du bétail	Professeur
Mme	LEBLOND	Agnès	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
Mme	LEFRANC-POHL	Anne-Cécile	UP Equine	Maître de conférences
M.	LEPAGE	Olivier	UP Equine	Professeur
Mme	LOUZIER	Vanessa	UP Biologie fonctionnelle	Maître de conférences
M.	MARCHAL	Thierry	UP Pathologie morphologique et clinique des animaux de compagnie	Professeur
M.	MOUNIER	Luc	UP Gestion des élevages	Maître de conférences
M.	PEPIN	Michel	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur
M.	PIN	Didier	UP Pathologie morphologique et clinique des animaux de compagnie	Maître de conférences
Mme	PONCE	Frédérique	UP Pathologie médicale des animaux de compagnie	Maître de conférences
Mme	PORTIER	Karine	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
Mme	POUZOT-NEVORET	Céline	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
Mme	PROUILLAC	Caroline	UP Biologie fonctionnelle	Maître de conférences
Mme	REMY	Denise	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Professeur
Mme	RENE MARTELLET	Magalie	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences stagiaire
M.	ROGER	Thierry	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Professeur
M.	SABATIER	Philippe	UP Biologie fonctionnelle	Professeur
M.	SAWAYA	Serge	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences
M.	SCHRAMME	Serge	UP Equine	Professeur associé
Mme	SEGARD	Emilie	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences Contractuel
Mme	SERGENTET	Delphine	UP Santé Publique et Vétérinaire	Maître de conférences
Mme	SONET	Juliette	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Maître de conférences Contractuel
M.	THIEBAULT	Jean-Jacques	UP Biologie fonctionnelle	Maître de conférences
M.	TORTEREAU	Antonin	UP Pathologie morphologique et clinique des animaux de compagnie	Maître de conférences stagiaire
M.	VIGUIER	Eric	UP Anatomie Chirurgie (ACSAI)	Professeur
Mme	VIRIEUX-WATRELOT	Dorothée	UP Pathologie morphologique et clinique des animaux de compagnie	Maître de conférences Contractuel
M.	ZENNER	Lionel	UP Santé Publique et Vétérinaire	Professeur

**Au Professeur Nicolas Georgieff, de l'Université Claude Bernard de Lyon**  
Qui nous a fait l'honneur d'accepter de présider notre jury de thèse.  
Ma plus sincère gratitude.

**Au Professeur Denise Rémy, de l'École Nationale Vétérinaire de Lyon**  
Pour nous avoir encadré sur ce travail,  
Sincères remerciements.

**Au Professeur Karine Chalvet-Monfray, de l'École Nationale Vétérinaire de Lyon**  
Pour avoir accepté de participer à notre jury de thèse.  
Sincères remerciements.

## **A ma famille,**

*Mon point d'ancrage (ça fait sérieux hein?)*

*Pour savoir me botter les fesses quand c'est nécessaire, et arrêter quand c'est inutile,*

*Pour tous ces repas à crier parfois et rire souvent autour de la table,*

*Pour « mais pourquoi Alain? »,*

*Pour tous ces films (de préférence nuls) qu'on a regardé ensembles en se rendant compte après une heure et 40' que la fin n'est pas enregistrée parce qu'on avait encore oublié le changement d'heure,*

*Pour tous les bons films, qu'on a vraiment adoré, même maman alors qu'elle n'y avait ~~pas tout~~ rien compris...,*

*Pour le velouté au céleri la soupe à l'eau de mer, les « diners tapas », le brûlé pas cuit, le jus de sorcière et les 2 pommes pour 5,*

*Pour les plages inatteignables sauf par la mer,*

*Pour les 50 visionnages de Star Wars imposés par Guigui*

*Pour les pèlerinages du samedi à la bibliothèque, et touuuuuus les trajets à la piscine (même celui où tu nous a oubliés en cours de route papa),*

*Pour m'avoir appris à lire sur le piles du port, faire pipi dans des toilettes (c'est important), et s'enfuir en pleurant AVANT de se faire frapper par un rouleau à pâtisserie*

*Pour accepter de faire des grattouilles à Hipsou*

*Et pour tout le reste,*

*Des bisous.*

## **A tous mes maîtres de stages,**

*qui m'ont appris tout ce que je sais en bovine*

*Merci pour votre accueil, vos conseils, votre temps, votre envie de transmettre*

## **A mes foldings,**

# TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES ANNEXES.....</b>	<b>8</b>
<b>TABLE DES FIGURES.....</b>	<b>9</b>
<b>TABLE DES TABLEAUX.....</b>	<b>10</b>
<b>LISTE DES ABREVIATIONS.....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>12</b>
<b>PARTIE I – ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE .....</b>	<b>13</b>
<b>I – VÉTÉRINAIRE : PROFESSION LIBÉRALE ET RÉGLEMENTÉE .....</b>	<b>13</b>
<b>A) Profession libérale.....</b>	<b>13</b>
1) Définition .....	13
2) Directive Services .....	14
3) Formes juridiques d'exercice .....	16
<b>B) Profession réglementée et ordinale.....</b>	<b>19</b>
1) Définition, historique et rôles de l'Ordre .....	19
2) Code de déontologie [13].....	20
<b>C) Profession soumise à la législation croisée du Ministère de l'Agriculture et du Ministère de la Santé : exemple de la Loi d'Avenir pour l'Agriculture, l'Alimentation et la Forêt.....</b>	<b>23</b>
<b>II – VÉTÉRINAIRE : CHEF D'ENTREPRISE .....</b>	<b>24</b>
<b>A) Portrait démographique de la profession .....</b>	<b>24</b>
1) Lieu de formation initiale .....	24
2) Stratification des âges .....	24
3) Répartition des secteurs d'activité .....	25
4) Répartition sur le territoire .....	27
<b>B) Portrait économique de la profession .....</b>	<b>28</b>
1) Modalités d'exercice.....	28
2) Formes juridiques des structures vétérinaires .....	29
3) Revenus des vétérinaires français.....	30
<b>C) Gestion d'une entreprise.....</b>	<b>36</b>
1) Rentabilité de l'entreprise vétérinaire .....	36
2) Profession commerciale et concurrence.....	38
3) Stratégies commerciales et marketing .....	40
4) Regroupement des structures.....	42
<b>III - IMPACT DE L'ASPECT FINANCIER SUR LA RELATION ENTRE LE VÉTÉRINAIRE ET SA CLIENTÈLE ET LA PRISE EN CHARGE DE L'ANIMAL .....</b>	<b>44</b>

<b>A) Relation des clients à l'argent .....</b>	<b>44</b>
<b>B) Cas particuliers des clientèles en filière de production animale.....</b>	<b>44</b>
<b>C) Attentes des clients envers leur vétérinaire à propos des aspects financiers de la prise en charge de leur animal.....</b>	<b>45</b>
1) Attentes générales du client vis à vis du vétérinaire .....	45
2) Attentes spécifiques sur les questions financières .....	47
<b>D) Point de vue du vétérinaire : parler d'argent avec ses clients .....</b>	<b>48</b>
1) Regard du vétérinaire sur les discussions financières avec ses clients .....	48
2) Intérêt de cette discussion dans la pratique quotidienne pour le vétérinaire .....	49
<b>E) Poids du facteur argent dans la prise de décision et modulation par d'autres facteurs .....</b>	<b>50</b>
<b>F) Les assurances pour animaux de compagnie : un puissant outil de développement de la médecine vétérinaire.....</b>	<b>51</b>
1) État des lieux des assurances animalières en France .....	51
2) Principes généraux d'une assurance et conditions de rentabilité .....	51
3) Freins à l'expansion du marché français.....	52
4) intérêt de l'assurance pour l'animal.....	53
5) intérêt de l'assurance pour le client.....	54
6) Intérêt pour le vétérinaire .....	54
7) rôle du vétérinaire dans la souscription .....	55
<b>PARTIE II : ETUDE OBSERVATIONNELLE .....</b>	<b>57</b>
<b>I – OBJECTIFS DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>57</b>
<b>II - MATÉRIEL ET MÉTHODE .....</b>	<b>57</b>
<b>A) Moyen de diffusion .....</b>	<b>57</b>
<b>B) Liste de diffusion .....</b>	<b>58</b>
<b>C) Conception du questionnaire .....</b>	<b>59</b>
<b>III - ANALYSE DES RÉSULTATS .....</b>	<b>60</b>
<b>A) Traitement des données.....</b>	<b>60</b>
<b>B) Taux de réponse.....</b>	<b>60</b>
<b>C) Profil des répondants .....</b>	<b>60</b>
<b>D) Comparaison des tarifs .....</b>	<b>62</b>
1) Validation des résultats .....	62
2) Comparaison des tarifs par rapport au revenu médian du département .....	62
2) Comparaison des tarifs par rapport au « score technique » .....	65
3) Comparaison des tarifs par rapport à la filière .....	67
4) Conclusion .....	67
<b>E) Tarification des conseils en élevage.....</b>	<b>67</b>
<b>F) Facilités de paiement .....</b>	<b>69</b>
<b>G) Impayés.....</b>	<b>70</b>

1) Profil des impayés .....	70
2) Poids sur la comptabilité .....	70
<b>H) Sociétés de recouvrement des impayés .....</b>	<b>72</b>
<b>I) Concurrence .....</b>	<b>73</b>
<b>J) Impact de la Loi « d'Avenir agricole» .....</b>	<b>74</b>
<b>IV - DISCUSSION.....</b>	<b>78</b>
<b>A) Profil des répondants .....</b>	<b>78</b>
<b>B) Comparaison des tarifs par département et par type de structure.....</b>	<b>78</b>
<b>C) Tarification des conseils en élevage.....</b>	<b>78</b>
<b>D) Impact de la loi d'avenir agricole .....</b>	<b>78</b>
<b>E) Concurrence .....</b>	<b>79</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>80</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>88</b>

## **TABLE DES ANNEXES**

Annexe 1 : Questionnaire en ligne	p89
Annexe 2 : Démographie Professionnelle : documents de l'Ordre National des Vétérinaires	p93

# TABLE DES FIGURES

Figure 1 : évolution de l'âge moyen des vétérinaires en France	p25
Figure 2 : pyramide des âges hommes femmes en 2013	p25
Figure 3a : répartition des hommes et des femmes dans les différentes filières en 2013	p26
Figure 3b : répartition des nouveaux entrants dans les différentes filières	p26
Figure 4 : répartition géographique des vétérinaires selon leur secteur d'activité	p27
Figure 5 : choix du mode d'exercice en France en 2013	p28
Figure 6 : pyramide des âges du salariat	p28
Figure 7 : choix de la forme juridique d'exercice en 2013	p29
Figure 8 : évolution du revenu moyen des vétérinaires libéraux	p33
Figure 9 : variation du revenu moyen des libéraux et de l'inflation	p34
Figure 10 : comparaison des marges réalisées sur les ventes de médicaments par les ayant-droits	p40
Figure 11 : répartition des parts de marché pour les produits animaliers	p40
Figure 12 : schéma d'un système de réseau avec une structure "mère"	p43
Figure 13 : schéma d'un système de réseau rationalisé	p43
Figure 14 : représentation de l'importance comparée pour le client et le vétérinaire de plusieurs critères au cours d'une consultation	p46
Figure 15 : répartition des répondants par région	p60
Figure 16 : répartition des répondants par filière d'activité	p61
Figure 17 : types de structure des répondants	p61
Figure 18 a et b : Q-Q plot des tarifs d'ovariectomie dans le Rhône et la Loire Atlantique	p64
Figure 19 : recensement de l'équipement des répondants	p66
Figure 20 : recensement de l'équipement des répondants	p66
Figure 21 : système de facturation des conseils en élevage	p68
Figure 22 : fréquence des facilités de paiement	p69
Figure 23 a : fourchette d'impayés majoritaire pour les répondants	p70
Figure 23b : répartition des structures par filière en fonction du taux d'impayés	p71
Figure 23c : répartition des structures par filière en fonction du montant des impayés	p71
Figure 24 a, b, c, d et e : recours à une société de recouvrement des impayés	p72
Figure 25 : concurrence ressentie par les praticiens, et son impact sur les tarifs	p73
Figure 26 : concurrence inter professionnelle ressentie selon la filière d'activité	p73
Figure 27 : changement ou non de tarifs après l'application de la loi Avenir	p74
Figure 28 : changement ou non de tarifs selon l'appartenance à un GIE	p75
Figure 29 : schématisation de l'effet de la disparition des marges arrières : conservation du taux de marge du vétérinaire	p75
Figure 30 : schématisation de l'effet de la disparition des marges arrières : diminution du taux de marge du vétérinaire	p76
Figure 31 : pourcentage de cliniques ayant changé leurs tarifs selon la taille des structures	p76

# TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : récapitulatif des différentes formes juridiques d'exercice libéral possible pour les vétérinaires	p18
Tableau 2 : récapitulatif de la grille de salaire des vétérinaires salariés	p31
Tableau 3 : revenu moyen selon la tranche d'âge	p34
Tableau 4 : revenu moyen et évolution en 2 ans selon la région	p35
Tableau 5 : rentabilité comparée de quelques professions libérales	p36
Tableau 6 : charges de personnels comparées pour quelques professions libérales	p37
Tableau 7 : prix moyen de l'équipement d'une clinique	p38
Tableau 8 : comparaison des résultats avec d'autres enquêtes	p62
Tableau 9 : résultats des tests de Kruskal-Wallis pour les tarifs de canine	p65

# **LISTE DES ABREVIATIONS**

AMM : Autorisation de Mise sur le Marché  
ARAPL : Association Régionale Agréée de l'union des Professions Libérales  
ASV : Auxiliaire Vétérinaire Spécialisée  
BIC : Bénéfices Industriels et Commerciaux  
BNC : Bénéfices Non Commerciaux  
CARPV : Caisse Autonome de Retraite et de Prévoyance des Vétérinaires  
CHPL (vaccination) : Carré-Hépatite de Rubarth-Parvovirose-Leptospirose  
CNCPL : Commission Nationale de Concertation des Professions Libérales  
DDADUE (loi) : loi portant Diverses Dispositions d'Adaptation au Droit de l'Union Européenne  
EURL : Entreprise Uni-personnelle à Responsabilité Limitée  
ETP : Équivalent Temps Plein  
GIE : Groupement d'Intérêt Économique  
INSEE : Institut National de la Statistique et des Études Économiques  
IS : Impôt sur les Sociétés  
MURCEF (loi) : loi portant sur les Mesures Urgentes de Réformes à Caractère Économique et Financier  
NF : Numération et Formule Sanguines  
SARL : Société à Responsabilité Limitée  
SCM : Société de Moyens  
SCP : Société Civile Professionnelle  
SEL : Société d'Exercice Libéral  
SPFPL : Société de Participation Financière de Professions Libérales  
TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée  
UE : Union européenne  
UNAPL : Union NAtionale des Professions Libérales  
UNASA : Union NAtionale des Associations Agréées

# INTRODUCTION

Dans l'imaginaire collectif, le vétérinaire est un professionnel de la santé de l'animal. Il est considéré comme un scientifique, qui allie dans son travail des qualités intellectuelles forgées par de longues études et son amour du monde animal.

Par-delà cette image de gentil médecin des animaux, le vétérinaire, libéral ou salarié, est aussi un professionnel qui doit rentabiliser son activité. Contrairement à la médecine humaine, la santé animale ne bénéficie pas d'une sécurité sociale assurant le paiement de soins de qualité. L'activité du vétérinaire n'est donc rémunérée que par ses clients.

Cette différence fondamentale a des retombées sur la pratique de la médecine au quotidien, car elle modifie la relation soignant-soigné et fixe souvent une limite aux démarches diagnostiques et thérapeutiques.

Par ailleurs, les vétérinaires libéraux sont de véritables chefs d'entreprise, qui doivent apprendre à gérer leurs locaux, leurs équipes, leurs investissements et caetera afin de faire prospérer cette entreprise. Cette gestion doit par ailleurs prendre en compte les réglementations plus ou moins strictes inhérentes à la profession.

Nous allons donc, dans cette thèse, examiner quelles sont les conséquences sur l'exercice de la médecine et sur le métier de vétérinaire en général de l'existence de ces contraintes financières, au travers d'une étude bibliographique et d'un questionnaire à destination des vétérinaires français.

Le premier chapitre sera consacré à l'étude de la réglementation des aspects économiques de la profession. Un deuxième chapitre brossera un rapide portrait démographique des vétérinaires en France et nous permettra d'examiner comment des professionnels libéraux de santé soumis à des contraintes en évolution peuvent gérer une entreprise et promouvoir leurs services. Le troisième chapitre sera consacré à l'étude de l'impact des contraintes financières sur la pratique de la médecine en elle-même et sur les relations à la clientèle.

Enfin, à travers l'analyse du questionnaire, nous étudierons quel impact pratique ont toutes ces contraintes sur la tarification et la gestion des clients sans ressources.

# **PARTIE I – ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE**

## **I – Vétérinaire : profession libérale et réglementée**

### **A) Profession libérale**

#### **1) Définition**

Le terme de profession libérale trouve comme définition dans le dictionnaire de l'Académie Française «qui n'est ni commerciale ni salariée, et qui est exercée d'une façon indépendante et responsable ». [1]

Le Grand Larousse Universel, édition de 1992 ajoute à cette définition le concept de travail intellectuel : « se dit d'une profession qui a pour objet un travail intellectuel effectué sans qu'un lien de subordination soit relevé entre celui qui l'effectue et celui pour le compte de qui il est effectué, et dont la rémunération ne revêt, en principe, aucun caractère commercial ou spéculatif" [2].

Une profession libérale n'est donc pas une profession commerciale ; son activité ne sera donc pas basée sur les actes reconnus comme actes de commerce dans le Code correspondant [3].

L'Union Nationale des Professions Libérales (UNAPL) et la Commission Nationale de Concertation des Professions Libérales (CNCPL) ont enrichi ces définitions en y intégrant les notions de déontologie, secret professionnel, responsabilité, de compétence reconnue, et de fonction sociale. [4].

L'ensemble de ces caractéristiques permettent de garantir la qualité du service à l'utilisateur.

#### **1.1) Indépendance**

L'indépendance intellectuelle du libéral est préservée par son éthique et sa déontologie, mais également par son indépendance économique. Cette dernière implique une activité économique à part entière, soumise aux règles du système capitaliste, y compris le régime de la concurrence.

La fixation des honoraires est donc libre, et varie selon le type de service rendu, les conditions de travail (garde, pénibilité), et du professionnel lui-même (spécialisation).

Toute activité économique indépendante est également soumise à la TVA, sauf exonération par la loi. Cette exonération concerne les professions de santé et d'analyses biologiques, dans lesquelles les vétérinaires ne sont pas inclus.

L'enjeu pour les professionnels libéraux est donc d'être capable de « fournir un service adapté à la demande sociétale tout en conservant à la fois leur éthique et une rentabilité nécessaire à leur survie » [4].

#### **1.2) Responsabilité**

Les professionnels libéraux engagent, dans le cadre de leur exercice, 3 types de responsabilité : les responsabilités civile, pénale et ordinale.

La responsabilité civile est mise en jeu en cas de dommage causé à un tiers par le

professionnel (ou ceux dont il est responsable), ou de manquement à un engagement contractuel.

La responsabilité pénale se trouve engagée lorsque le professionnel transgresse une loi pour laquelle une sanction est prévue dans les textes législatifs, par exemple la rédaction de faux ou usage de faux ou la violation du secret professionnel [4].

La responsabilité ordinale fait répondre le vétérinaire de ses actes devant ses pairs, en cas de faute professionnelle avérée. La reconnaissance de la faute, même sans préjudice, peut suffire à justifier une sanction disciplinaire, qui sera indépendante des sanctions pénales et/ou civiles éventuelles.

## 2) Directive Services

Un rapport de 2009 pour le compte du Secrétariat d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation a listé les faiblesses des professions réglementées en France : [5]

- communication restreinte
- entreprises de petites tailles, peu favorables à la spécialisation des équipes et des moyens techniques
- absence de fonds propres et interdiction d'apports de capital extérieurs
- manque de développement à l'étranger avec une faible exportation des activités libérales
- augmentation du salariat et des temps partiels

La Directive Service est un texte de loi européen dont un des buts est de favoriser l'essor et la croissance des entreprises de services, et donc de palier aux difficultés citées plus haut. « Toute activité économique non salariée, exercée normalement contre rémunération » est concernée par ce texte : certaines professions sont exclues de cette directive, dont les services de soins de santé, mais les vétérinaires n'ont dans ce texte pas été rattachés aux services de santé [6].

Les 4 objectifs principaux sont :

- faciliter la liberté d'établissement et la liberté de prestation de services
- renforcer les droits des consommateurs
- garantir un niveau de service élevé
- simplifier les procédures administratives

Afin d'arriver à ce résultat, la Directive a établi 2 listes d'exigences considérées comme des entraves à la liberté des entreprises et que les législations nationales imposent à leurs travailleurs : une liste d'exigences interdites, et une liste d'exigences à justifier.

Toutes les exigences interdites doivent être supprimées des textes de loi ; toutes les exigences à justifier doivent être argumentées : si les arguments présentés sont recevables, les exigences pourront être maintenues dans les textes du pays correspondant.

En ce qui concerne directement la profession vétérinaire, les exigences nécessitant justification sont : [6]

- le numerus clausus
- la clause de non concurrence à moins de 25 km
- l'entrée de capitaux extérieurs : qualité des actionnaires et plafonds de participation
- l'impossibilité de multiplier les sites d'implantation et de créer des réseaux
- la limitation à 2 aides vétérinaires par vétérinaire associé
- l'obligation de continuité de soins

- l'impossibilité de tarifs low-cost
- l'impossibilité d'une activité commerciale ou multiservices
- l'impossibilité d'installation dans des locaux commerciaux ou d'organismes de protection animale
- la limitation de la délégation d'actes médicaux
- l'interdiction de la publicité

La traduction de la Directive Service dans le droit français devait être effectuée pour 2010. Cela nécessitait une adaptation pour chaque profession, selon les spécificités inhérentes à chacune.

En ce qui concerne la profession vétérinaire, cette traduction s'est faite en 2 étapes [5], qui ont par la suite donné lieu à une révision du Code de Déontologie.

– un décret d'application de la loi MURCEF, le 11 décembre 2012, autorisant la création de Sociétés de Participation Financières des Professions Libérales (SPFPL) de vétérinaires, sous conditions. Les SPFPL doivent être enregistrées sur une liste spéciale de l'Ordre, avec désignation claire des Sociétés d'Exercice Libéral (SEL) et des groupements de droit étranger la SPFPL dont détient des parts.

Cette étape supprime donc l'interdiction préalable de l'ouverture du capital, mais la majorité de celui-ci et des droits de vote doit rester aux mains des vétérinaires.

Dès le 24 janvier 2013, la première SPFPL française a vu le jour. Sa création a été suivie par 18 autres sur l'année 2013.

– l'adoption de la loi DDADUE (Diverses Dispositions d'Adaptation au Droit de l'Union Européenne) du 16 juillet 2013 [7].

- Les vétérinaires d'un autre état membre de l'Union Européenne et exerçant dans cet Etat sont désormais autorisés à exercer à titre occasionnel et temporaire sur le territoire français, et sont habilités à devenir vétérinaire sanitaire.
- Le conseil de l'Ordre pourra dorénavant prononcer la radiation des sociétés vétérinaires.
- Les vétérinaires associés peuvent désormais s'adjoindre autant d'aides salariés qu'ils le souhaitent [8].
- Le nombre de domiciles d'exercice n'est plus limité, ce qui autorise la création de chaînes de groupes vétérinaires.
- Le choix d'une forme juridique d'exercice peut désormais s'étendre à tous les types de société de droit français ou d'un état de l'UE, excepté celles qui confèrent un statut de commerçant à leurs associés (Société en commandite simple et Société en Nom Collectif). Les sociétés doivent en revanche impérativement avoir une personne morale, être inscrites à l'Ordre, fournir tous les ans la liste des associés et la répartition du capital et des droits de vote. Dans tous les cas, les capitaux extérieurs et droits de vote ne sauraient dépasser les 49% ou appartenir à des professions situées en amont et aval de la profession vétérinaire (fournisseurs, éleveurs, ..). Enfin, les dirigeants de ces structures seront obligatoirement des vétérinaires en exercice.

### 3) Formes juridiques d'exercice

Le panel de formes juridiques possibles est donc assez étendu à l'heure actuelle. Nous en rappellerons ici quelques grandes caractéristiques économiques et fiscales, sans mentionner les formes juridiques non autorisées pour les vétérinaires.

#### 3.1) Définition d'une société

Le Code civil définit la société comme « deux ou plusieurs personnes qui conviennent par un contrat d'affecter à une entreprise commune des biens ou leur industrie en vue de partager le bénéfice ou de profiter de l'économie qui pourra en résulter. Elle peut être instituée, dans les cas prévus par la loi, par l'acte de volonté d'une seule personne. Les associés s'engagent à contribuer aux pertes. » [9]

#### 3.2) Critères de classification

##### 3.2.1) Sociétés de personnes ou de capitaux [10]

Les sociétés de personnes regroupent des personnes en leur qualité de « personnalité ». Un associé cherchant à céder ses parts à la retraite ne peut quitter la société que si son remplaçant est approuvé par ses pairs.

Les sociétés de capitaux, à l'inverse, regroupent des associés qui ne se connaissent pas toujours et peuvent céder leurs parts sans condition.

Certaines sociétés possèdent des caractéristiques les faisant appartenir aux deux groupes ; ce sont des sociétés mixtes.

Ainsi pourra-t-on distinguer des

– sociétés de personnes :

- sociétés civiles professionnelles (SCP)
- sociétés civiles de moyen (SCM)
- entreprises unipersonnelles à responsabilité limitée (EURL)

- sociétés de capitaux :

- sociétés anonymes
- sociétés d'exercice libéral
- sociétés en commandite par action

– sociétés mixtes : Sociétés à Responsabilité Limités (SARL)

##### 3.2.1) Groupements de moyens ou d'exercice [10]

Les groupements de moyens sont des sociétés permettant de mettre en commun les matériels et les locaux pour optimiser l'outil de travail, trop lourd à assumer pour un seul praticien. Les clientèles restent cependant théoriquement séparées.

Les groupements d'exercice sont eux des sociétés où les praticiens mettent en commun leur expérience et leur compétence, sans obligatoirement partager leurs moyens.

##### 3.2.2) Impôt sur les sociétés ou impôt sur le revenu [10]

Lorsque les revenus découlent de la vente d'un savoir-faire, les bénéficiaires sont caractérisés comme Bénéficiaires Non Commerciaux (BNC). Sont déclarées dans cette catégorie toutes les

recettes dues aux prestations de soins, à la vente de médicaments administrés ou prescrits au cours de ces prestations, les actes de prophylaxie collective.

A l'inverse, lorsque l'origine des revenus est une vente commerciale, ils sont décrits comme Bénéfices Industriels et Commerciaux (BIC). Sont déclarés comme tels, les ventes de produits alimentaires, hygiéniques, accessoires etc...

Selon le type de revenus déclarés (BNC ou BIC), le mode d'imposition change. L'activité du secteur vétérinaire est telle que les revenus devraient être imposés dans les deux catégories, mais dans les faits, les vétérinaires ne déclarent qu'un seul type de revenus.

Les sociétés déclarant un revenu en BNC ne payent pas d'impôt de société (IS). Les bénéfices sont directement partagés entre les associés, qui payent alors l'impôt sur le revenu à hauteur de la somme perçue.

Les sociétés déclarant un revenu en BIC payent un impôt sur les sociétés, puis partagent le bénéfice restant entre les associés. Les associés payent alors leur impôt sur le revenu comme tout contribuable.

Certaines sociétés, de par leurs statuts, doivent obligatoirement déclarer leurs revenus en BIC et donc sont automatiquement soumises à l'impôt sur les sociétés. Pour les autres, tant que les BIC ne dépassent pas un certain pourcentage des recettes totales, les bénéfices sont imposables dans la catégorie BNC.

### 3.3) Tableau récapitulatif

Le tableau ci-dessous reprend les grandes caractéristiques présentées ci-dessus pour chaque type de société vétérinaire que l'on peut rencontrer en France [11].

(pour mémoire) :

SCP : société civile professionnelle

SCM : société civile de moyens

SARL : société à responsabilité limitée

SPFPL : société de participation financière de professions libérales

SEP ou SDF : société en participation financière ou société de fait

SEL : société d'exercice libéral

SELARL : société d'exercice libéral à responsabilité limitée

SELURL : société d'exercice libéral unipersonnelle à responsabilité limitée

SELAS : société d'exercice libéral à action simplifiée

SELASU : société d'exercice libéral à action simplifiée unipersonnelle

SELAFA : société d'exercice libéral à forme anonyme

SELCA : société d'exercice libéral en commandite par actions

Tableau 1 : récapitulatif des différentes formes juridiques d'exercice libéral possible pour les vétérinaires

Exercice en nom propre			Pas de capital de départ requis	Indéfiniment solidaire de l'entreprise	BNC
EURL		Société de personnes	Capital de départ minimum 7500 €	Responsabilité limitée au montant des apports du praticien, MAIS si dissolution sans liquidation : sociétaire obligé de payer les dettes, et si faute de gestion, sociétaire responsable.	BNC ou BIC au choix. Si choix de BIC, pas de retour en arrière possible.
SEP		Sans objet : statuts non communiqués à une administration quelconque autre que fiscale			
SDF		Société de personnes (physiques, pouvant exercer des professions libérales différentes)	Pas de capital	Responsabilité solidaire vis à vis des tiers	BNC pour chaque associé
SCM	Groupement de moyens	Société de personnes (physiques ou morales ex une SEL)	Pas de capital minimum	Responsabilité indéfinie et au pro-rata des parts détenues dans l'entreprise	La SCM n'est jamais soumise à l'IS. Chaque associé a la même statut fiscal que s'il était seul
SCP	Groupement d'exercice	Société de personnes (libéraux qui doivent tous exercer la même profession)	Pas de capital minimum	Associés indéfiniment solidaires des dettes sociales envers les tiers.	En principe : BNC. Si BIC > 10% recettes totales : BIC Si choix, BIC, pas de retour en arrière possible
SELARL,	Groupement d'exercice	Société de capitaux. C'est la société qui est personne morale et qui exerce l'activité.	capital minimum 7500€, détenu au moins à 51% par des vétérinaires en exercice, directement ou indirectement (autre société)	Responsabilité vis à vis des créanciers à hauteur des apports, sauf pour la SELCA (solidarité indéfinie)	BIC
SELAFA, SELAS, SELCA	Groupement d'exercice	Société de capitaux. C'est la société qui est personne morale et qui exerce l'activité	capital minimum 37 500 €, détenu au moins à 51% par des vétérinaires en exercice, directement ou indirectement (autre société)		

## **B) Profession réglementée et ordinale**

La profession vétérinaire est une profession réglementée, c'est à dire une profession pour laquelle le législateur prend part à l'organisation et à l'exercice. Cette intervention, rendue nécessaire par l'importance publique du domaine d'activité (santé, droit, technique et cadre de vie) s'effectue par le biais de l'Ordre National des Vétérinaires. L'accès à l'exercice de ces professions est contrôlé par l'Ordre de la profession, aboutissant ainsi à un monopole d'exercice réservé aux détenteurs d'un diplôme certifiant la validation d'une formation reconnue par l'état [4].

### **1) Définition, historique et rôles de l'Ordre**

#### **1.1) Définition**

Le dictionnaire de l'académie française, 9<sup>e</sup> édition, nous donne comme définition de l'ordre « catégorie d'êtres ou de choses distinguées par les caractères propres des éléments qui la composent, ou d'après sa place dans un ensemble organisé, une classification [...], association instituée par la loi et chargée de veiller au respect des règles qui s'imposent à tous ceux qui exercent une profession libérale ».

L'Ordre vétérinaire est donc l'organisme regroupant regroupant les membres de la profession vétérinaire ; c'est un système d'auto-régulation reconnu par l'état qui lui délègue les différentes taches que sont la garantie du respect des droits et des devoirs de tous les vétérinaires exerçant sur le sol français, et la réflexion autour de l'activité exercée.

#### **1.2) Historique**

La création de l'Ordre vétérinaire s'inscrit dans une démarche de réglementation de la profession depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle.

En 1881, le diplôme délivré par les écoles vétérinaires devient par décret l'unique sésame à l'exercice de la médecine vétérinaire pour les maladies contagieuses des animaux. Ce décret est ensuite transcrit dans le Code Rural en 1893.

En 1923, un nouveau décret autorise les écoles vétérinaires à délivrer un diplôme de doctorat. Le titre de Docteur est alors protégé, mais les maréchaux-experts sont toujours autorisés à soigner les animaux.

La loi du 17 juin 1938 accorde finalement aux docteurs vétérinaires le monopole de l'exercice de la médecine et chirurgie des animaux.

La création de l'Ordre vétérinaire en 1942 permet de répondre à un besoin de structuration interne et de garantie des services rendus à la population. Depuis, son organisation a parfois été modifiée (notamment la disparition des conseillers nommés par le gouvernement au profit de membres élus par leurs pairs), mais ses principes et ses fonctions sont restés les mêmes.

#### **1.3) Missions de l'Ordre [12]**

– mission administrative : l'Ordre tient à jour le Tableau de l'Ordre, dans lequel sont enregistrées toutes les personnes physiques ou morales habilitées à exercer en France. Seuls sont inscrits à ce tableau les détenteurs d'un diplôme de doctorat vétérinaire sanctionnant une formation reconnue par l'Ordre. Ceci permet la protection du monopole d'exercice, et garantit donc la qualité des services rendus par tous les vétérinaires inscrits.

L'Ordre vérifie également la conformité des contrats liant des vétérinaires entre eux (association, contrat de travail) ou des vétérinaires avec leurs clients. Par ce travail, il est garant du

caractère libéral de l'exercice de la médecine vétérinaire, car il défend le libre choix du praticien par l'usager, et l'indépendance des uns et des autres, entre associés, et entre employeur et salarié.

Enfin l'Ordre a pour tâche de conseiller les vétérinaires sur tous les aspects éthiques, juridique et déontologique de leur vie professionnelle.

- mission réglementaire : l'Ordre propose au gouvernement les textes réglementaires qui régissent la profession, dont le code de déontologie, ou encore des nouveaux textes réglementant le fonctionnement des Chambres de Discipline. Les textes reçoivent l'aval du Ministère de l'agriculture, de l'agro-alimentaire et de la forêt, et du conseil d'état, puis sont promulgués par décret.

- mission disciplinaire : les vétérinaires en exercice engagent lors de leur activité, non seulement leurs responsabilités civile et pénale, mais aussi ordinale. A ce titre, ils sont justifiables de la juridiction ordinale prononcée en Chambre de Discipline, lors de manquement au code de déontologie. Cette justice est saisie aussi bien pour des litiges entre confrères, que des litiges entre un vétérinaire et les autorités administratives et ordinales, ou enfin des litiges avec le public.

- mission de représentation : en tant que représentant de tous les vétérinaires inscrits au Tableau de l'Ordre, l'Ordre est l'intermédiaire entre les professionnels et les pouvoirs publics (Ministère de la Santé et de la Recherche, Ministère de l'Agriculture, de L'Agro-alimentaire et de la Pêche, Ministère de l'Économie, Ministère de l'Environnement...), et entre les professionnels et le public, qu'ils soient éleveurs, possesseurs d'animaux familiers ou associations de protection animale.

L'Ordre des vétérinaires a également une fonction de représentation au Comité de liaison des Ordres, organisme regroupant toutes les professions réglementées et organisées en ordre en France (médecins, pharmaciens, sages-femmes, pédicures-podologues, masseurs-kinésithérapeutes, dentistes, infirmiers, avocats, architectes, experts comptables, géomètres experts)

- mission sociale : l'Ordre contribue à la solidarité intra-professionnelle, notamment en soutenant les confrères en difficulté financière, en collaborant transitoirement à la gestion des clientèles lors de décès ou maladie, ou en accordant aux étudiants des bourses. Par ailleurs, c'est l'Ordre qui est à l'origine de la création de la Caisse Autonome de Retraite et de Prévoyance des Vétérinaires.

## **2) Code de déontologie [13]**

Le premier code de déontologie vétérinaire a été écrit en octobre 1924 ; il a depuis été révisé 14 fois (dernière modification par le décret n° 2015-289 du 13 mars 2015) pour l'adapter au mieux à l'évolution de la profession.

Ce Code est inscrit dans le Code rural et de la pêche maritime, Partie réglementaire, Livre II (Santé publique vétérinaire et protection des végétaux), Titre IV (L'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux), Chapitre II (L'ordre des vétérinaires).

Le Code contient 49 articles répartis en 4 sous-sections.

Nous en avons extrait et regroupé ci-dessous les articles codifiant les droits et devoirs des vétérinaires sur la gestion économique de leur activité (engagement contractuel, rémunération, publicité, concurrence etc...). Le grand nombre de ces articles démontre l'importance de cette

facette dans l'exercice de la profession.

Article R.242-33 :

I.- L'exercice de l'art vétérinaire est personnel. Chaque vétérinaire est responsable de ses décisions et de ses actes.

II.- Le vétérinaire ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.

IV.- Le vétérinaire respecte les engagements contractuels qu'il prend dans l'exercice de sa profession.

VI.- Le vétérinaire n'exerce en aucun cas sa profession dans des conditions pouvant compromettre la qualité de ses actes.

XI.- Tout compérage entre vétérinaires, entre vétérinaires et pharmaciens ou toutes autres personnes est interdit.

XIV.- Le vétérinaire peut exercer une autre activité professionnelle compatible avec la réglementation, d'une part, avec l'indépendance et la dignité professionnelles, d'autre part. Cette activité ne doit pas mettre en conflit ses intérêts avec ses devoirs déontologiques, notamment en lui fournissant des moyens de concurrence déloyale vis-à-vis de ses confrères.

XVIII.- Le vétérinaire ne peut pratiquer sa profession comme un commerce, ni privilégier son propre intérêt par rapport à celui de ses clients, ou des animaux qu'il traite.

Article R.242-35 - Communication et information

[...] L'information relative au prix doit être claire, honnête et datée ; elle doit être liée à une offre de services précise et comporter l'ensemble des prestations incluses dans l'offre ; toute offre de services risquant d'entraîner un surcoût pour le client doit donner lieu à une information précise.

Article R.242-48 - Devoirs fondamentaux

V.- Lorsqu'il se trouve en présence ou est informé d'un animal malade ou blessé, qui est en péril, d'une espèce pour laquelle il possède la compétence, la technicité et l'équipement adapté, ainsi qu'une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant la valeur vénale de l'animal, il s'efforce, dans les limites de ses possibilités, d'atténuer la souffrance de l'animal et de recueillir l'accord du demandeur sur des soins appropriés. En l'absence d'un tel accord ou lorsqu'il ne peut répondre à cette demande, il informe le demandeur des possibilités alternatives de prise en charge par un autre vétérinaire, ou de décision à prendre dans l'intérêt de l'animal, notamment pour éviter des souffrances injustifiées. En dehors des cas prévus par le précédent alinéa, le vétérinaire peut refuser de prodiguer ses soins pour tout autre motif légitime.

VI - Sa responsabilité civile professionnelle doit être couverte par un contrat d'assurance adapté à l'activité exercée.

Article R.242-49 - Rémunération

La rémunération du vétérinaire ne peut dépendre de critères qui auraient pour conséquence de porter atteinte à son indépendance ou à la qualité de ses actes de médecine vétérinaire.

Les honoraires du vétérinaire sont déterminés avec tact et mesure en tenant compte de la nature des soins donnés et des circonstances particulières. Leur présentation doit être explicite en ce qui concerne l'identité du ou des intervenants et la nature des prestations effectuées par

chacun. Les modalités selon lesquelles est réalisé l'acte de médecine ou de chirurgie, ainsi que les principales caractéristiques du service, si elles ne ressortent pas déjà du contexte, sont connues du bénéficiaire du service.

Toutes pratiques tendant à abaisser le montant des rémunérations dans un but de concurrence sont interdites au vétérinaire dès lors qu'elles compromettent la qualité des soins.

Il fournit le prix du service, lorsque le prix est déterminé au préalable ou, à défaut, une méthode de calcul de ce prix ou un devis pour un type de service donné.

Le vétérinaire doit répondre à toute demande d'information sur ses honoraires ou sur le coût d'un traitement.

La facturation d'un acte en fonction du résultat est interdite.

#### Article R. 242-50 - Applications particulières.

Il est interdit d'effectuer des actes de médecine ou de chirurgie des animaux, définis à l'article L. 243-1 du présent code, à titre gratuit ou onéreux, dont peut tirer un bénéfice moral ou matériel une personne physique ou morale non habilitée légalement à exercer la profession vétérinaire et extérieure au contrat de soin.

Les dispositions du précédent alinéa ne s'appliquent pas à la pratique des actes de médecine ou de chirurgie des animaux, par un vétérinaire salarié d'un établissement mentionné au VI de l'article L. 214-6 du présent code ou d'un groupement agréé au titre de l'article L. 5143-6 du code de la santé publique.

#### Article R.242-61 - Service de garde

[...] il doit limiter son intervention aux actes justifiés par l'urgence et inciter le propriétaire ou le détenteur de l'animal à faire assurer le suivi des soins d'urgence par son vétérinaire traitant habituel.

#### Article R.242-62 - Activités accessoires

La délivrance des aliments pour animaux visant des objectifs nutritionnels particuliers et, d'une façon générale, celle des produits, matériels et services en rapport avec l'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux, est autorisée en tant qu'elle constitue une activité accessoire à l'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux. Tout courtage en matière de commerce d'animaux, et toute intermédiation d'assurance sont interdits aux vétérinaires exerçant la médecine et la chirurgie des animaux.

#### Article R.24-65 - Clause de non-concurrence et pluralité de domiciles professionnels

Lorsqu'une clause de non-concurrence existe dans le contrat de travail et lorsque le vétérinaire en cause a exercé pour le compte d'un vétérinaire ou d'une société d'exercice vétérinaire au sein de plusieurs domiciles professionnels d'exercice, les contractants déterminent le domicile professionnel unique à partir duquel la clause sera applicable.

#### Article R.242-72 - Sites internet

Tout site internet destiné à présenter l'activité professionnelle d'un vétérinaire fait l'objet d'une déclaration au conseil régional de l'ordre du lieu d'implantation du domicile professionnel administratif. [...]

#### Article R.242-73 - Supports de communication

[...] Les établissements de soins vétérinaires, autres que ceux visés au VI de l'article L. 214-6, sont identifiés, au minimum, par une signalétique caractéristique représentée par une enseigne lumineuse blanche et bleue, non clignotante, en forme de croix, dont la dimension totale est de 65 centimètres de longueur, 15 centimètres de hauteur et de 15 centimètres d'épaisseur.

Article R. 242-76 - Communication à l'attention des tiers non vétérinaires.

I. - La communication ne peut pas encourager l'utilisation d'un médicament vétérinaire soumis à prescription. L'envoi groupé d'informations tarifaires ou promotionnelles relatives aux médicaments vétérinaires même sous couvert d'une communication technique associée est interdite.

II - Seule l'apposition sur les véhicules professionnels d'un logotype reprenant exclusivement la croix vétérinaire est autorisée. Les vétérinaires qui assurent une permanence des soins 24h/24 peuvent compléter le logotype par la mention "Vétérinaire 24h/24".

Article R.242-80 - Vétérinaire pompier

[...] il lui est interdit d'user de ses fonctions comportant délégation de l'autorité publique pour tenter d'étendre sa clientèle ou d'en tirer un avantage personnel.

### **C) Profession soumise à la législation croisée du Ministère de l'Agriculture et du Ministère de la Santé : exemple de la Loi d'Avenir pour l'Agriculture, l'Alimentation et la Forêt**

La loi d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt est une loi à visée de régulation d'achat, prescription et délivrance des médicaments, en particulier les antibiotiques, promulguée en fin d'année 2014, et appliquée au début de l'année 2015. Ses conséquences sur l'économie de la profession ne sont pas négligeables. Nous allons présenter ici les différentes dispositions de cette loi s'inscrivant dans notre étude :

– Fin des conditions commerciales pour les antibiotiques.

Concrètement, cela signifie d'abord que les remises arrières, c'est-à-dire les ristournes contractuellement accordées en fonction des volumes de commandes, sont interdites. En d'autre terme, le prix d'achat d'un antibiotique n'est plus dégressif avec le volume d'achat [65]. C'est un véritable bouleversement pour les grandes structures écoulant de grandes quantités de médicaments, car les remises arrières pouvaient constituer une vraie source de revenus. En revanche, les cabinets et cliniques vétérinaires n'ont plus d'intérêt à faire de gros stocks, ce qui immobilisait leur trésorerie. Au final, cette disposition implique de vrais changements dans la gestion des tarifs, des commandes et des stocks.

De plus, au sein d'une même structure, le prix de revente doit rester unique pour tous les clients : de la même façon que les vétérinaires ne disposent plus de remises sur leurs achats, les clients non plus.

- Le prix de revente hors taxe des antibiotiques dits critiques est impérativement inférieur ou égal au prix d'achat hors taxe augmenté d'un pourcentage de 15% [70]

- Dispositif anti-cadeau : les ayant-droits, ainsi que futurs ayant-droit (étudiants, associations

de représentants) ne peuvent plus recevoir de cadeaux de la part des laboratoires et distributeurs de médicaments.

Ces contraintes ne doivent pas concerner les médicaments ne contenant pas d'antibiotiques, de façon similaire à la médecine humaine [65].

En pratique, outre l'interdiction des petits cadeaux individuels publicitaires, la conséquence majeure est l'arrêt du sponsoring de grands événements tels que les congrès professionnels (excepté dérogation spéciale de l'Ordre Vétérinaire, uniquement dans certaines conditions) [65], or le sponsoring en payant une partie des locaux, des intervenants et toute la logistique, permet de diminuer le prix de ces formations pour les praticiens.

La loi prévoit également un encadrement plus serré des conditions de prescription des antibiotiques, notamment les antibiotiques dits « critiques », mais cela ne concerne pas notre sujet.

## **II – Vétérinaire : chef d'entreprise**

### **A) Portrait démographique de la profession**

En 2013, la France comptait 16 964 vétérinaires inscrits au tableau de l'Ordre, dont 16 174 praticiens. Ce chiffre est en progression constante sur les dernières années : +2,9 % en 2009, +1,5% en 2010, +2,4% en 2011, +1,2% en 2012 [14].

#### **1) Lieu de formation initiale**

Les nouveaux inscrits à l'Ordre sont à 60% issus des 4 écoles vétérinaires françaises. Les autres se sont en grande majorité formés en Belgique (20,9%) ou dans d'autres pays européens (16,27%).

Les trois quarts des vétérinaires de nationalité française mais formés à l'étranger suivent leur cursus en Belgique [14,15].

#### **2) Stratification des âges**

La moyenne d'âge des vétérinaires français est de 43,19 ans en 2013. C'est une moyenne stable sur les dernières années.

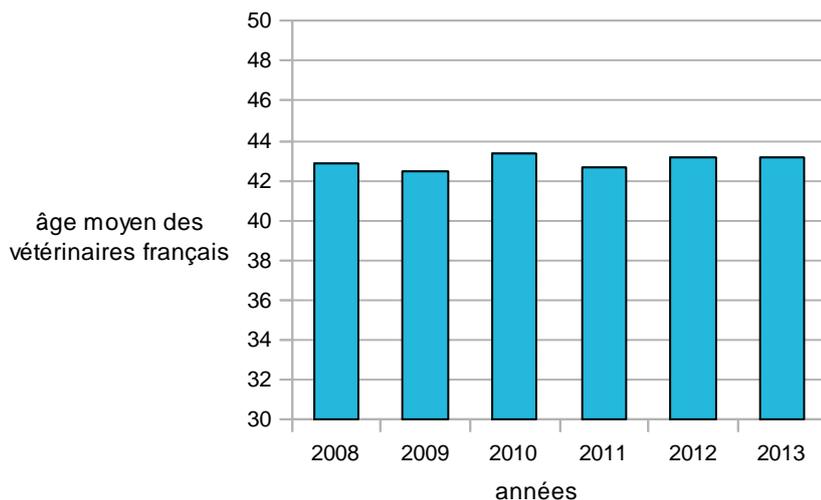


Figure 1: Evolution de l'âge moyen des vétérinaires en France (Conseil de l'Ordre, 2006-2013)

La répartition des âges se fait selon la pyramide présentée ci-dessous : la profession, essentiellement masculine à ses débuts, s'est fortement féminisée. La mixité devrait être effective entre 2017 et 2018. Le pourcentage de femmes parmi les nouveaux inscrits variant autour des 70% sur les dernières années, l'ensemble de la profession devrait tendre petit à petit vers ce ratio [15, 16].

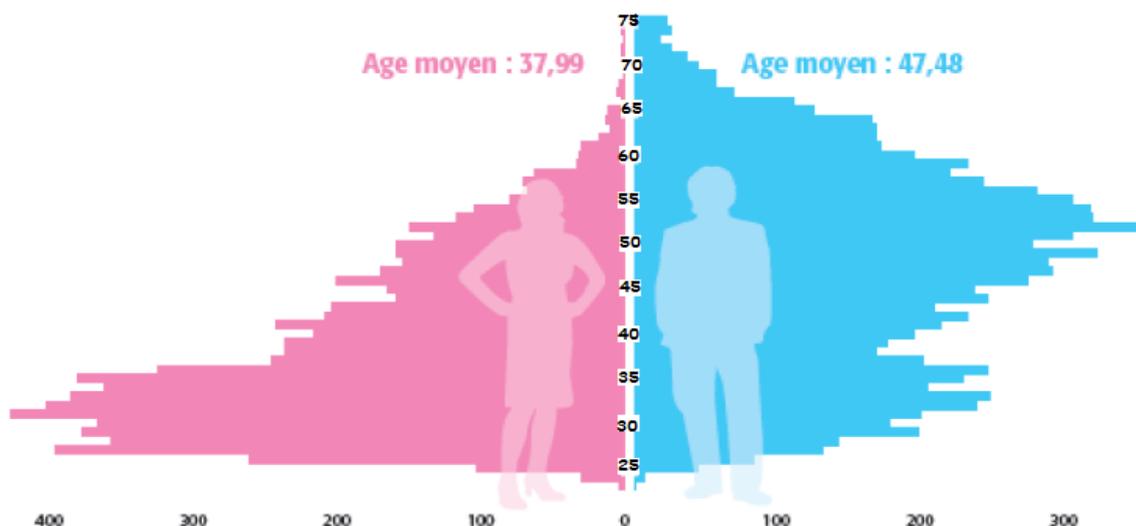
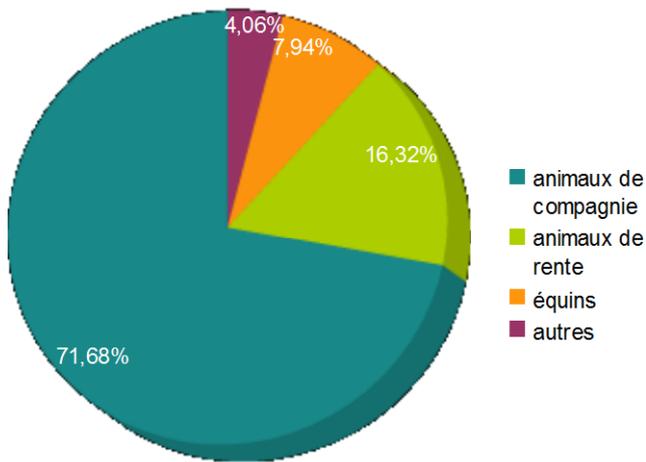


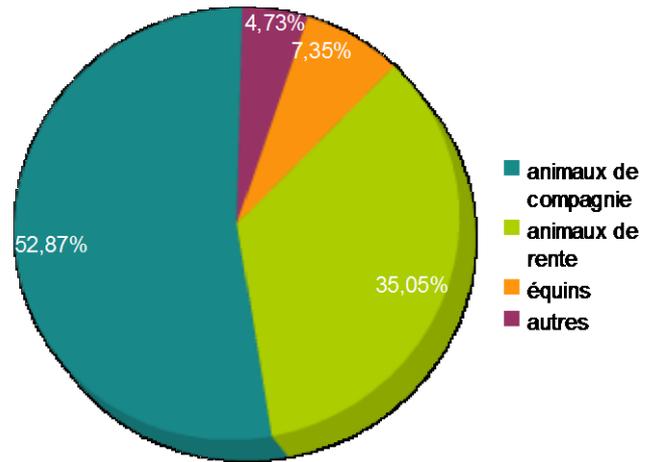
Figure 2: Pyramide des âges hommes/femmes en 2013 (Conseil de l'Ordre, 2013)

### 3) Répartition des secteurs d'activité

Les praticiens hommes et femmes ne sont pas répartis de façon homogène sur les différents secteurs d'activité. Les femmes exercent proportionnellement plus en activité canine que leurs confrères masculins. L'activité équine est elle pratiquée de manière égale par les hommes et les femmes.



Répartition des femmes vétérinaires par secteur d'activité en 2013



Répartition des hommes vétérinaires par secteur d'activité en 2013

Figure 3a : répartition des hommes et des femmes dans les différentes filières en 2013 (Conseil de l'Ordre, 2013)

Ce différentiel important se retrouve dans la répartition des nouveaux entrants dans la profession.

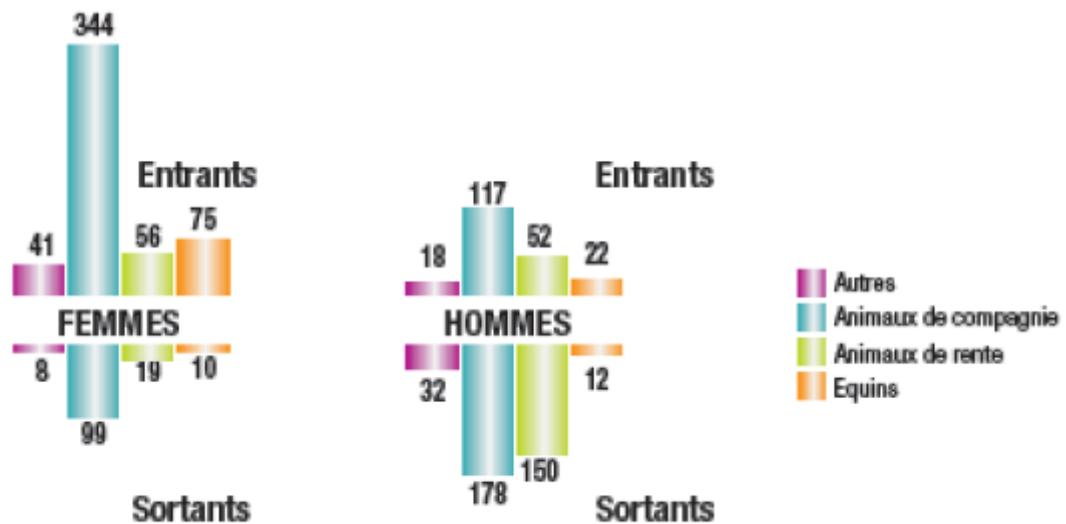
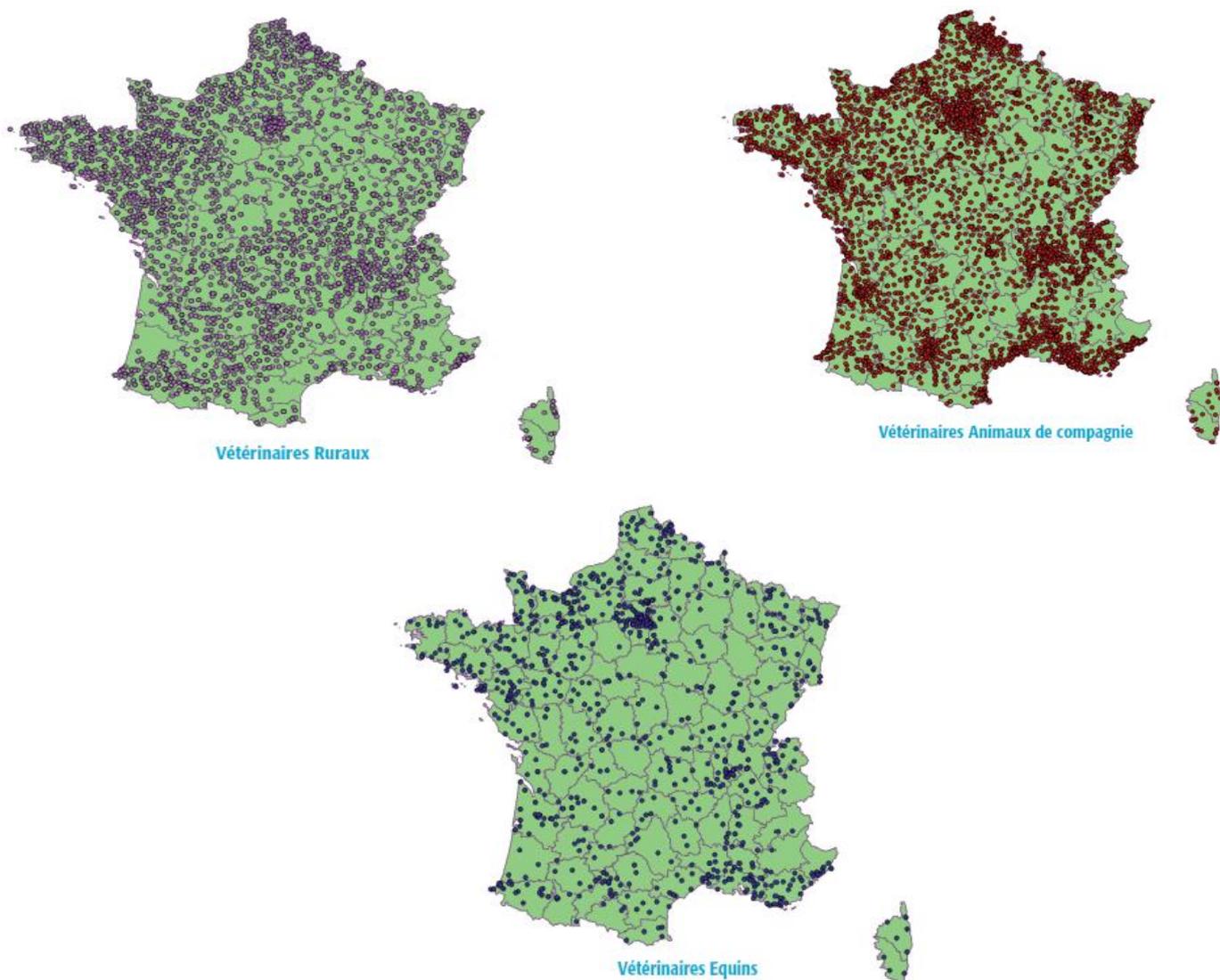


Figure 3b : Répartition des nouveaux entrants dans les différentes filières (Conseil de l'Ordre, 2013)

#### 4) Répartition sur le territoire

La géo-localisation des vétérinaires est dépendante de leur secteur d'activité. La densité du maillage du territoire est en effet reliée au nombre d'animaux et à leur potentiel de médicalisation. La cartographie des structures vétérinaires rurales ou mixtes suit donc les bassins de productions animales, celle des vétérinaires exerçant en canine est calquée sur les zones à forte densité de populations humaines, et celle des vétérinaires à exercice exclusif équin matérialise les sites majoritaires d'élevage, d'entraînement et de course [10].

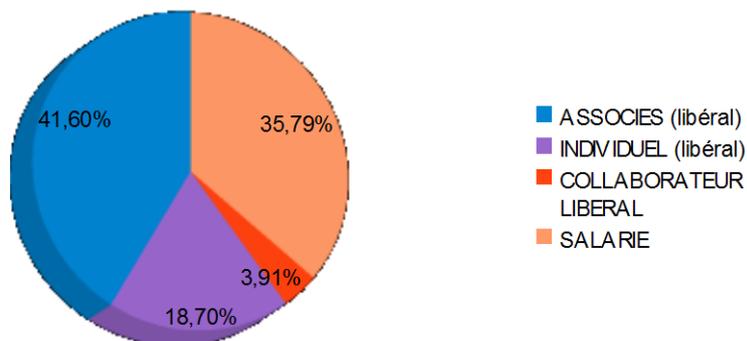


*Figure 4: Répartition géographique des vétérinaires selon leur secteur d'activité (Conseil de l'ordre, 2013)*

## **B) Portrait économique de la profession**

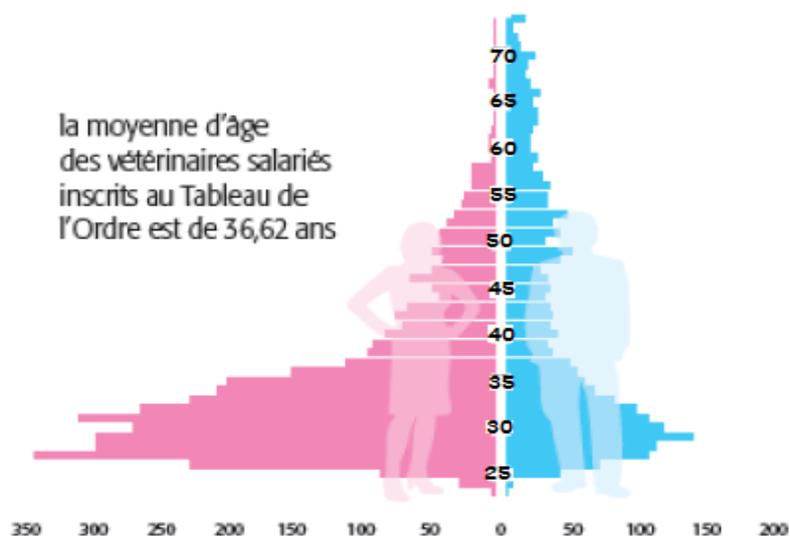
### **1) Modalités d'exercice**

L'exercice en libéral est très fortement majoritaire en France. Parmi les libéraux, le choix de l'association est largement prépondérant aux dépens de l'exercice individuel ou du statut de collaborateur libéral. Le nombre de praticiens exerçant seuls est stable par rapport aux années précédentes. [15]



*Figure 5: Choix du mode d'exercice en France en 2013 (Conseil de l'Ordre, 2013)*

Le salariat concerne principalement les jeunes et les femmes, comme représenté sur la pyramide ci-dessous.



*Figure 6: Pyramide des âges du salariat vétérinaire (Conseil de l'Ordre, 2013)*

## 2) Formes juridiques des structures vétérinaires

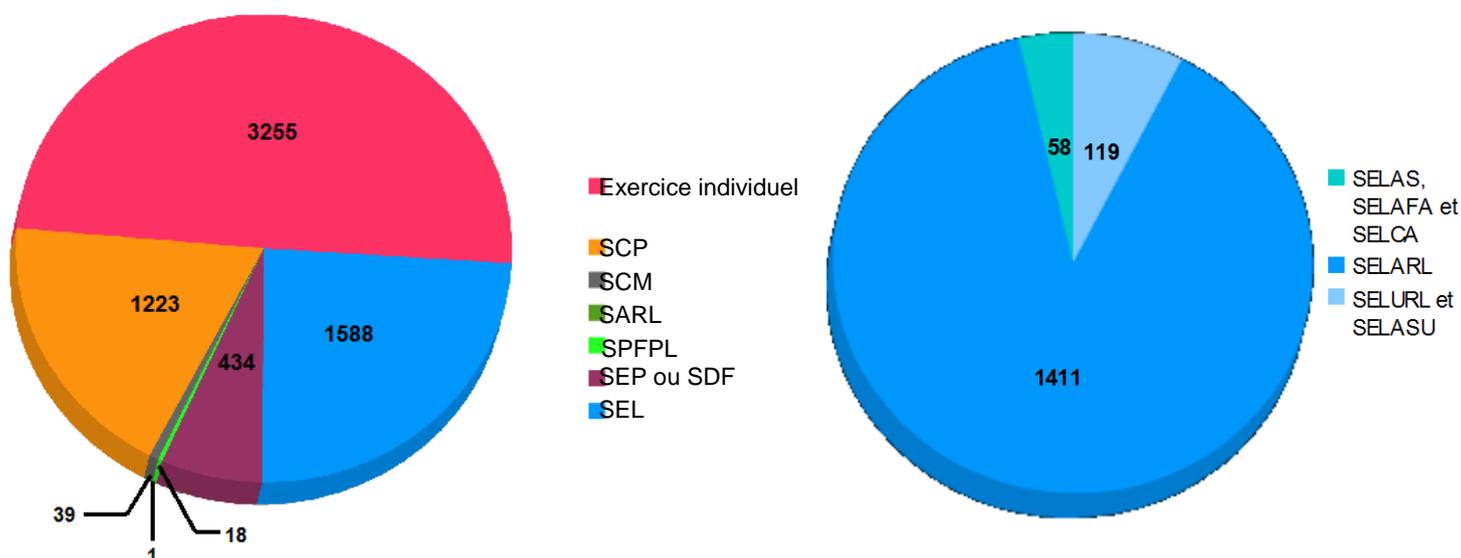
Il est difficile d'établir précisément le nombre de structures vétérinaires en France, car le recensement est variable selon la date du dénombrement et la définition retenue d'une structure. Ainsi, les différents organismes d'observation de la profession (Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral, annuaire Roy, INSEE, AG2R..) comptabilisent par exemple différemment les sociétés ayant deux localisations géographiques, les consultants itinérants, les laboratoires d'analyses gérés par des vétérinaires, les urgentistes à domiciles, etc...[80]

Nous nous appuyeront ici sur les données fournies par le conseil de l'Ordre.

On constate que l'exercice individuel est bien plus pratiqué en tant que personne physique plutôt que via une société unipersonnelle.

Les modes d'association prépondérants sont la SEL, et la SCP. Les SEL sont en augmentation depuis 2 ans : création de 189 sociétés en 2012 et 128 en 2013 [15].

En 2013, il n'y avait qu'une seule SARL existante.



**SCP** : société civile professionnelle

**SCM** : société civile de moyens

**SARL** : société à responsabilité limitée

**SPFPL** : société de participation financière de professions libérales

**SEP ou SDF** : société en participation financière ou société de fait

**SEL** : société d'exercice libéral

**SELARL** : société d'exercice libéral à responsabilité limitée

**SELURL** : société d'exercice libéral unipersonnelle à responsabilité limitée

**SELAS** : société d'exercice libéral à action simplifiée

**SELASU** : société d'exercice libéral à action simplifiée unipersonnelle

**SELAFA** : société d'exercice libéral à forme anonyme

**SELCA** : société d'exercice libéral en commandite par actions

Figure 7 : choix de la forme juridique d'exercice en 2013 (Conseil de l'Ordre, 2013)

### 3) Revenus des vétérinaires français

#### 3.1) Vétérinaires salariés

Les salaires des vétérinaires non libéraux sont, comme pour tout salarié en France, indexés sur la valeur du point. La valeur du point a été fixée à 14,55 € en 2015.

La convention collective établit un coefficient pour chaque échelon de qualification des travailleurs, par lequel on multiplie la valeur du point pour arriver au salaire minimum brut mensuel.

Les échelons vétérinaires sont définis ainsi : [18]

– échelon I : « élève non cadre », c'est à dire étudiant dans une école nationale vétérinaire française, titulaire d'un Diplôme d'Études Nationales Vétérinaires (DEFV) mais n'ayant pas encore soutenu sa thèse. L'élève non cadre est autorisé à exercer seulement de l'accès à son diplôme jusqu'au 31 décembre de l'année de fin d'études. L'exercice ne peut se faire que sous l'autorité et la responsabilité civile d'un vétérinaire.

– échelon II : « cadre débutant » : il s'agit d'un vétérinaire diplômé et inscrit au tableau de l'ordre, ayant moins de deux ans d'expérience professionnelle de cadre. L'expérience professionnelle est calculée en période d'emploi équivalent temps plein, sur la base des certificats de travail. Une année d'internat public dans une des écoles vétérinaires françaises est également comptabilisée en année d'expérience professionnelle.

– échelon III : « cadre confirmé A » : vétérinaire diplômé et inscrit au tableau de l'ordre, ayant plus de deux ans d'expérience de cadre.

– échelon IV : « cadre confirmé B » : vétérinaire diplômé et inscrit au tableau de l'ordre, ayant plus de quatre ans d'expérience de cadre.

– échelon V : « cadre spécialisé » : vétérinaire diplômé et inscrit au tableau de l'ordre, ayant plus de deux ans d'expérience de cadre et titulaire d'un diplôme d'études supérieures vétérinaires (DESV).

La valeur du coefficient pour chaque catégorie est dépendante du type de contrat. En effet, deux modalités sont autorisées pour le calcul des salaires : le forfait heures ou le forfait jours. Ce dernier a été instauré afin de pallier aux difficultés induites par les horaires variables et les journées longues imposées par l'exercice libéral.

Il constitue une dérogation au droit du travail français car le temps de travail étant comptabilisé en journées ou demi-journées et non en heures, il s'affranchit en partie des contraintes telles que les limitations de durée de travail quotidienne et hebdomadaire, et des heures supplémentaires. Le coefficient attribué aux différentes catégories de salariés est plus élevé dans le forfait jour pour compenser cette non comptabilisation des heures supplémentaires.

Ce type de contrat n'est pas imposable au salarié, le choix doit s'en faire d'un commun accord [19].

Tableau 2 : récapitulatif de la grille de salaire des vétérinaires salariés

	Valeur du point en 2015	Type de forfait	Coefficient de la catégorie	Durée du travail	Salaire mensuel brut minimum	Taux horaire brut ou salaire brut journalier	Rémunération des astreintes	Rémunération des gardes	Temps de travail supplémentaire
Échelon I	14,55 €	Forfait heures	120	35 h /sem	1746 €	11,51 €	Non comptabilisées en temps de travail. Heures d'astreinte de nuit ou de jour indemnisées par somme $\geq 20\%$ salaire horaire	Garde de nuit, dimanche ou jours fériés : comptabilisées en temps de travail effectif + indemnité $\geq 20\%$ du salaire horaire. Les indemnités ne sont pas cumulables entre elles	Par an : 280 heures supplémentaires maximum . Par semaine : 36 <sup>h</sup> à 39 <sup>h</sup> heure majorée de 25% en repos ou salaire
Échelon II	14,55 €	Forfait heures	150	35 h /sem	2182,50 €	14,39 €	Non comptabilisées en temps de travail. Heures d'astreinte de nuit ou de jour indemnisées par somme $\geq 20\%$ salaire horaire	Garde de nuit, dimanche ou jours fériés : comptabilisées en temps de travail effectif + indemnité $\geq 20\%$ du salaire horaire. Les indemnités ne sont pas cumulables entre elles	Par an : 280 heures supplémentaires maximum . Par semaine : 36 <sup>h</sup> à 39 <sup>h</sup> heure majorée de 25% en repos ou salaire
		Forfait jours	216	18 j / mois 216 j /an	2619 €	145,50 €	Astreinte 12h non dérangée : indemnité = valeur du point x coefficient spécifique (2,40) Si astreinte <6h, forfait divisé par 2	Astreinte dérangée : indemnité perçue = indemnité astreinte non dérangée + indemnité égale à 20% du salaire horaire d'un vétérinaire de même échelon au forfait heures (14,39)	Extension maximale jusqu'à 235 jours. Jours supplémentaires rémunérés à au moins 15% de plus
Echelon III	14,55 €	Forfait heures	180	35 h /sem	2619 €	17,27 €	Non comptabilisées en temps de travail. Heures d'astreinte de nuit ou de jour indemnisées par somme $\geq 20\%$ salaire horaire	Garde de nuit, dimanche ou jours fériés : comptabilisées en temps de travail effectif + indemnité $\geq 20\%$ du salaire horaire. Les indemnités ne sont pas cumulables entre elles	Par an : 280 heures supplémentaires maximum . Par semaine : 36 <sup>h</sup> à 39 <sup>h</sup> heure majorée de 25% en repos ou salaire

Tableau 2 : récapitulatif de la grille de salaire des vétérinaires

				3142,80 €			Astreinte 12h non dérangée : indemnité = valeur du point x coefficient spécifique (2,90) Si astreinte <6h, forfait divisé par 2	Astreinte dérangée : indemnité perçue = indemnité astreinte non dérangée + indemnité égale à 20% du salaire horaire d'un vétérinaire de même échelon au forfait heures (17,27)	Extension maximale jusqu'à 235 jours. Jours supplémentaires rémunérés à au moins 15% de plus
	Forfait jours	259,2	18 j / mois 216 j /an		174,60 €				
Échelon IV	14,55 €	Forfait heures	210	35 h /sem	3055,50 €	20,15 €	Non comptabilisées en temps de travail. Heures d'astreinte de nuit ou de jour indemnisées par somme ≥ 20% salaire horaire	Garde de nuit, dimanche ou jours fériés : comptabilisées en temps de travail effectif + indemnité ≥ 20% du salaire horaire. Les indemnités ne sont pas cumulables entre elles	Par an : 280 heures supplémentaires maximum . Par semaine : 36è à 39è heure majorée de 25% en repos ou salaire
		Forfait jours	302,4	18 j / mois 216 j /an	3666,40 €	203,70 €	Astreinte 12h non dérangée : indemnité = valeur du point x coefficient spécifique (3,40) Si astreinte <6h, forfait divisé par 2	Astreinte dérangée : indemnité perçue = indemnité astreinte non dérangée + indemnité égale à 20% du salaire horaire d'un vétérinaire de même échelon au forfait heures (20,15)	Extension maximale jusqu'à 235 jours. Jours supplémentaires rémunérés à au moins 15% de plus
Échelon V	14,55 €	Forfait heures	240	35 h /sem	3492 €	23,02 €	Non comptabilisées en temps de travail. Heures d'astreinte de nuit ou de jour indemnisées par somme ≥ 20% salaire horaire	Garde de nuit, dimanche ou jours fériés : comptabilisées en temps de travail effectif + indemnité ≥ 20% du salaire horaire. Les indemnités ne sont pas cumulables entre elles	Par an : 280 heures supplémentaires maximum . Par semaine : 36è à 39è heure majorée de 25% en repos ou salaire
		Forfait jours	345,6	18 j / mois 216 j /an	4190,40 €	232,80 €	Astreinte 12h non dérangée : indemnité = valeur du point x coefficient spécifique (3,90) Si astreinte <6h, forfait divisé par 2	Astreinte dérangée : indemnité perçue = indemnité astreinte non dérangée + indemnité égale à 20% du salaire horaire d'un vétérinaire de même échelon au forfait heures (23,02)	Extension maximale jusqu'à 235 jours. Jours supplémentaires rémunérés à au moins 15% de plus

## 3.2) Vétérinaires libéraux

### 3.2.1) Revenu moyen

La compilation des données accumulées par la Caisse Autonome de Retraite et Prévoyance des Vétérinaires (CARPV) permet de mettre en évidence la croissance des revenus des vétérinaires libéraux en France depuis 2000 [21].

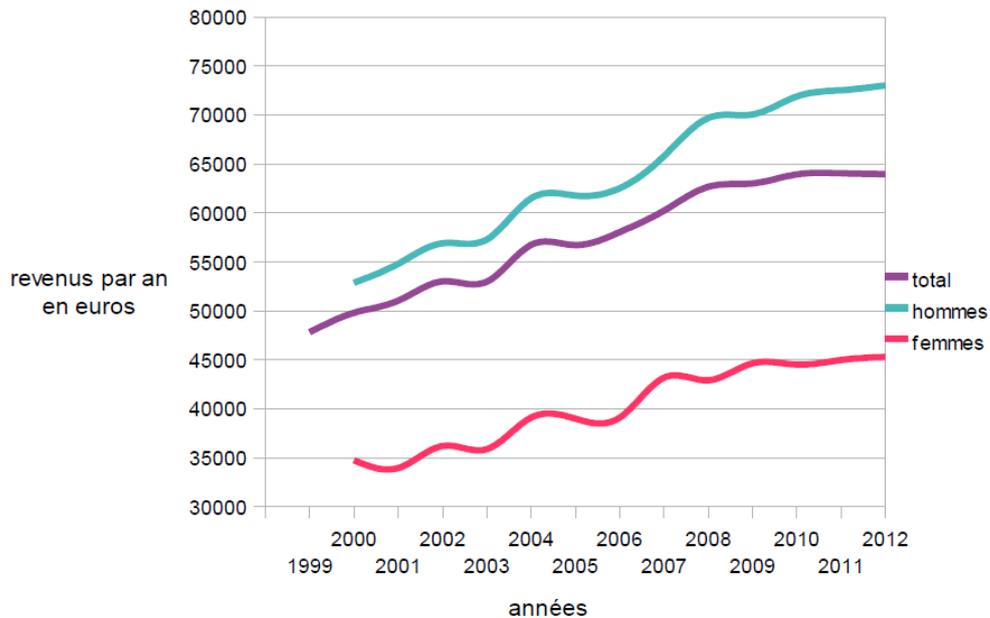


Figure 8 : évolution du revenu moyen des vétérinaires libéraux (CARPV, rapport d'activité 2013)

On note un écart de revenus d'environ 20 000 € annuels entre les hommes et les femmes sur les 10 dernières années.

De 2002 à 2003, la baisse du revenu moyen s'explique par la baisse des revenus des hommes et des femmes vétérinaires.

En revanche de 2011 à 2012, le revenu moyen global a très légèrement fléchi (-0,13%) alors que les revenus des hommes et des femmes séparément ont tous les deux augmenté. Ce paradoxe s'explique par un phénomène important déjà évoqué : la féminisation accrue de la profession.

Ce processus a en effet une suite de conséquences logiques :

- la féminisation étant en cours, il y a actuellement deux fois plus de femmes vétérinaires libérales ayant entre 30 et 40 ans que de femmes entre 50 et 60 ans. Or ces tranches d'âges ont des revenus moyens significativement différents (12 000 € d'écart en 2011). L'effet « tranche d'âge » a donc plus d'impact sur les femmes que sur les hommes, ce qui explique au moins en partie l'écart entre les deux revenus moyens [23].

- Le pourcentage de femmes augmentant de manière significative, le revenu moyen global se rapproche du revenu moyen féminin.

On notera également que les variations du revenu moyen suivent globalement les tendances de l'inflation (21).

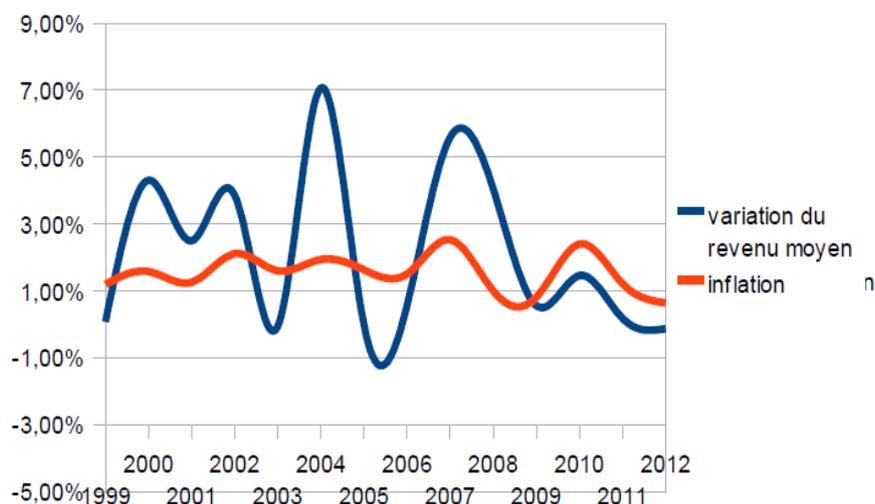


Figure 9 : Variation du revenu moyen des libéraux et de l'inflation (CARPV, rapport d'activité 2013)

Une enquête réalisée par le SNVEL et publiée dans la Dépêche Vétérinaire en octobre 2015 décrit un temps de travail hebdomadaire de 48h en moyenne (45h de médiane) pour les vétérinaires libéraux en France [68]

Le temps de travail annuel augmenterait légèrement chaque année, au détriment de taux horaire selon l'enquête.

### 3.2.2) Revenu moyen selon l'âge

Les évolutions du revenu moyen des vétérinaires est, comme pour la plupart des professionnels libéraux, corrélée à l'âge.

Les revenus inférieurs en début de carrière libérale sont expliqués par l'acquisition de son outil de travail. En fin de carrière, la baisse des revenus est due à une diminution progressive de l'activité et/ou à l'utilisation d'outils de défiscalisation comme les cotisations Madelin [24].

Tableau 3 : revenu moyen net selon la tranche d'âge (VALOVET, 2013)

Age	Revenus moyens
< 30 ans	36 893
[30 - 39]	61 762
[40 - 49]	72 978
[50 - 59]	73 354
[60 - 69]	67 282
≥ 70 ans	30 945

### 3.2.2) Revenu moyen selon les régions

Le groupe Valovet a étudié l'évolution des revenus par région entre 2009 et 2011. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant [23].

Tableau 4 : revenu moyen net et évolution en 2 ans selon la région (VALOVET, La Dépêche Vétérinaire n° 1221)

	2009	2011	Variation
DOM-TOM	48 550 €	54 315 €	10,61%
France-compté	74 728 €	82 471 €	9,39%
Ile-de-France	62 319 €	68 293 €	8,75%
Alsaca	69 092 €	74 971 €	7,84%
Corse	42 751 €	46 232 €	7,53%
Midi-Pyrénées	62 860 €	67 950 €	7,49%
Languedoc-Roussillon	56 272 €	60 802 €	7,45%
Bretagne	74 849 €	80 294 €	6,78%
Rhône-Alpes	57 382 €	61 282 €	6,36%
PACA	55 085 €	58 816 €	6,34%
Lorraine	88 100 €	93 788 €	6,06%
Nord-Pas-de-Calais	77 380 €	81 876 €	5,49%
Centre	73 278 €	76 210 €	3,89%
Aquitaine	60 110 €	62 399 €	3,67%
Bourgogne	79 039 €	82 007 €	3,62%
Champagne-Ardenes	82 235 €	85 220 €	3,50%
Haute-Normandie	73 261 €	75 555 €	3,04%
Picardie	78 643 €	80 646 €	2,48%
Poitou-Charentes	76 457 €	77 959 €	1,93%
Pays-de-la-Loire	82 194 €	83 662 €	1,75%
Auvergne	84 862 €	82 705 €	-2,61%
Basse-Normandie	88 863 €	86 335 €	-2,93%
Limousin	84 584 €	74 349 €	-13,77%

Les régions à prédominance « canine » (en orange), ont une croissance de leur chiffre d'affaire entre 2009 et 2011 supérieure aux régions plus orientées « rurales ».

### 3.2.3) Revenu médian

Le revenu médian des vétérinaires en France est inférieur au revenu moyen : 8,9% de moins chez les hommes et 11,4 % chez les femmes en 2011.

Ce décalage s'accroît tous les ans, il concerne les 2 sexes et toutes les classes d'âge.

Cela signifie que plus de la moitié des vétérinaires a des revenus inférieurs à la moyenne. Les études effectuées jusqu'à présent ne permettent pas de déterminer la cause de ce phénomène. Une des hypothèses possible est l'augmentation de praticiens faisant le choix d'un temps de travail inférieur.

## **C) Gestion d'une entreprise**

En tant que libéral, le vétérinaire est chef d'entreprise. Il n'est donc pas seulement médecin, chirurgien, radiologue, cytologiste etc..., il est aussi directeur des ressources humaines, directeur commercial, comptable et gestionnaire. Ce sont des activités plus ou moins chronophages, mais indispensables à la bonne santé économique d'un cabinet ou d'une clinique.

### **1) Rentabilité de l'entreprise vétérinaire**

L'Union Nationale des Associations Agréées (UNASA) a publié en 2014 des statistiques sur les professions libérales en France. 693 vétérinaires ont été inclus dans cette étude ; en moyenne, leur bénéfice comptable s'élevait à 24% de leur chiffre d'affaire [25]. Ce chiffre, en déclin depuis 15 ans (34% en 2000, 27% en 2005) est le plus faible de toutes les professions libérales en France [6].

En 2005, les Associations Régionales Agréées de l'Union des Professions Libérales (ARAPL) avaient déjà mis en évidence ce phénomène, en le détaillant un peu plus en avant : en effet, les résultats montraient que les vétérinaires avaient [6] :

- la rentabilité la plus faible à bénéfice équivalent
- la rentabilité la plus faible à recettes équivalentes
- le bénéfice le plus faible à recettes équivalentes et à investissements comparables
- le revenu le plus faible à recettes équivalentes et investissements comparables

Tableau 5 : rentabilité comparée de quelques professions libérales (UNASA, données statistiques 2014)

<b>Profession</b>	<b>Rentabilité</b>
Anesthésiste	61 %
Infirmier	58,9 %
Médecin généraliste	57,5 %
Pédiatre	51,5 %
Chirurgien (chirurgie générale)	51 %
Ophtalmologue	50 %
Avocat	48 %

Dermatologue	46 %
Agent immobilier	42,7 %
Huissier	31,3 %
Architecte	30,6 %
Géomètre expert	28,1 %

### 1.1) Achats : stocks à la vente et consommables

En 2015, la part des recettes consacrée au remboursement des dettes d'achats auprès des fournisseurs est de 30,2% selon l'UNASA (35 à 40% en rurale, 25 à 30% en canine).

Il s'agit d'un chiffre important, mais facilement expliqué. En effet, la vente de produits (alimentation, médicaments, accessoires) est une activité majeure des vétérinaires. En 2013, le total des ventes d'aliment et médicaments des vétérinaires canins réalisait en moyenne un tiers du chiffre d'affaire. En clientèle mixte, la répartition est même inversée, avec 66% des recettes dues à la vente de médicaments [26, 27].

Pour les deux filières, le pourcentage de ventes par rapport aux actes est en augmentation par rapport aux années précédentes.

Enfin, mais dans une bien moindre mesure, l'achat de consommables indispensables à la pratique prend également place dans le montant total des achats à financer.

### 1.2) Charges de personnels

Une autre caractéristique de la profession vétérinaire par rapport aux autres professions libérales est que les structures ont souvent un nombre de salariés important (vétérinaires et ASV).

Les coûts de masse salariale et charges sociales sont ainsi en général le deuxième poste de dépense par importance [27, 25].

Tableau 6 : charges de personnels comparées pour quelques professions libérales

<b>Profession</b>	<b>Charges de personnels en % des recettes</b>
Notaire	43,8
Huissier	32,5
Architecte	20,6
Vétérinaire	16,4
Chirurgien dentiste	10,4
Ophthalmologue	10,3
Laboratoire d'analyses médicales	9,3
Avocat	8,5

Dermatologue	7
Anesthésiste	6,3
Médecin généraliste	5,1
Agent immobilier	0,3

### 1.3) Investissements : matériels et formation

Les praticiens disposent de plus en plus d'équipements techniques pour répondre aux exigences de leur clientèle qui cherche un service de pointe comme en médecine humaine, et au Code de Déontologie qui impose une obligation de moyens. Cette « course à l'équipement » est coûteuse, or les petites structures n'ont pas toujours une fréquentation suffisante pour amortir les frais engagés en matériel et formation continue.

La prise de décision d'investissement peut être justifiée bien que non rentable (meilleure qualité de service, épanouissement professionnel, ...) mais elle n'en constituera alors pas moins un trou de trésorerie à compenser [28].

Le tableau 7 ci-dessous présente le nombre d'utilisations hebdomadaires moyen nécessaire à la rentabilisation du matériel [6].

Tableau 7 : prix moyen de l'équipement d'une clinique (Duhautois, 2009)

	Prix moyen de l'équipement	Seuil de rentabilité par semaine
Radiographie	38 000 €	9
Echographie	35 000 €	7
Anesthésie gazeuse	17 000 €	5
Endoscope	28 000 €	6
Analyseur biochimique	13 000 €	12

## 2) Profession commerciale et concurrence

Bien que la profession vétérinaire dispose théoriquement d'un monopole protégé par la délivrance d'un diplôme d'état, la notion de concurrence n'est absolument pas étrangère à aux professionnels sur le terrain.

Cette concurrence est multiple :

– concurrence interne : elle est plus forte en canine qu'en rurale, où l'offre est plutôt inférieure à la demande, et est soumise à une législation contraignante.

D'un côté, le Code du Commerce interdit formellement toute coalition ou entente entre praticiens à but anticoncurrentiel. Ainsi l'autorité de la concurrence a-t-elle sanctionné en 2013 le comité régional de l'Ordre des Vétérinaire d'Alsace pour avoir participé à une entente sur les prix des soins entre les vétérinaires de la région et la SPA de 1991 à 2008. Cette entente visait à faciliter l'accès aux soins des animaux des refuges et récemment adoptés. Le conseil de l'Ordre avait produit une charte et engagé les vétérinaires à la signer, afin de fixer des prix bas pour l'association, et assurer une visite d'un praticien de façon bi-hebdomadaire dans les refuges. Bien que cette charte ait eu pour objectif de répondre à une demande d'une association caritative, la justice a considéré qu'il s'agissait là d'une entrave à la concurrence [29].

D'un autre côté, cette concurrence obligatoire est très régulée par le Code de Déontologie. Il était par exemple interdit jusqu'en mars 2015 pour un salarié rompant son contrat de s'établir ou de travailler pour le compte d'un tiers à moins de 3 ou 25 km de son précédent lieu d'exercice (selon le nombre d'habitant dans l'agglomération concernée) [35]. Cette clause de non-concurrence n'est plus obligatoire, mais peut être incluse dans le contrat de travail Il est également interdit de tenter de détourner la clientèle d'un confrère par quelque moyen que ce soit, de faire preuve de concurrence déloyale, ou bien de manquer au devoir confraternité [13].

– concurrence des para-professionnels : de nombreuses professions tirent profit de la définition floue de l'exercice de la médecine et chirurgie vétérinaire. Ainsi les vétérinaires doivent composer avec ou travailler en compétition avec de nombreux acteurs : pareurs, inséminateurs, ostéopathes, comportementalistes, fabricants d'aliments pour animaux de production etc... Cette concurrence est d'autant plus féroce que ces intervenants n'appartiennent pas à des professions réglementées, et ont par conséquent moins de contraintes juridiques concernant leurs démarches commerciales [5]. La pratique illégale de la médecine vétérinaire existe, et une commission de l'Ordre travaille au quotidien pour traduire en justice les contrevenants [30].

– concurrence des ayants droits : la vente de médicaments vétérinaires n'est pas un monopole. Contrairement aux médicaments vétérinaires dont les marges peuvent varier de façon importante selon la stratégie de la structure [20], la marge pour les médicaments humains est réglementairement fixée. Les pharmaciens ont donc plus volontiers tendance que les vétérinaires à pratiquer des marges basses basses sur les médicaments vétérinaires [31].

La figure 9 ci-dessous illustre cette meilleure compétitivité des pharmaciens en représentant la part du prix du médicament qui revient à chaque acteur du marché.

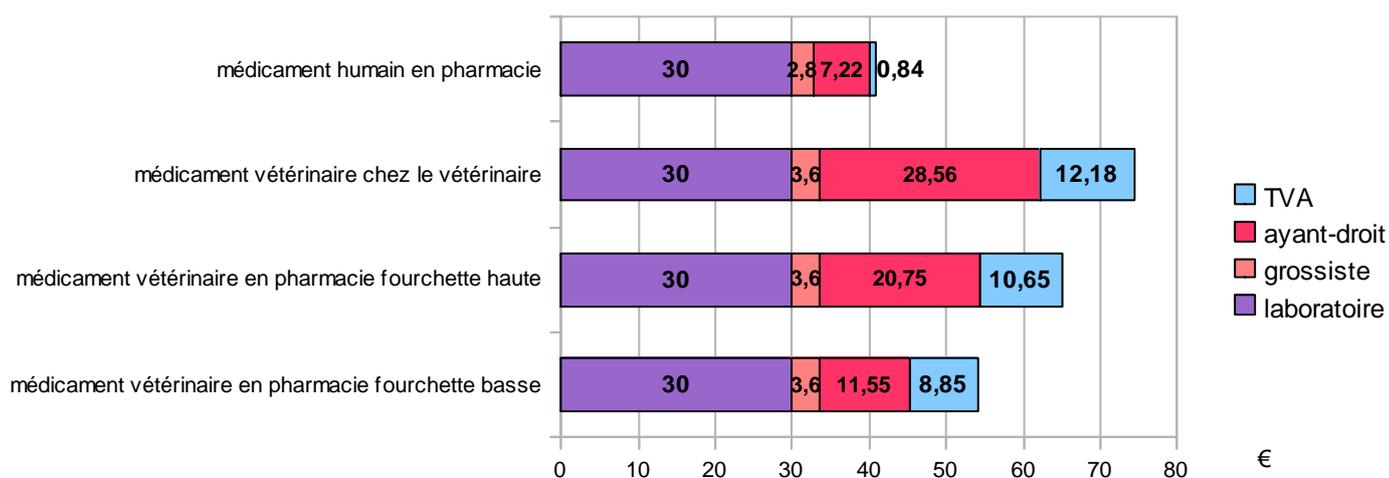


Figure 10 : comparaison des marges réalisées sur les ventes de médicaments par les ayant-droits (Louys, 2008)

– concurrence autre : la vente d'alimentation et d'antiparasitaires externes dérogatoires est elle aussi fortement soumise à concurrence, par les pharmacies et les jardinerie.

Les vétérinaires sont également très concurrencés par les groupements en ce qui concerne les médicaments à ordonnance obligatoire en rurale. Enfin, l'achat sur internet est facile, même s'il est peu pratiqué.

répartition des parts de marché alimentation/hygiène et soins/Accessoires des animaux de compagnie

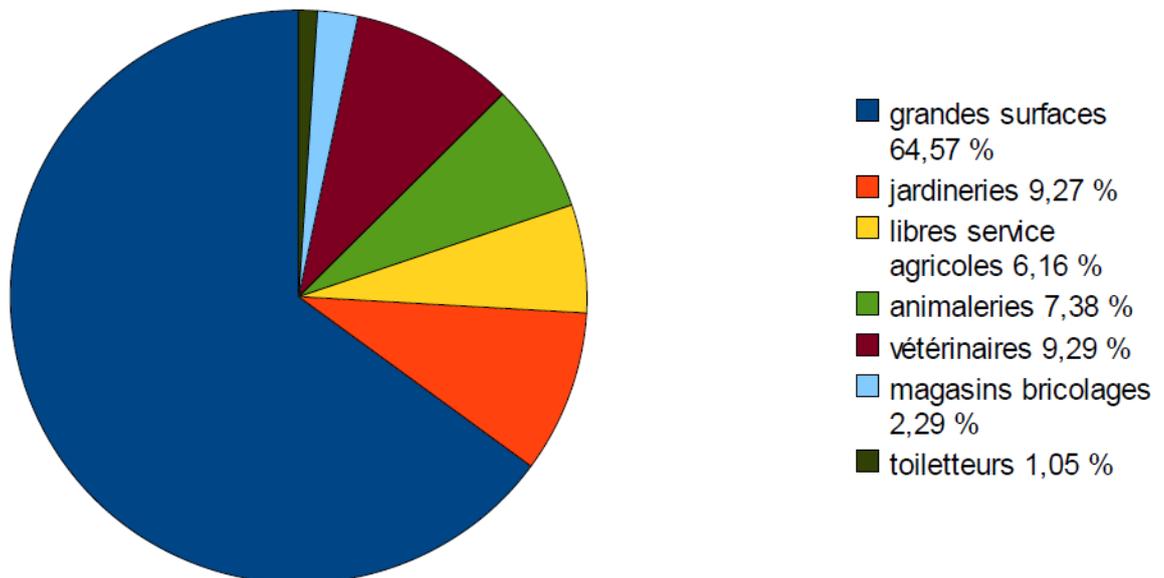


Figure 11 : répartition des parts de marché pour les produits animaliers (Louys, 2008)

Cette concurrence potentiellement féroce est néanmoins nuancée par les habitudes de consommation actuelles. En effet, de la même façon que l'on se rend dans un supermarché pour faire ses courses car on sait que l'on y trouvera tous les produits désirés, les propriétaires d'animaux de compagnie se rendent volontiers chez leur vétérinaire pour se procurer ce dont leur animal a besoin, car c'est le seul endroit procurant un service global [41].

### 3) Stratégies commerciales et marketing

#### 3.1) Stratégies de prix

Afin de mieux se positionner face à la concurrence et d'assurer les meilleures ventes possibles pour son entreprise, le vétérinaire doit, en tant que commercial, fixer le prix de ses produits et de ses actes, les faire évoluer en fonction du marché environnant, et établir une stratégie marketing dans les limites que la réglementation impose [31].

Déterminer un prix requiert de connaître le coût de revient de l'acte vendu. Il comprend le coût des produits (coûts d'acquisition, d'approvisionnement, de stockage), le temps de travail du vétérinaire et/ou de l'ASV, les charges directes (fil de suture, cathéter, produit injectable...), les charges indirectes (loyer, chauffage, électricité... réparties sur l'ensemble de l'activité), les éventuels coûts de déplacement [27].

Cependant, le prix de revient de l'acte ne doit pas toujours être directement corrélé au prix de vente. Ce dernier doit en effet être indexé sur la valeur du service perçue par le client.

Le client n'ayant aucun moyen d'apprécier la valeur technique du service proposé ni les éléments d'appréciation de son coût, il se base essentiellement sur des valeurs de référence, qu'il

connait déjà pour avoir déjà consommé un service similaire, ou qu'il trouve chez la concurrence. C'est pourquoi les prix des produits et des actes fréquents devront être globalement homogènes avec les prix pratiqués ailleurs. Ces produits doivent donc faire l'objet d'une « veille concurrentielle », qui se révèle d'autant plus importante que la sensibilité d'un client à un prix augmente avec sa fréquence d'exposition [32].

En revanche, pour les actes moins courants, le client ne dispose pas d'un prix référence, et il ne peut alors indexer la valeur de l'acte que sur le bénéfice qu'il en retire. C'est le cas des actes complexes voire spécialisés type chirurgie, imagerie spéciale, consultation de comportement... C'est aussi le cas des services nouveaux, non disponibles ailleurs (mise en place d'un cours d'éducation par exemple). Ces actes pourront être vendus à un prix non directement lié au prix de revient.

Une méthode conseillée à l'introduction d'un nouveau service est de sonder sa clientèle avec un questionnaire double : [33]

- « en dessous de quel prix auriez-vous des doutes sur la qualité du service proposé? »
- « quelle est la somme maximale que vous seriez prêt à déboursier pour ce service? »

On obtient une fourchette de prix, que l'on peut alors comparer au coût de revient pour déterminer la rentabilité ou non du service.

### 3.2) Vendre ses actes et son expertise

La profession vétérinaire est une profession vendant à la fois des produits (matériels, palpables), des actes (observables, conséquences visibles), et une expertise (totalement immatérielle et abstraite).

Le contraste entre ces différents services rend la vente de l'acte plus difficile que la vente d'un produit, et celle de l'expertise plus encore.

Dans ce contexte, vendre ses actes et ses conseils doit être une démarche active, autant basée sur la médecine que sur des compétences commerciales.

Il ne s'agit pas ici d'être agressif et pousser le client dans une direction, mais plutôt d'accompagner le client autant que son animal car il est le décideur [22].

Le vétérinaire doit donc prendre garde à ne pas surmédicaliser ni s'auto-limiter en préjugant de la volonté ou des capacités de son client. L'entretien avec le propriétaire sera donc primordial pour identifier le besoin réel de celui-ci. En effet, à pathologie identique sur 2 animaux distincts correspondront peut être deux attentes différentes de la part de leur propriétaire [22].

Satisfaire le besoin du client est une condition nécessaire à sa fidélisation, qui elle valorisera l'activité de la clinique.

Par ailleurs, la vente ne correspond pas uniquement à faire accepter un choix diagnostique ou thérapeutique, mais également à en faire accepter le prix.

De nombreux auteurs insistent sur l'importance de facturer tous les actes, et à leur juste prix. Proposer des réductions, même avec de bonnes intentions (aider à la prise en charge d'un patient), ne fait que réduire la valeur du service rendu [31].

La tarification du conseil est un écueil plus important en clientèle rurale que canine, car à l'occasion d'une visite pour un animal (et facturée comme telle), le vétérinaire répond très souvent à de nombreuses questions requérant une expertise sur des sujets divers, tels que l'alimentation, les bâtiments, les plans de vaccination, etc...

### 3.3) Communication et publicité

La communication des vétérinaires à l'intention des tiers est encadrée par le Code de Déontologie.

Tout site internet dédié à la présentation d'une structure ou de l'activité professionnelle d'un vétérinaire doit être déclaré à l'Ordre [13], et doit répondre à certaines exigences, notamment des coordonnées de contact, et la justification des informations scientifiques qui y sont publiées.

Toute publicité relative aux médicaments y est interdite, de même que par tout autre moyen de diffusion [13].

Tous les types d'affichages publics sont soumis à une réglementation stricte. Ainsi les plaques, signalétiques lumineuses, et logos sur les véhicules professionnels doivent respecter des normes de taille et couleur ainsi que la présence de certaines informations. L'exposition d'une vitrine dont les produits sont visibles depuis la voie publique est interdite [13].

Les plaques, signalétiques lumineuses, et logos sur les véhicules professionnels doivent respecter des normes de taille et couleur ainsi que la présence de certaines informations. L'exposition d'une vitrine dont les produits sont visibles depuis la voie publique est interdite [13].

L'interdiction de la « communication au service d'intérêt personnels » a été supprimée du nouveau Code de Déontologie publié en 2015, mais cette notion est encore fortement ancrée dans les esprits.

La publicité est en revanche totalement prohibée pour les tiers, par exemple dans le cadre de la promotion d'une assurance, ou d'un commerce d'animaux. [13].

### 4) Regroupement des structures

Face à ces multiples défis et à la nécessité croissante d'être un vétérinaire-gestionnaire et non plus simplement vétérinaire-médecin, on constate une évolution vers le regroupement des praticiens, voire des structures.

De nombreux avantages sont à retirer d'une telle mutualisation ; [34]

- partage possible de matériel de pointe, dont la rentabilisation est rendue possible par une clientèle plus large
- évolution possible vers la spécialisation : de la même manière, les investissements en formation sont rentabilisés par les cas référés. Se regrouper peut permettre à chacun de développer une compétence particulière, et ainsi de proposer une offre double : une médecine générale « familiale », de proximité, et un réseau de confrères à qui référer des cas lorsque cela est nécessaire.
- diminution de la pénibilité du travail par l'allègement des gardes et astreintes tout en assurant une continuité de soins 24 heures sur 24. La constitution d'un service de garde est d'ailleurs souvent la première étape d'un rapprochement.
- optimisation du management et marketing généraux
- achats groupés à des prix plus avantageux

Preuve que ce mode de travail est profitable, les vétérinaires mixtes, qui se sont largement regroupés entre 1958 et 2005 (1,6 vétérinaire équivalent temps-plein par structure en 1985 pour 4,2 en 2005) ont doublé leur bénéfice, alors que les canins, restés en grande partie en exercice individuel, ont vu leur revenu diminuer d'année en année [6].

Les évolutions récentes de la législation (Directive Service, Code de Déontologie) que nous

avons décrites précédemment ont, entre autres, pour but de faciliter cette transition.

Deux types de réseaux sont envisageables :

- la concentration : un ensemble de cabinets avec un plateau technique faible et maintenant les services de proximité et le maillage du territoire. Ces cabinets prennent appui sur une « structure mère » de plus haut niveau par mise en commun des ressources financières et intellectuelles.

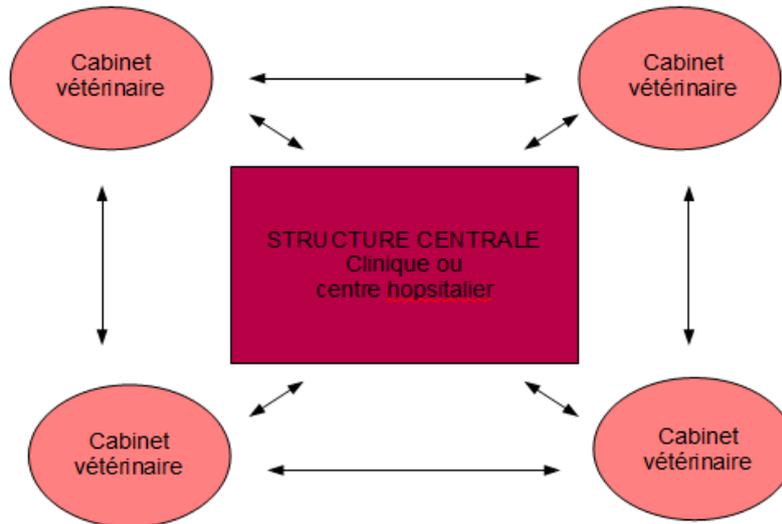


Figure 12 : Schéma d'un système de réseau avec une structure "mère" (Duhautois, 2009)

- la rationalisation : c'est un système circulaire, où chaque petite structure abrite une compétence particulière, dont elle fait profiter tout le réseau.

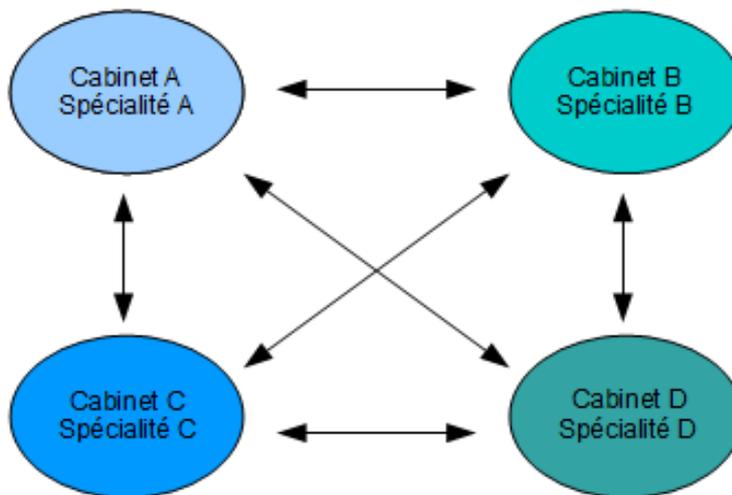


Figure 13 : schéma d'un système de réseau rationalisé (Duhautois, 2009)

### **III - Impact de l'aspect financier sur la relation entre le vétérinaire et sa clientèle et la prise en charge de l'animal**

#### **A) Relation des clients à l'argent**

Le rapport qu'entretiennent les propriétaires d'animaux de compagnie à l'argent dans le cadre médical est complexe et ne correspond pas toujours à l'idée que les praticiens s'en font. Il est le résultat de la combinaison de principes généraux partagés par la majorité des clients, et de variations individuelles dépendant à la fois de l'individu concerné et de la situation à laquelle il est confronté.

Pourtant, et malgré les critiques, le coût des soins n'est pas le premier critère de choix d'un vétérinaire, et ne constitue pas non plus un motif de changement. En effet, les clients se déclarent en majorité fidèles à leur vétérinaire, et ce même en cas de concurrence attrayante sur le plan des tarifs. [39].

De plus, les habitudes de consommation actuelles poussent les clients à se procurer tout ce dont ils ont besoin au même endroit, favorisant de ce fait les structures proposant un « service global ». Ainsi, de la même façon qu'on se rend chez Darty car on y trouve tout son électroménager, les propriétaires d'animaux de compagnie ont tendance à se rendre chez leur vétérinaire car ils y trouvent tout ce qui concerne leur animal : alimentation, jouets, conseils, petites annonces, médicaments et expertise. [41].

Par ailleurs, indépendamment de cet effet « service global », les propriétaires privilégient l'achat chez leur vétérinaire plutôt que sur internet, et sont prêts à payer plus cher quand les services et les produits sont délivrés par celui-ci. [39]

#### **B) Cas particuliers des clientèles en filière de production animale**

A la différence de la médecine canine, les interactions vétérinaire-clients en filière de production ont lieu dans un contexte de travail pour les deux parties. Le rapport à l'animal y est donc beaucoup moins émotionnel ; l'animal a une valeur matérielle mesurable, par opposition à un animal de compagnie dont la valeur est sentimentale et donc pas ou peu évaluable d'un point de vue économique.

L'existence d'un prix correspondant à l'animal et la capacité à reconnaître la technicité du vétérinaire constituent pour l'éleveur des points de repère que ne possèdent pas les propriétaires d'animaux de compagnie quant à la valeur des services reçus.

Cette différence explique que les éleveurs, bien que critiques du montant des factures (sans toutefois toujours connaître la part des frais vétérinaires dans leur budget total [42]), ne remettent pas en cause le prix des actes et des conseils, mais plutôt celui des médicaments qui représente selon eux un pourcentage trop grand du prix à payer [41]

## **C) Attentes des clients envers leur vétérinaire à propos des aspects financiers de la prise en charge de leur animal**

### **1) Attentes générales du client vis à vis du vétérinaire**

Lorsque l'on demande aux propriétaires d'animaux de compagnie ce qu'ils attendent de leur vétérinaire, quatre grands thèmes sont retrouvés : [32]

– disponibilité : si dans les années 1980 les propriétaires étaient considérés comme des clients, ils sont maintenant devenus des consommateurs d'un service particulier : la santé d'un animal [36.]. Ainsi, ils ont envers le vétérinaire les mêmes exigences qu'envers un prestataire de service autre (commerçant, artisan...) : un accès facile, des places de parking, des horaires d'ouverture larges, une prise en charge immédiate, et un stock suffisant pour pouvoir s'approvisionner en alimentation, jeux et médicaments à chaque passage au comptoir.

Les clients demandent également une flexibilité concernant le paiement : échelonnement et/ou choix du mode de paiement. [37, 38]

– choix : là encore, les habitudes de consommations font que les clients recherchent des offres multiples parmi lesquelles ils pourront sélectionner celle qu'ils estiment la plus adéquate pour eux, leur animal, leur budget. La possibilité d'une offre « sur mesure » est d'autant plus appréciée.

– environnement : un espace accueillant, propre et confortable, ainsi qu'une signalétique claire sont des critères importants aux yeux des clients.

– transparence et clarté : le vétérinaire ne peut plus se contenter d'énoncer un diagnostic et le traitement correspondant ; il se doit d'apporter des explications claires sur ses hypothèses diagnostiques, les examens complémentaires permettant de progresser dans le diagnostic différentiel, la pathologie diagnostiquée, ses conséquences, son traitement et ses possibles effets secondaires. Les explications données doivent être adaptées à l'interlocuteur, en fonction de sa capacité de compréhension, son attachement à l'animal, son mode de vie....

La transparence est aussi de mise à propos du coût de la prise en charge proposée. Le client souhaite répondre aux besoins de son animal « au juste prix ». Les honoraires demandés doivent par conséquent être clairement exposés, et le vétérinaire doit accepter la comparaison aux autres pourvoyeurs des mêmes services.

Une étude réalisée sur une clientèle équine a permis de réaliser ce graphique, qui présente l'importance accordée par les vétérinaires et leurs clients à plusieurs paramètres au cours d'une consultation. [36]

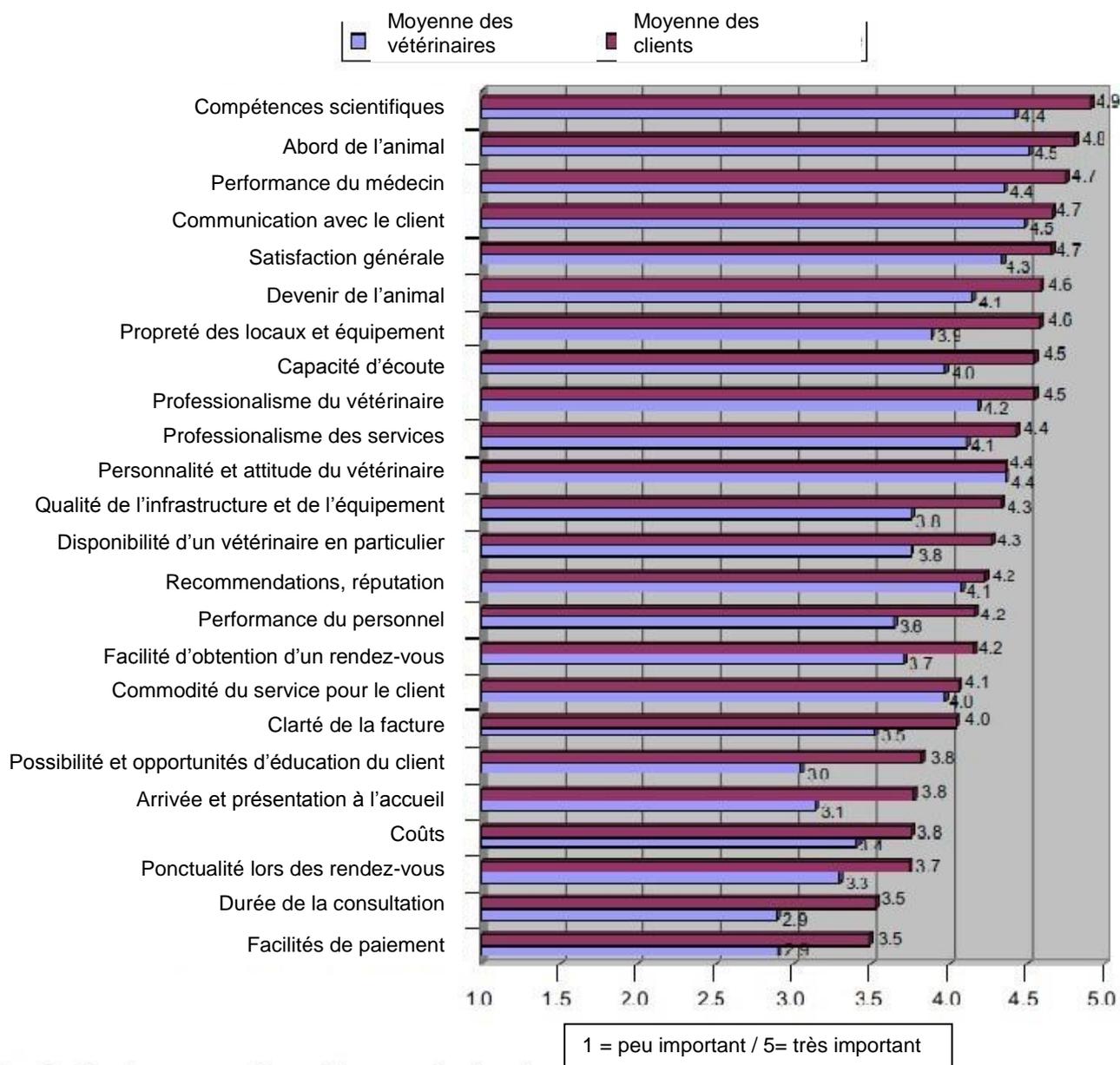


Figure 14 : représentation de l'importance comparée pour le client et le vétérinaire de plusieurs critères au cours d'une consultation (MOREAU, P. « Do you know your equine practice clients? »)

Il est intéressant de noter ici que le prix en lui-même n'est pas un critère majeur de satisfaction pour les clients, alors même que le vétérinaire est considéré comme « cher » par le public.

En effet, plusieurs études et sondages ont été effectués auprès des clientèles vétérinaires, de différents pays. Les résultats de ces enquêtes mettent en évidence à quel point ce sentiment est répandu. Une étude américaine en 2006 chiffrait à 62% la proportion de clients estimant que les frais vétérinaires étaient « très chers ». Ils étaient un sur deux à déclarer ne prendre une décision médicale concernant leur animal qu'après avoir étudié un devis. 15% des interrogés affirmaient demander les prix par téléphone avant d'amener leur animal à la clinique, et 12% cherchaient ces renseignements sur internet [39].

En France, dans un sondage réalisé en 2008, 48% des clients trouvaient leur vétérinaire « cher », 40% allant jusqu'à le qualifier de « trop cher ». [40].

## **2) Attentes spécifiques sur les questions financières**

### **2.1) Aborder le sujet**

En premier lieu, le client attend tout simplement de son vétérinaire qu'il aborde le sujet! Des études canadiennes et américaines ont été menées sur les relations et la communication pendant une consultation à propos des aspects financiers de la prise en charge vétérinaire. La première demande exprimée par les clients est que les vétérinaires, non contents de répondre à leurs interrogations, soient ceux qui initient la discussion. [43, 44]

Outre le fait que la différence de prix entre deux prises en charges peut conditionner la décision thérapeutique, certains clients indiquent que ne pas disposer des informations sur les coûts conduit à un manque de confiance dans leur vétérinaire, et une remise en cause de ses motivations premières.

La discussion devrait donc être quasiment systématique, exception faite des actes courants basiques pratiqués sur des patients connus, dont les propriétaires sont déjà informés et habitués des tenants et aboutissants des démarches. [43].

Mettre à disposition des clients une liste de tarifs des actes fréquents dans la salle d'attente par exemple permet de consolider le sentiment de transparence.

### **2.2) Rassurer sur ses motivations**

La façon d'aborder le sujet au cours de la consultation est tout aussi importante pour rassurer les clients sur ses intentions.

En effet, le vétérinaire reste, dans l'imaginaire commun, une personne désintéressée, aimant les animaux et cherchant à assurer leur bien-être et leur bonne santé avant son tout. Pour être à la hauteur des attentes, il doit donc donner honnêtement toutes les informations nécessaires à propos des coûts, tout en indiquant (par son discours, sa gestuelle, sa tonalité..), que l'aspect financier est pour lui secondaire au bon rétablissement du patient. [43].

Les clients ne ressentant pas cette hiérarchisation des priorités de la part du vivant la consultation comme une mauvaise expérience et perdent confiance en leur praticien.

Une façon assez répandue et très appréciée de montrer aux clients que le vétérinaire travaille d'abord dans l'intérêt de l'animal est la mise en place de facilités de paiement telles que l'échelonnement des remboursements. [43]

### **2.3) Justifier correctement ses honoraires**

La présentation d'une estimation des coûts est très largement appréciée voire attendue par les propriétaires. L'étude menée par Coe, Adams et Bonnett au Canada en 2009 a évalué à 34% seulement le pourcentage de consultations pendant lesquelles un devis était réalisé (sans prendre en compte les consultations de médecine préventive) [44]. C'est donc une question sur laquelle les vétérinaires ne répondent pas encore tous aux attentes de leurs clients.

Déposer un devis imprimé devant le client n'est bien sûr pas suffisant : le vétérinaire doit en expliquer les différents éléments. Un grand nombre d'incompréhensions naissent de cette étape, car le vétérinaire et son client ne perçoivent pas les devis de la même façon.

Les vétérinaires voient le devis comme un moyen de faire comprendre à leur client ce qui est mis en œuvre pour arriver au résultat souhaité, c'est à dire une liste d'investissements humains et

matériels à réaliser afin de parvenir à une prise en charge optimale pour l'animal [44]. Le message envoyé est « voici ce que me coûte à moi de réaliser ces actes, en conséquence cela vous coûtera tant à vous ».

Les propriétaires, eux, n'ont que faire de la situation financière du vétérinaire. Les revenus et la qualité de vie de ce dernier sont d'ailleurs souvent surévalués, c'est pourquoi transformer la question « combien cela va-t-il vous coûter » en « combien cela me coûte-t-il à moi » est rarement bien perçu [45].

L'intérêt des clients est centré sur eux-mêmes et leur animal : la valeur qu'ils attribuent à un acte diagnostique ou thérapeutique, est uniquement indexée sur le bénéfice qu'eux et/ou leur animal en retireront. Il faudra donc indiquer les différents postes de dépense en expliquant le « pourquoi » et non le « comment ». Par exemple on présentera un suivi de glycémie pour un animal diabétique en expliquant que « la courbe de glycémie permettra de savoir si l'animal est stable ou non, et d'adapter la dose d'insuline si besoin, ceci afin d'éviter des crises hyperglycémiques graves », et non pas en disant que « le prix vient du fait qu'on garde l'animal toute la journée, et que l'on mobilise du personnel pour faire une analyse de sang toutes les 2 heures ».

Enfin, Klingborg et Klingborg conseillent d'organiser les devis sous forme de groupes de dépense, et non pas de détailler à l'extrême. Selon eux, un surplus d'informations au demeurant pas toujours compréhensibles pour un non initié, ne fait que multiplier le nombre de cibles pour un éventuel désaccord, or il suffit d'un élément de discordance pour discréditer le reste du devis et remettre en question l'honnêteté du vétérinaire. [45]

## **D) Point de vue du vétérinaire : parler d'argent avec ses clients**

### **1) Regard du vétérinaire sur les discussions financières avec ses clients**

Si certains vétérinaires sont parfaitement à l'aise avec le sujet, parler du coût des démarches diagnostiques et des traitements se révèle parfois difficile pour d'autres. Plusieurs raisons expliquent cet inconfort :

- Notre héritage socio-culturel inculque à de nombreuses personnes une réelle appréhension pour des discussions d'ordre économique. L'argent est à ce point tabou que certains médecins se disent plus à l'aise pour discuter de sujets profondément personnels et intimes avec leurs patients (mode de vie, drogue, alcool, sexe) que de leurs frais médicaux. [45]

- Le cursus vétérinaire (dans tous les pays), ne laisse que très peu de place à l'apprentissage de compétences sociales et économiques. Par conséquent, les praticiens ne sont ni préparés à aborder ce sujet, ni entraînés à comprendre ou réaliser les grilles tarifaires mises en place dans leur structure. Or le vétérinaire ne sachant pas pourquoi certains actes sont chers se sent facilement pris en défaut lorsqu'il doit défendre sa facture. [45]

- La discussion peut être ressentie comme pénible et dévalorisante pour le vétérinaire car les clients, de par l'existence de notre système de santé, n'ont aucune référence à laquelle se rattacher pour estimer le coût d'une prise en charge, et la sous-estiment. De plus, la valeur accordée au travail fourni par le vétérinaire est dépendante de la valeur accordée à l'animal par son propriétaire. [43]

- Les cliniciens ont parfois peur de l'image que parler d'argent peut renvoyer d'eux. Ils craignent que cela affaiblisse le portrait d'un vétérinaire dédié à la cause animale et soulève des questions sur un potentiel conflit d'intérêts. Nous avons vu plus haut que cela n'est pas vrai, pourvu que la discussion soit abordée sereinement et en replaçant toujours l'animal au centre du débat [45].

- Les vétérinaires comme les médecins peuvent également vouloir éviter cette conversation car ils la considèrent comme étant trop chronophage, et préfèrent préserver leur temps de parole pour des explications médicales [46]. Une étude a effectivement montré un allongement de la durée des consultations d'environ 5 minutes lorsqu'une discussion à propos des frais est engagée, et cette discussion a plus de chance d'avoir lieu quand les rendez-vous sont prévus toutes les 30 minutes plutôt que tous les quarts d'heure [44]. En revanche, quand le sujet est abordé, la réalisation et la présentation d'un devis ne débouchent pas sur une majoration supplémentaire significative de la durée de la consultation.

– Doubter de pouvoir trouver une solution conciliant efficacité et prix plus abordable conduit également les soignants à ne pas lancer le sujet [46]

- La réalisation en elle-même d'un devis est parfois source d'inconfort pour le praticien car il n'est pas toujours aisé d'établir une estimation correcte, en particulier lorsque le diagnostic différentiel est large. De plus, les cliniciens reprochent parfois aux clients de confondre estimation et devis précis, aboutissant ainsi à des conflits par incompréhension. [43]

- Certains vétérinaires se sentent parfois coupables, ou non estimés à leur juste valeur après avoir discuté des coûts avec leurs clients, par exemple lorsqu'un propriétaire reproche de ne laisser le choix qu'entre l'euthanasie et un traitement trop cher pour lui. De telles situations sont heureusement assez rares, mais elles laissent souvent au praticien une très forte impression négative [43].

## **2) Intérêt de cette discussion dans la pratique quotidienne pour le vétérinaire**

Malgré les possibles réticences énoncées ci-dessus, il est important pour le vétérinaire d'être capable d'avoir un échange serein relatif à l'argent avec ses clients et d'assumer ses tarifs, d'abord parce que cela répond aux attentes des clients, mais aussi car cela a une incidence sur la façon de travailler.

- Exposer clairement et directement les frais engagés par les différents moyens diagnostiques ou solutions thérapeutiques permet de laisser le client choisir l'option qui lui est préférable, en toute connaissance de cause. On évite ainsi une erreur commune : préjuger du client, de ses moyens financiers et de sa motivation, et ne lui présenter qu'un panel d'options restreint ne contenant pas le choix idéal car estimé trop cher. Il est donc dans l'intérêt de l'animal d'aborder la discussion. [43]

- Lors d'une situation inhabituelle ou stressante, les clients ont besoin (même s'ils ne l'expriment pas), que le vétérinaire leur témoigne son soutien. Parler des coûts avec eux et chercher ensemble la solution thérapeutique la plus adaptée à l'animal et au budget tolérable montre que le vétérinaire se soucie à la fois de son patient et de son maître. Cela contribue à l'entretien d'une relation positive entre les différentes parties, et donc fidélise le client tout en préservant l'environnement de travail du vétérinaire. [45]

- Ne pas facturer ses actes et son expertise à leur juste valeur conduit inévitablement à la frustration du vétérinaire, et nuit à son épanouissement personnel dans son travail. Cela engendre également un stress supplémentaire délétère. [45]

- Ne pas assumer ses tarifs conduit à accorder des réductions, qui ne font que réduire la valeur du travail effectué, et également diminuer la profitabilité de la structure.

## **E) Poids du facteur argent dans la prise de décision et modulation par d'autres facteurs**

Les possibilités financières des clients sont un critère majeur dans la prise de décisions pour un animal. Cependant, cette influence des coûts est très largement nuancée par des facteurs externes, aussi bien en ce qui concerne les jugements ponctuels que les décisions au long cours.

Le lien entre le propriétaire et son animal est bien évidemment le premier élément qui vient à l'esprit. La nature et la puissance de ce lien sont essentielles à prendre en compte lors du dialogue avec le propriétaire, afin de mieux cibler et remplir les exigences de ce dernier.

L'attachement du client à son animal est une combinaison de plusieurs facteurs :

- le type de socialisation à l'animal pendant l'enfance : l'enfant apprend à considérer l'animal comme un ami, une propriété, un outil de travail.... selon le contexte dans lequel il est élevé. [37]

- le vécu : le type de relation partagé par le couple client/animal est directement relié à leur mode de vie, aux expériences partagées, au temps passé ensemble. Par exemple, les clients considérant leur animal comme un membre de la famille envisageront une situation donnée d'une toute autre manière que ceux dont l'animal a un but plus utilitaire.

- L'espèce : 80% des propriétaires de chien se disent prêts à financer tous les soins nécessaires pour soigner ou maintenir leur animal en bonne santé, et ce quelles que soient les sommes engagées. Les propriétaires de chats seraient moins nombreux (69%) à tenir un tel discours. [38, 45]

- Le profil socio-économique : pour les chiens comme pour les chats, le pourcentage de propriétaires prêts à dépenser sans compter pour leur animal diminue si le foyer inclut des enfants. Une telle diminution accompagne également l'augmentation du niveau d'éducation et du niveau de revenus du foyer. [38]

La culpabilité est souvent impliquée dans les décisions prises par les clients. Ce sentiment, qui provient de la sensation de ne pas être à la hauteur de ses responsabilités, peut jouer en faveur comme en défaveur de l'animal.

En effet, les clients peuvent être départagés en deux catégories : ceux qui se sentent investis de la responsabilité de procurer à leur animal les meilleurs soins possibles (culpabilité en faveur de l'animal), et ceux qui trouvent irresponsable de dépenser des sommes importantes pour un animal.

Cette dichotomie est corrélée à la socialisation à l'animal pendant l'enfance [37].

Le montant des frais engagés pour l'animal est également tributaire du pronostic de récupération ou de maintien en bonne santé.

Les femmes acceptent de dépenser plus d'argent que les hommes si les chances de leur animal sont au moins égales à 75%. En revanche, elles dépensent moins quand la probabilité de

succès avoisine les 10% [45].

De manière moins intuitive, la relation entre le propriétaire et son vétérinaire joue également un rôle dans la prise de décision.

En cas de situation stressante (urgence, mauvaise nouvelle), les clients jugent le vétérinaire sur sa capacité d'écoute et d'attention : ils basent en partie leurs décisions sur la confiance qu'ils lui accordent, et non sur la perception qu'ils se font de sa compétence et de son expertise [45].

Un rapport de confiance est aussi à prendre en compte dans la gestion des maladies chroniques. Des études réalisées en médecine humaine ont montré qu'une relation de confiance entre un médecin et ses patients diminuait la non-observance générée par les coûts des traitements. [46,49].

L'entretien d'une relation de qualité entre le vétérinaire et le client permettra donc une meilleure prise en charge du patient. On pourra pour cela s'appuyer sur la bonne image de la profession auprès du public. Le métier de vétérinaire est en effet en haut du classement du palmarès des métiers préférés des français tous les ans [50]. Il bénéficie de l'aura des professions médicales, tout en profitant du capital sympathie procuré par son amour pour les animaux. On le compare parfois au pédiatre car, comme lui, il doit interpréter un langage non verbal et recueillir une anamnèse et des commémoratifs via une tierce personne. [41]

## **F) Les assurances pour animaux de compagnie : un puissant outil de développement de la médecine vétérinaire**

Face au creusement de l'écart entre les possibilités financières des propriétaires et le coût grandissant des soins vétérinaires du fait d'une technicité accrue, les assurances de santé animalières semblent offrir une solution durable et profitable aux trois acteurs que sont le propriétaire, l'assureur et le vétérinaire.

### **1) État des lieux des assurances animalières en France**

Depuis la création des premiers contrats d'assurance pour animaux de compagnie en 1968 [51], le marché français n'a jamais réellement décollé, contrairement à d'autres pays européens.

En effet, alors que le Royaume Uni compte en 2013 8,5 millions de chiens dont 30 à 45 % sont assurés et autant de chats (15 à 25 % assurés) [52, 53], seuls 4% des 20 millions de carnivores domestiques de France [54] sont assurés. Parmi eux, 96% seraient des chiens, et 4% des chats [55, 56].

Dans le paragraphe suivant, nous allons détailler quelles caractéristiques des assurances sont un frein à la souscription des contrats en France.

### **2) Principes généraux d'une assurance et conditions de rentabilité**

La souscription d'un contrat d'assurance permet, sous réserve de payer une cotisation modérée et régulière, d'avoir droit à un remboursement élevé lorsque le risque contre lequel on est

assuré survient [57].

Le système repose sur la mutualisation du risque : l'argent remboursé à un client provient des cotisations versées par tous les clients de l'assurance.

Pour que l'assurance soit rentable, ces cotisations sont calculées afin que la somme totale versée par l'ensemble des assurés soit plus élevée que le total des sommes remboursées, afin de pouvoir d'une part, rembourser tous les ayants droits, et d'autre part, payer les coûts de fonctionnement du système.

Ainsi, plus le nombre d'assurés est grand, plus les cotisations sont faibles. A l'inverse, lorsque le nombre d'assurés est faible, les cotisations sont plus élevées.

Lorsque la probabilité d'apparition du risque est élevée, l'assureur devra rembourser souvent les frais qu'il s'est engagé à prendre en charge. Pour rester rentable, il faudra alors augmenter les franchises, diminuer le plafond de remboursement, ou augmenter les cotisations des assurés. Le produit devient alors moins attractif, et le nombre d'assurés diminue, ce qui entraîne une nouvelle augmentation des cotisations, en un cercle vicieux qui a conduit à l'échec d'un grand nombre de compagnies d'assurances animalières en France depuis les années 1970. [55, 56]

En effet en France, les formules proposées offrent souvent une couverture très large : les remboursements atteignent alors des niveaux importants et le système devient non rentable.

Certains contrats proposent même le remboursement des vaccins. Or la vaccination est un risque dit « certain », c'est à dire que chaque assuré sera remboursé du prix de la vaccination. Le risque n'est plus mutualisé : la cotisation de chaque client doit donc couvrir le prix de son propre remboursement plus le coût de fonctionnement. Au final, le prix de la couverture du risque est plus élevé que le prix du risque lui-même.

Au contraire, au Royaume Uni, les assureurs privilégient des formules couvrant des dangers ou problèmes graves, de probabilité d'apparition faible. Ainsi, les contrats anglais prévoient des franchises et des plafonds de remboursements élevés. La faible probabilité d'apparition des risques couverts assure une grande mutualisation entre les clients, et donc un partage des frais : les cotisations sont ainsi modérées, le produit est attrayant et permet le gain de nouveaux clients en un cercle cette fois ci vertueux.

Au fur et à mesure que la base de cotisants s'élargit, l'entreprise peut diminuer la franchise et rembourser des risques d'apparition plus fréquente. [56]

### **3) Freins à l'expansion du marché français**

Les caractéristiques des formules d'assurance animalière françaises détaillées ci-dessus expliquent que les contrats d'assurance soient parfois difficilement valorisables aux yeux des clients, qui ont l'impression de perdre de l'argent car le montant des cotisations est supérieur au montant remboursé. La solution privilégiée par les propriétaires est souvent d'économiser de l'argent régulièrement afin de disposer de fonds plus importants en cas de nécessité pour l'animal.

De plus, les assurances ont plutôt une mauvaise image en France [55]. Elles sont associées à des contraintes (assurance obligatoire pour l'habitation, la voiture, l'assurance civile), et à des situations désagréables (vols, dégradations...).

Par ailleurs, la multiplication des offres d'assurances pour animaux de compagnie ces dernières années (8 compagnies en 1989, 11 en 1997, plusieurs dizaines à ce jour), difficilement comparables car trop variables sur de nombreux paramètres, lasse parfois les potentiels clients qui ne s'y retrouvent pas, et abandonnent l'idée d'assurer leur animal.

Enfin, les vétérinaires incitent très peu leurs clients à assurer leur animal : 24% n'en parlent jamais lors des consultations, et 50% n'en discutent que lorsqu'ils sont interrogés. Seuls 27% des vétérinaires abordent spontanément le sujet [57].

Le marché est donc encore très restreint dans notre pays, alors même que les propriétaires ont en grande majorité connaissance de l'existence de ces assurances, et qu'ils sont très demandeurs d'informations sur le sujet [55].

Ce sous-développement est regrettable, car la souscription à un contrat d'assurance procure des avantages indéniables à l'animal, son propriétaire, mais aussi au vétérinaire traitant.

#### **4) intérêt de l'assurance pour l'animal**

La souscription à une assurance a des retombées bénéfiques sur la médicalisation des animaux car cela modifie le comportement de leur propriétaire.

Des études sociologiques réalisées sur des populations humaines ayant ou non accès à une assurance maladie ont en effet démontré une différence de comportement entre les personnes assurées et les non-assurées. [58]

En Argentine, 64 % de la population a accès à une assurance privée, les autres sont pris en charge par le secteur public. Les chercheurs ont comparé le pronostic des patients hospitalisés dans le cadre de pathologies graves pré- ou néo-natales, chez les mères et les enfants.

Il en ressort que les patients n'ayant pas d'assurance privée ont un pronostic vital plus mauvais que les autres, et ont également plus de risques de garder des séquelles de leur affection.

Cela peut s'expliquer par le fait que ces patients sont admis dans un état plus sévère que les autres.

L'accès à une assurance conduit donc les personnes à consulter plus vite, et donc à faire prendre en charge les maladies plus précocement ; la prise en charge est alors plus efficace, et le patient a de meilleures chances de guérison.

Ce différentiel de comportement se transpose parfaitement au monde vétérinaire : les propriétaires d'animaux assurés hésitent moins à consulter, ce qui conduit à des visites chez le vétérinaire plus nombreuses et plus précoces [57]

Par ailleurs, indépendamment de la précocité de la demande de soins, les patients assurés ont accès à une prise en charge plus complète, avec plus de moyens mis en œuvre.

Deux études américaines en médecine humaine le démontrent : [59,60] les patients nécessitant des soins intensifs reçoivent plus de soins lorsqu'ils sont assurés et ont accès à plus de procédures. Les mesures artificielles de maintien en vie leur sont moins vite retirées et ils sont également moins rapidement dé-hospitalisés.

Ce résultat est facilement transposable à la médecine vétérinaire : les soins et les examens complémentaires sont moins facilement acceptés lorsqu'ils deviennent longs et coûteux pour les propriétaires si ces derniers doivent s'inquiéter du montant de la facture. Aux Etats Unis en 1995, un client type optait pour l'euthanasie de son animal quand les frais atteignaient 576 \$, alors que les clients dont l'animal était bénéficiaire d'une assurance maladie poursuivaient les soins jusqu'à une facture moyenne de 2000 \$. [61].

Dernier point, les propriétaires qui, sur le même principe qu'une assurance, économisent de l'argent à destination exclusive de leur animal en cas de nécessité, finissent souvent par détourner la somme accumulée vers une autre utilisation plus immédiate [56]

## **5) intérêt de l'assurance pour le client**

L'intérêt pour le client est évident, à savoir pouvoir ponctuellement déboursier une somme importante pour son animal, sans s'inquiéter de l'impact sur son budget. Cela n'est bien sûr valable que si le choix de la formule d'assurance est en adéquation avec les besoins du client, ce qui nécessite une étude consciencieuse du panel d'offres disponibles.

La relation entre le propriétaire et son vétérinaire est également améliorée lors de la souscription d'une assurance, car on exclut la contrainte financière du dialogue entre les deux acteurs, pour se concentrer uniquement sur le bien-être et la santé de l'animal.

On évite ainsi les négociations ou les incompréhensions sur les prix pratiqués par la clinique.

Les propriétaires sont également déchargés de la culpabilité de ne pas soigner leur animal quand ils ne peuvent en assumer les frais. [56]

## **6) Intérêt pour le vétérinaire**

L'intérêt pour un vétérinaire de compter des animaux assurés parmi sa clientèle est multiple.

Lors d'une consultation, cela représente un confort de travail non négligeable : le praticien peut engager des frais d'exams complémentaires et de soins plus coûteux, lui permettant de pratiquer une médecine plus technique, donc plus efficace et plus satisfaisante intellectuellement.

Le gain d'efficacité assure également une diminution des échecs thérapeutiques, et renforce la confiance des propriétaires dans leur vétérinaire. Le climat de travail s'en trouve fortement amélioré [62]

De plus, les clients assurés sont mieux fidélisés à la clinique : les animaux sont amenés 2,9 fois en consultation en moyenne contre 1,5 fois pour les non assurés. Le panier moyen des clients est également quasiment doublé pour les clients assurés (120€ contre 70€) [55].

Les clients assurés sont donc plus profitables à la clinique ; les vétérinaires font également face à moins d'impayés ou de demandes de crédits [56].

Par ailleurs, plus une clientèle est financièrement capable de faire face à une médecine coûteuse, plus les investissements réalisés par la clinique vétérinaire (matériel, formations, personnels) seront rentabilisés, permettant une évolution de la structure vers la constitution d'une équipe et de locaux capables d'accueillir et assurer une médecine de grande qualité.

Ainsi au Royaume Uni a été constatée une augmentation du nombre de centres de référés parallèlement à la croissance de la population de carnivores assurés. Dans ces cliniques, 70% de la clientèle en moyenne est assurée [62].

Enfin, certains vétérinaires et observateurs de la profession soulignent le fait que certaines activités paramédicales (ostéopathie, rééducation, nutrition...) sont en train ou pourraient échapper au monopole vétérinaire.

Les assurances rendant obligatoire la réalisation des actes par des vétérinaires diplômés seraient donc en faveur de la croissance globale de la profession [17].

## 7) rôle du vétérinaire dans la souscription

Comme nous l'avons dit plus haut, les vétérinaires français communiquent assez peu sur les assurances avec leurs clients. Pourtant, quand on les interroge, ils ne sont pas du tout opposés à cette idée : selon l'enquête réalisée par REUZE MC dans sa thèse, 80% pensent que c'est une idée « valable », et 6% estiment même que c'est « indispensable ». [55].

Dans son travail, REUZE MC a également interrogé des propriétaires : ils sont 48% à déclarer rechercher des informations sur les assurances auprès de leur vétérinaire, plutôt que sur internet ou auprès de l'assureur directement.

Le vétérinaire gagne donc à initier la conversation sur ce sujet, car il répond aux attentes de ses clients.

Actuellement, les vétérinaires en France ont tendance à évoquer la question lorsqu'ils ont affaire à des animaux particulièrement à risque, du fait de leur race, leurs antécédents, leurs hérédité etc...

C'est une erreur, car cela constitue un biais de sélection, qui réduit le panel de cotisants, et surtout augmente le pourcentage de clients devant être remboursés par l'assurance. Le principe de la mutualisation des risques est alors difficilement applicable, ce qui remet en cause la pérennité et l'intérêt du système.

Il est préférable d'informer tous ses clients, et de les laisser choisir par la suite s'ils souhaitent assurer leur animal ou non.

Cette discussion a toute sa place au moment des premières consultations vaccinales, et l'assurance peut être considérée comme un acte de médecine préventive, puisqu'elle assure la possibilité de soins dans le futur [63].

Cependant, ne faire que mentionner l'existence de ces assurances ne suffit pas ; le vétérinaire doit informer de la façon la plus complète possible les tenants et les aboutissants de cette démarche.

En premier lieu, le client doit bien comprendre que l'on parle d'une assurance, et non d'une sécurité sociale. La différence est fondamentale et doit être soulignée. Il ne s'agit pas ici de copier notre système français de santé, mais bien de subvenir aux besoins en cas de gros imprévu, au même titre qu'une assurance pour voiture ne rembourse pas l'entretien régulier (vidanges, contrôles techniques), mais uniquement les dégâts occasionnés par un accident, un vol...

Le vétérinaire doit également expliquer les conditions de souscription (conditions d'inclusion et d'exclusion).

Conditions d'inclusion : certains items peuvent varier selon les compagnies et les contrats. Sont la plupart du temps demandés :

- que l'animal soit identifié
- que l'animal soit correctement vacciné
- qu'il ait dépassé l'âge minimum (souvent 3-4 mois) et pas encore atteint l'âge maximum
- qu'un examen clinique ait été réalisé par un vétérinaire, qui certifie du bon état général de l'animal avant la souscription du contrat
- un délai de carence est à prévoir (c'est à dire que l'animal n'est assuré qu'à partir d'un certain nombre de jours/semaines après la signature du contrat).

Conditions d'exclusion : ne seront pas assurés (là encore, quelques variantes)

- les maladies ou accidents précédant la signature du contrat
- les frais évitables par une vaccination rigoureuse
- les anomalies congénitales ou héréditaires, leurs conséquences et les frais de dépistage (dysplasie hanches et coudes, syndrome brachycéphale..)
- les frais en rapport avec la gestation (suivi de chaleurs, diagnostic de gestation, césarienne..)
- les frais de soins à visée esthétique
- les frais d'alimentation, même diététique
- les frais de diagnostic et soins antirabiques
- les médicaments prescrits sans lien avec la pathologie déclarée
- les frais engagés par une personne non inscrite à l'ordre
- la délivrance des passeports
- les produits d'entretien
- les produits hors AMM
- les produits liés aux troubles du comportement
- les frais d'autopsie et d'incinération
- les accidents de chasse, de combats organisés, les accidents lors d'utilisation professionnelle de l'animal (sauvetage...), de compétition sportive ou lors de l'entraînement
- les accidents ou maladies occasionnées par mauvais traitement, manque de soins ou de nourriture
- les actes vétérinaires réalisés suite à de fausses déclarations du propriétaire

Face à toutes ces conditions, le propriétaire peut être tenté de demander à son vétérinaire de faire de fausses déclarations. C'est une fraude à l'assurance : le vétérinaire se doit bien évidemment de respecter à la foi la loi, le code de déontologie et son engagement auprès de l'assureur, et ne pas céder à ces demandes.

# **PARTIE II : ETUDE OBSERVATIONNELLE**

## **I – Objectifs de l'étude**

Le but de l'étude était d'obtenir une base de séries de données appariées, regroupant des informations sur la localisation géographique (département), le type de structure de travail (locaux, équipements, personnel, formation continue diplômante), les filières d'activité (rural, canin, équin, industriel, mixte), les tarifs correspondant à quelques actes courants, et d'autres informations sur la gestion économique de la structure (impayés, concurrence...), afin de pouvoir décrire la répartition de certains indicateurs parmi les structures vétérinaires françaises.

La notion de séries appariées de données est ici d'une importance capitale pour l'analyse, car elle nous permet de rechercher l'existence éventuelle d'une corrélation entre les plusieurs facteurs présentés, comme par exemple une corrélation entre un tarif et le revenu de la population locale.

Afin d'obtenir cette base de données, nous avons réalisé un questionnaire à l'intention des vétérinaires français. Cela permettait de rassembler rapidement et directement toutes les informations brutes utiles à notre étude.

Les contraintes à respecter pour la réalisation de ce questionnaire sont globalement similaires à celles imposées par un autre questionnaire :

- le questionnaire doit favoriser un taux de réponse important. Pour cela il doit présenter le sujet de l'étude et en expliquer l'intérêt. Il se doit également d'être très lisible, court et simple afin de ne pas décourager les répondants en cours de route.
- le questionnaire doit apporter le maximum d'informations possible. Le nombre de questions doit donc être le plus élevé possible. Les questions devront également être formulées de façon à recevoir des réponses interprétables.
- les questions posées ainsi que leur formulation doivent être élaborées de manière à éviter les biais de questionnement.

## **II - Matériel et méthode**

### **A) Moyen de diffusion**

Le choix du moyen de diffusion est important car il conditionne le nombre de réponses obtenues. Trois choix principaux sont possibles :

- envoi par courrier : c'est un choix très désavantageux pour deux raisons :
  - o les données recueillies doivent être numérisées une à une manuellement afin de les analyser. Selon la taille du questionnaire et le nombre de réponses, cela peut constituer une étape très chronophage.
  - o le taux de réponse est habituellement très faible ; il faut donc envoyer un très grand nombre de courriers pour obtenir un nombre de réponses satisfaisant, ce qui est lourd économiquement et logistiquement.
- Questionnement oral :

- entretien direct de visu : c'est ici inenvisageable car le but est de recueillir des données sur toute la France.
- entretien par téléphone : cette méthode a l'avantage non négligeable d'aboutir à un taux de réponse plus élevé qu'avec un questionnaire papier, néanmoins elle est également très chronophage, et nécessite de parvenir à contacter les personnes aptes à répondre au moment où elles sont disponibles.
- Questionnaire numérique : ce mode de questionnement possède le considérable avantage de ne solliciter les personnes que lorsqu'elles sont disponibles, puisqu'elles peuvent choisir à quel moment répondre.
  - envoi d'un formulaire par mail à remplir et retourner par mail également. C'est une solution accessible et gratuite, mais elle nécessite des opérations supplémentaires pour les répondants par rapport au choix suivant (téléchargement d'un fichier, enregistrement, envoi). De plus les données doivent ici aussi être regroupées et formatées avant d'être analysées.
  - questionnaire en ligne à l'aide d'un site spécialisé. C'est la solution la plus simple et la moins chronophage, qui a été privilégiée dans notre cas. Les données sont regroupées par le programme et ne nécessitent plus qu'un formatage selon l'analyse voulue. De plus, l'algorithme utilisé permet au questionnaire d'adapter les questions posées selon les réponses déjà données et donc de diminuer le temps nécessaire pour le compléter. Enfin, cette modalité de sondage peut garantir un anonymat complet selon les paramètres choisis.

Le taux de réponse à un questionnaire internet est a priori plus faible que celui d'un sondage de vive voix. Cependant, des études ont montré que le nombre de retours est très variable, et dépend principalement de l'intérêt contractuel ou intellectuel des sondés pour le projet. Certains sondages atteignent un taux de réponse de plus de 80% [64].

## **B) Liste de diffusion**

Pour obtenir un échantillon le plus large possible, le lien internet pour répondre au sondage a été envoyé à toutes les adresses mail des vétérinaires répondant aux critères suivants :

- adresse mail répertoriée dans l'annuaire Roy
- un seul mail par structure. Le questionnaire étant anonyme, il n'est pas possible de détecter les réponses multiples, c'est-à-dire les structures dans lesquelles plusieurs vétérinaires auraient répondu au questionnaire. Or l'étude porte sur les structures, et non sur les vétérinaires en personne. Pour éviter ce biais, nous avons choisi de n'envoyer qu'un seul mail par clinique/cabinet, au risque de diminuer le taux de réponses. Le même choix a été fait pour les entreprises à localisation multiples.
- adresse mail d'un associé (ou d'un vétérinaire libéral exerçant seul) : les salariés et collaborateurs libéraux ont été exclus de la liste de diffusion car ils sont moins concernés par la gestion économique de l'entreprise et n'auront donc pas toutes les réponses aux questions posées
- structures « classiques » libérales. Ont été exclus de la liste de diffusion les cliniques ou cabinets à activité exclusivement ostéopathique, homéopathique, activité spécialisée en référée, activité de conseil.

L'annuaire Roy 2015 contient 3 945 adresses mail remplissant ces critères.

## **C) Conception du questionnaire**

Le questionnaire a été découpé en 4 parties :

- introduction : tout questionnaire doit débiter par un court préambule présentant rapidement le projet et son intérêt, ainsi que des remerciements préalables aux personnes qui acceptent de répondre (remerciements qui seront renouvelés en toute fin de questionnaire).  
La présentation doit également impérativement donner une estimation du temps nécessaire pour compléter le questionnaire. Cette estimation doit être juste ; une personne croyant avoir besoin de 3 minutes pour répondre à toutes les questions risque d'abandonner en cours de route si le temps nécessaire est significativement plus long.  
Enfin, l'introduction peut éventuellement indiquer que le questionnaire est strictement anonyme. C'est une précision qui a toute son importance dans notre cas puisque certaines questions portent sur les tarifs pratiqués, qui peuvent être un sujet délicat pour certaines personnes.
- une partie sur la structure de travail : les renseignements demandés portaient sur le département d'exercice, le nombre d'associés, le nombre de salariés vétérinaires (en équivalents temps plein), le nombre de salariés non vétérinaires et leur échelon (en équivalent temps plein également), l'équipement technique disponible dans les locaux.
- une partie sur l'activité en elle-même : ont été demandés les filières d'activité et leur importances relatives, et les tarifs de quelques actes courants pour chaque filière (par exemple en filière canine : castration et ovariectomie chat, vaccin CHPL chien, consultation, consultation en urgence). Pour la rurale a été incluse une question sur le mode de tarification des conseils, part importante de l'activité en élevage.
- une partie sur la gestion économique de la structure en général : les questions portaient sur la fréquence de mise en place de facilités de paiement ; le taux d'impayés ; le recours ou non à une société de recouvrement si nécessaire ; l'impact de la concurrence des autres acteurs tels que les pharmacies, les animaleries, internet... ; l'impact ou non de la loi « Avenir » sur les tarifs pratiqués.

Afin de répondre aux contraintes exposées précédemment, c'est-à-dire de concilier toutes ces questions avec un temps de réponse le plus court possible, un branchement conditionnel permettait aux vétérinaires de ne pas répondre aux questions sur les tarifs des filières dans lesquelles ils n'exercent pas.

De plus, toutes les questions n'étaient pas à réponse obligatoire, permettant ainsi de passer une question quand la réponse est inconnue ou trop longue à chercher sans devoir abandonner.

Les questions ont été formulées de la façon la plus courte et simple possible, en évitant au maximum les questions ouvertes.

Enfin, une plage laissée libre pour les commentaires à chaque fin de série de questions permettait aux répondants de nuancer ou mieux expliquer leurs réponses quand les choix proposés ne correspondaient pas tout à fait à leur situation.

Le questionnaire a d'abord été relu par deux professeurs de l'Ecole Vétérinaire de Lyon, puis testé sur le département de l'Ain (01), et enfin envoyé à toutes les autres adresses mails sélectionnées après correction d'un des choix proposés dans la première question.

Le questionnaire est présenté en Annexe 1.

### **III - Analyse des résultats**

#### **A) Traitement des données**

Les données ont été regroupées en un fichier excel par le logiciel en ligne. Elles ont ensuite été reformatées et transformées sur excel selon les besoins de chaque question, puis analysées sur excel ou sur R pour les tests statistiques.

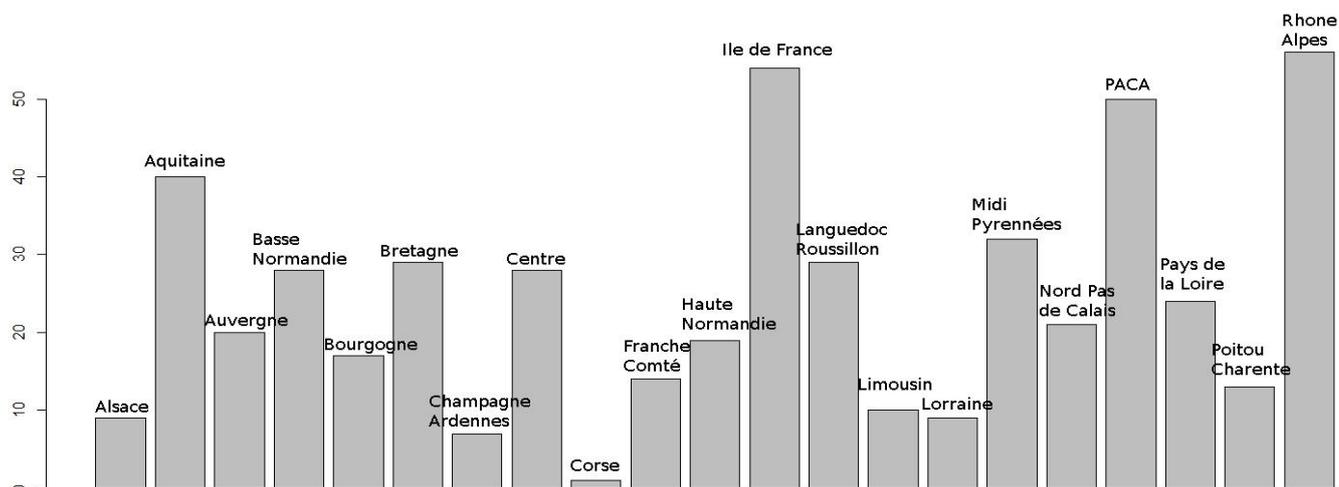
#### **B) Taux de réponse**

Sur les 3 945 mails envoyés, seuls 3 369 ont effectivement été reçus par leur destinataire, la différence étant due à des adresses mails invalides. Parmi ces 3 369, nous avons reçu 597 réponses, c'est-à-dire un taux de retour de 17.7%.

509 questionnaires sont exploitables, au moins en partie. Les 88 autres ne contenaient aucune information autre que le signalement de la structure, et n'apportaient donc aucun renseignement utile à l'étude.

#### **C) Profil des répondants**

Le nombre de réponses est plus élevé dans les régions Ile-de-France, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, ce qui correspond à la démographie de la profession.



Une grande partie des répondants exerçaient en canine pure. Parmi les mixtes, l'activité canine était prépondérante dans plus de la moitié des cas.

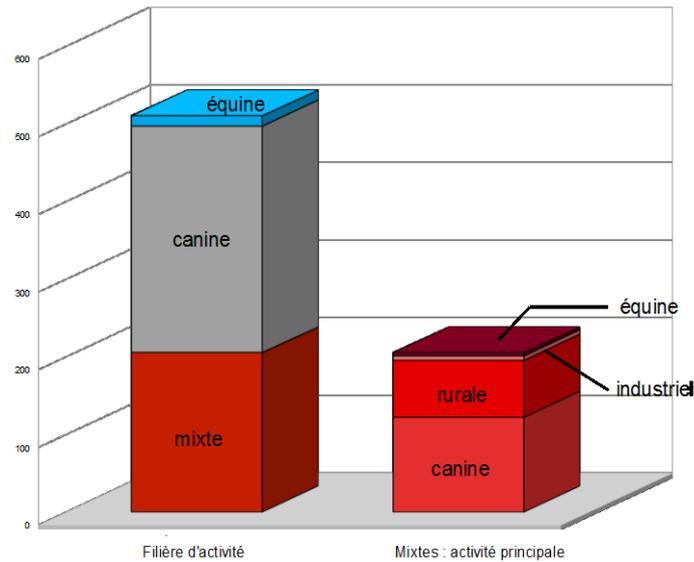


Figure 16 : répartition des répondants par filière d'activité

Comme nous l'avons fait remarquer précédemment, les vétérinaires mixtes et ruraux ont plus tendance à se regrouper en structures de plus grande taille pour exercer que les canins purs. Ainsi, moins l'activité canine est prépondérante, plus le pourcentage de structures d'au moins 4 équivalents temps plein (ETP) vétérinaires et ASV est grand.

Les vétérinaires équins purs semblent avoir une organisation de travail similaire aux canins purs (peu d'ETP vétérinaires et ASV), mais on nuancera ce résultat compte tenu du très petit nombre de réponses dans cette catégorie (13).

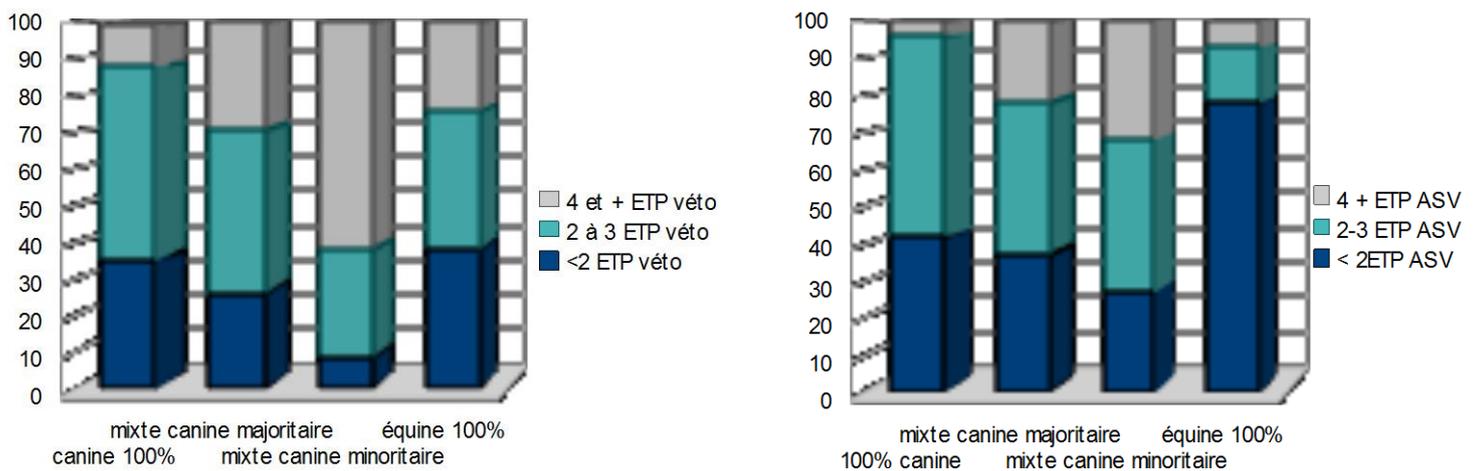


Figure 17 : répartition des ETP vétérinaires et ASV selon les filières d'activité

## **D) Comparaison des tarifs**

Cette analyse n'a été effectuée que sur les filières canine et rurale, car nous n'avons pas rassemblé assez de données sur la filière équine.

Les tarifs demandés étaient :

- en canine : ovariectomie chatte, castration chat, consultation, consultation en urgence, vaccination CHPL chien
- en rurale : césarienne de vache, visite, vêlage, retournement de matrice

La même démarche a été suivie pour chaque item. Nous allons présenter cette démarche en nous appuyant sur l'exemple de l'analyse de la tarification de l'ovariectomie, et présenter les résultats pour les autres.

### **1) Validation des résultats**

Afin de vérifier la pertinence de nos résultats, nous les avons confronté aux résultats disponibles d'autres études réalisées par l'organisme PanelVet en 2012 [67], et par la semaine vétérinaire en octobre 2015 [66].

Les résultats sont présentés dans le tableau suivant (en € TTC) (tableau 8).

*Tableau 8 : comparaison des résultats avec d'autres enquêtes*

	Thèse		Panel Vet 2012	Semaine Vétérinaire	
	Moyenne	Écart type	Moyenne	Moyenne	Ecart type
Castration chat	61,68	12,97	65,78		
Ovariectomie chatte	114,19	19,52	125,58	122	17
Consultation	32,01	5,56		34	4
Vaccin CHPL	47,42	9,17	51,42		

Les valeurs étant proches, avec des écarts types se recoupant, nous avons considéré nos résultats valables.

### **2) Comparaison des tarifs par rapport au revenu médian du département**

L'objectif est ici de chercher une différence significative de tarif) s entre les départements, et, si elle existe, tester l'hypothèse selon laquelle elle serait reliée à des revenus différents des populations locales (revenu médian départemental disponible sur le site de l'INSEE). L'échelle d'étude retenue est l'échelle départementale car cela représente le niveau de précision atteignable le plus haut sans compromettre l'anonymat des répondants. Une analyse par commune aurait en effet permis d'identifier les structures dans toutes les régions rurales voire péri-urbaines à cause de la plus faible densité de vétérinaires dans ces territoires.

On cherche donc à effectuer une analyse de variance à un facteur, c'est à dire à comparer globalement plusieurs moyennes sur des séries indépendantes ; les moyennes comparées sont les tarifs moyens d'ovariectomie par département, les séries indépendantes sont les séries de

réponse par département.

Le choix du test statistique à utiliser est dépendant de la normalité de la distribution des valeurs :

- lorsque les valeurs de chaque série de données sont distribuées selon une loi approchant une loi normale, on utilisera un test dit paramétrique.
- lorsque la distribution n'approche pas une loi normale, on utilisera un test non paramétrique. Les tests non paramétriques sont applicables dans tous les cas, mais dans les conditions d'application des tests paramétriques, ils sont moins puissants que ces derniers.

Dans le cas de grands effectifs, le théorème d'approximation normale établit que la distribution de l'échantillon suit approximativement une loi normale. Ainsi on a :

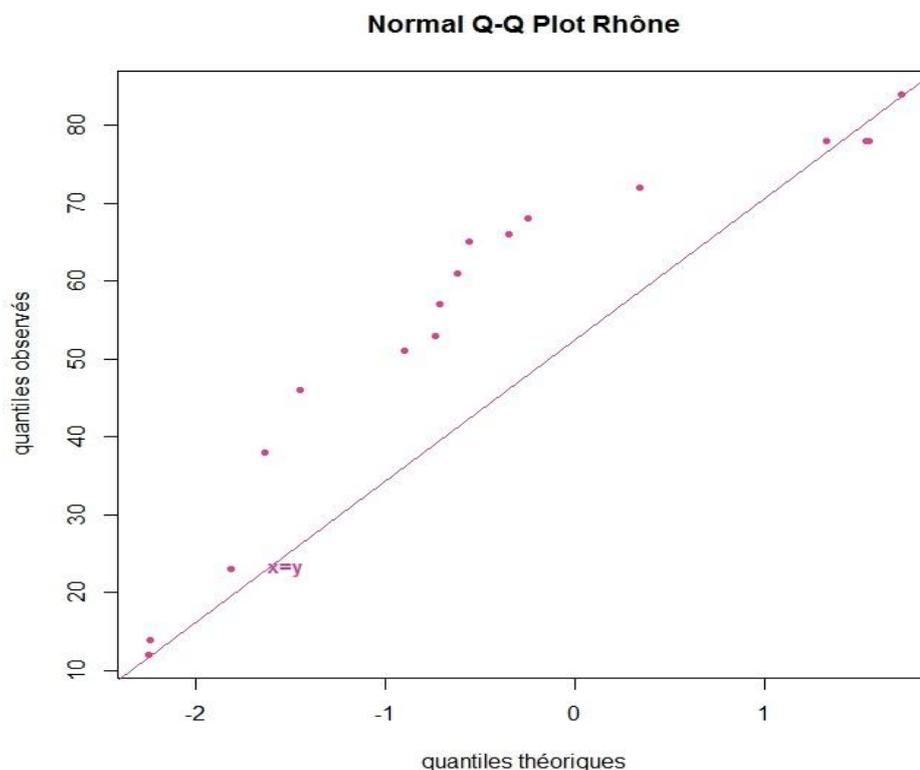
- distribution proche d'une loi normale et/ou effectif assez grand : test paramétrique
- effectif petit et distribution inconnue ou non normale : test non paramétrique.

La meilleure méthode pour évaluer la normalité de distribution des valeurs est de visualiser cette distribution en traçant un graphique « q-q plot ». Ce graphique représente le nuage de points ayant pour abscisse les quantiles théoriques calculés à partir de la loi normale, et pour ordonnée les quantiles observés dans l'échantillon étudié.

Dans le cas d'une distribution proche d'une distribution normale, ces quantiles sont égaux ou presque. Les points seront donc alignés sur une droite  $x=y$ .

Dans notre exemple du prix de l'ovariectomie, un graphique q-q plot a été réalisé pour chaque département dont le nombre de réponses était au moins égal à 5.

Ci-dessous, les graphiques réalisés pour les départements du Rhône et de la Loire Atlantique mettent en évidence une distribution très éloignée d'une loi normale (fig 17a et b). On devra donc appliquer un test non paramétrique pour comparer les moyennes départementales.



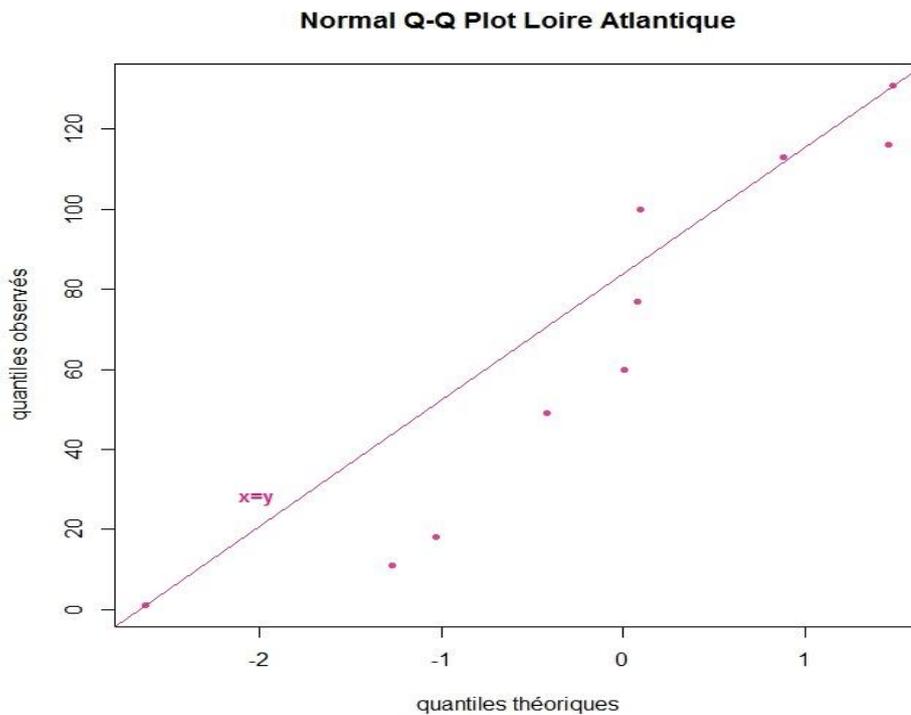


Figure 18 a et b : Q-Q plot des tarifs d'ovariectomie dans le Rhône et la Loire Atlantique

Le test non paramétrique d'analyse de variance à un facteur est le test de Kruskal-Wallis. Comme tous les tests d'hypothèse, son principe est de définir une hypothèse  $H_0$ , qui est l'hypothèse de différence nulle entre les moyennes étudiées. Le test confronte ensuite les résultats observés à cette hypothèse pour déterminer si celle-ci est probable.

Le résultat est donné sous la forme d'un degré de signification, appelé p-value ( $p$ ). La p-value correspond à la probabilité que,  $H_0$  étant vraie, on ait une différence entre les moyennes au moins aussi grande que celle que l'on a empiriquement.

Autrement dit, si  $p$  est très faible, cela revient à dire que la probabilité d'avoir une différence telle qu'observée, alors que  $H_0$  (différence nulle) est vraie, est très faible. Quand cette probabilité est inférieure à un seuil fixé à 5%, la conclusion du test est le rejet de  $H_0$ , c'est à dire l'existence d'une différence significative entre les données testées. [69]

On insistera sur le fait que dans le cas où  $p > 0,05$ , la seule conclusion est que  $H_0$  n'est pas rejetée, pour autant, elle n'est pas forcément vraie. En d'autres termes, le test d'hypothèse permet de prouver l'existence d'une différence significative, mais ne permet pas de prouver l'absence d'une différence significative.

Dans notre exemple, le test de Kruskal-Wallis réalisé sur les moyennes départementales des tarifs de l'ovariectomie donne une p-value à  $p = 0,1329$ . Par conséquent, si une différence significative existe entre les tarifs départementaux, elle n'est pas démontrable ici.

La même démarche a été complétée pour les paramètres « castration », « vaccin », « consultation », « urgence » en médecine canine, et les paramètres « visite », « césarienne », « vêlage », et « matrice » en rurale.

Les graphiques q-q plots ont montré des distributions non normales pour chacun des paramètres ; nous avons donc réalisé un test de Kruskal-Wallis à chaque fois. Les résultats sont présentés ci-dessous.

Tableau 9 : résultats des tests de Kruskal-Wallis pour les tarifs de canine

Acte	P-Value
castration	p-value = 0,6665
consultation	p-value = 0,4635
vaccin	p-value = 0,3454
urgence	p-value = 0,6063
visite	p-value = 0,485
césarienne	p-value = 0,4541
vêlage	p-value = 0,4306
matrice	p-value = 0,3292

Finalement, on ne montre pas de différence significative de tarif d'aucun des actes étudiés entre les départements.

## 2) Comparaison des tarifs par rapport au « score technique »

Nous avons ici testé l'hypothèse d'une variation des tarifs en fonction du type de structure. On cherche ici à savoir si un taux d'équipement supérieur et une formation initiale ou formation continue des vétérinaires et des ASV plus importante se répercute sur les tarifs des actes courants.

Pour parvenir à quantifier ce phénomène s'il existe, deux scores ont été attribués à chaque clinique. Le premier se base sur le matériel disponible dans les locaux. Il est calculé en ajoutant un point par matériel spécifique d'analyse, imagerie ou thérapeutique signalé dans le questionnaire. L'inconvénient majeur de cette méthode est que chaque appareil reçoit un point, quel que soit son prix d'achat et d'entretien. Cependant, il existe de telles disparités entre les prix des appareils selon la marque, la gamme, la date d'achat, la durée d'amortissement, le caractère neuf ou d'occasion de l'achat, qu'il est difficile de prendre ces facteurs en compte.

Par ailleurs, les cliniques tendent à s'équiper en suivant globalement une progression identique : les appareils les plus répandus sont un appareil d'analyses biochimiques simples et un appareil radiographique. Viennent ensuite l'échographe et l'analyseur hématologique.

Le 3<sup>e</sup> niveau d'équipement, plus cher et plus rare, est constitué par des appareils d'imagerie (scanner, fluoroscopie, endoscopie), des analyseurs spécialisés (endocrinologie par exemple), et matériel très spécifique (matériel de microchirurgie par exemple).

Les appareils étant plus ou moins achetés dans le même ordre, deux scores identiques révéleront donc deux équipements semblables.

Cette tendance est bien illustrée par les deux graphiques ci-dessous : le nombre d'appareils de biochimie et de radiographie recensés dans le questionnaire est plus élevé que le nombre d'échographes et d'analyseur hématologique, eux-mêmes plus élevés que le nombre de machines d'anesthésie volatile (fig 19).

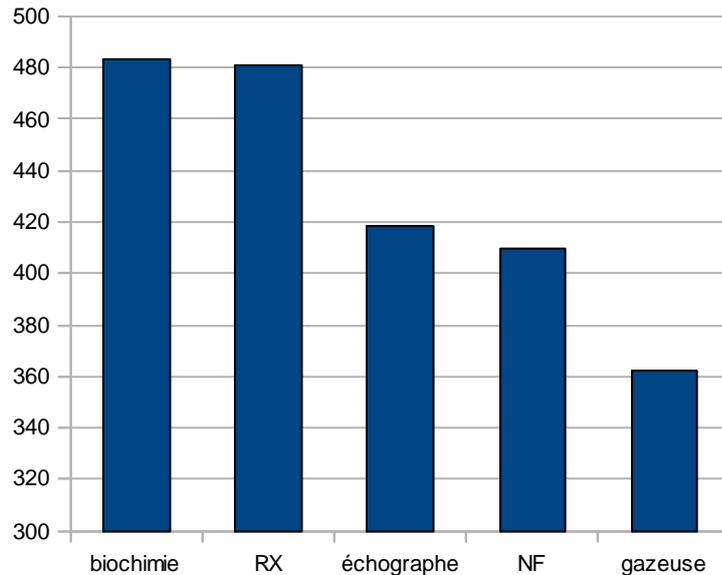


Figure 19 : recensement de l'équipement des répondants

De plus, sur la figure 19, on observe que quel que soit le matériel (radio, analyseur hématologique (NF), échographie), le nombre de cliniques déclarant détenir cet équipement seul ou cet équipement et un analyseur biochimique est quasiment identique. Le même phénomène est observé pour les appareils de radiographies. C'est donc bien que l'achat d'un analyseur de biochimie et d'une radio précède toujours les autres acquisitions.

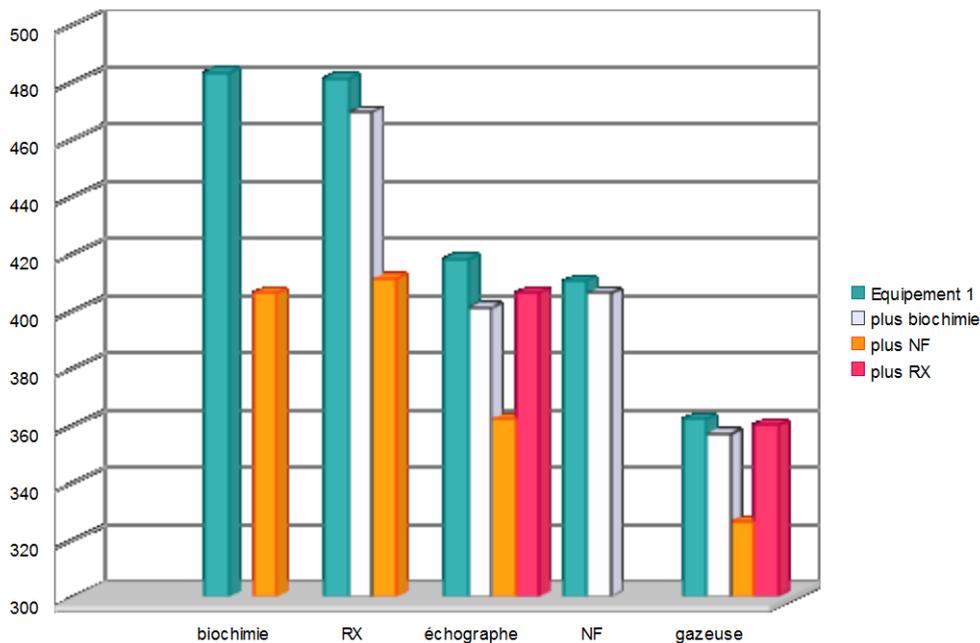


Figure 20 : recensement de l'équipement des répondants

Le deuxième score est un score « formation ». Il est attribué en fonction de l'échelon moyen des ASV de la clinique et des formations diplômantes obtenues par les vétérinaires (internat, résidanat, CES, CEAV...).

Là encore, il s'agit d'un score imparfait, car il ne prend pas en compte, par exemple, les frais engagés lors de formation continue de type congrès. Néanmoins, il retranscrit une différence de coût salarial pour les structures, ainsi qu'une technicité apparente pour les clients sous la forme de

mentions supplémentaires sur la plaque, pouvant justifier une augmentation de tarifs par rapport à un autre cabinet géographiquement proche par exemple.

Le score global, ou score technique » est obtenu en additionnant le score « équipement » et le score « formation ».

L'analyse des tarifs en fonction de ce score est techniquement identique à l'analyse des tarifs en fonction des départements.

Les distributions de valeurs n'étaient pas proches de distributions normales, nous avons donc encore une fois utilisé le test de Kruskal-Wallis.

Aucune différence significative n'a pu être mise en évidence entre les groupes de score ( $p=0,125$ ).

### **3) Comparaison des tarifs par rapport à la filière**

La population des répondants a été divisée en 3 sous-groupes : le groupe des libéraux exerçant en canine pure ou mixte à dominante canine, ceux exerçant en majorité en rurale, et ceux exerçant en équine pure ou mixte à dominante équine.

Nous avons ensuite suivi les mêmes étapes d'analyse : vérification de la normalité de distribution des valeurs, choix du test, et application de celui-ci.

Le test choisi était de nouveau un test de Kruskal-Wallis ; aucune différence significative n'a pu être mise en évidence entre les 3 groupes ( $p=0,62$ ).

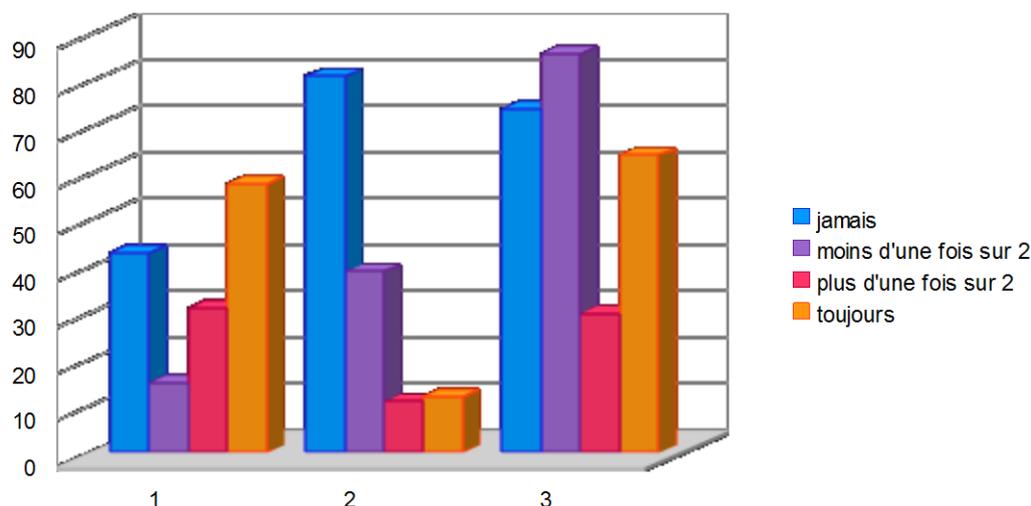
### **4) Conclusion**

Les tarifs des actes courants semblent globalement homogènes sur le territoire français ; nous n'avons pas mis en évidence de différence significative de tarifs selon les différentes filières d'activité, la géolocalisation ou le type de structure.

## **E) Tarification des conseils en élevage.**

Comme nous l'avons vu précédemment, un des enjeux à l'heure actuelle pour les vétérinaires exerçant en filières de production est la tarification des conseils. En effet, pour suivre et s'adapter à la technicité accrue des élevages, le vétérinaire doit évoluer, si ce n'est déjà fait, du vétérinaire « pompier » au vétérinaire « conseil », sans perdre au passage ses sources de revenus.

Une des questions posées dans le sondage portait donc sur la méthode de tarification de l'expertise apportée par le vétérinaire dans les élevages. On y interrogeait les praticiens sur l'existence d'un système de tarification particulier, et le cas échéant, sur la fréquence d'utilisation de ce système.



1 : pas de système de facturation en particulier, tout est inclus dans la visite  
 2 : le tarif de la visite varie en fonction du temps passé à discuter avec l'éleveur  
 3 : des visites spécifiques sont dédiées au conseil d'élevage, et facturées comme telles

Figure 21 : système de facturation des conseils en élevage

On tire de la figure 20 plusieurs informations :

- le tarif de la visite n'est pas (ou très peu) dépendant du temps passé dans l'élevage
- dans plus de la moitié des cas, il n'y a pas de système de facturation du conseil prodigué, ou alors ce système n'est utilisé que moins d'une fois sur deux (colonnes rouge 1 et orange 1).

En croisant ces données avec le tarif moyen d'une visite en élevage, on ne met pas en évidence de différence significative du prix d'une visite entre le groupe « avec système de facturation spécifique » et le groupe « sans » (le groupe « moins d'une fois sur deux » est assimilé au groupe « sans »).

Deux explications sont possibles :

- le groupe « sans » fait beaucoup moins de médecine de population, et travaille plus « au cas par cas ». Tout le pan de médecine préventive globale (bâtiments, hygiène générale, plans de vaccination, alimentation) n'est que peu ou pas abordé. C'est une hypothèse peu plausible, tant la médecine préventive prend de plus en plus d'importance à l'heure actuelle ; ces sujets sont naturellement amenés dans les discussions entre éleveurs et vétérinaires au quotidien.

- le groupe « sans » ne facture pas ses conseils. La plage laissée libre pour les commentaires sur cette question apporte quelques renseignements complémentaires pouvant peut être expliquer ce phénomène.

En effet, lorsqu'un système de facturation spécifique existe, la plupart des répondants ayant fourni des précisions supplémentaires expliquent qu'il s'agit d'un forfait de suivi de l'élevage, souvent basé sur un suivi de reproduction. Les vétérinaires exerçant en région allaitante auraient donc possiblement moins de facilités à vendre ce service que leurs confrères en région laitière.

Quelques vétérinaires (moins nombreux) indiquent que la plus grosse discussion autour de la médecine de population a lieu lors du bilan sanitaire (annuel et obligatoire). La facturation de cette visite correspond alors à la facturation du conseil sur un an.

Dans tous les cas, les répondants rappellent que, existence d'un système spécifique ou non,

les vétérinaires répondent évidemment aux questions de leurs éleveurs pendant les visites, quelle que soit la thématique, hormis les cas particuliers comme des calculs de ration ou l'étude de plans de bâtiments. Il est alors facilement concevable que sans une solide argumentation, les éleveurs puissent ne pas juger utile de payer un service de conseil séparément s'ils estiment déjà en disposer, et ce gratuitement.

## **F) Facilités de paiement**

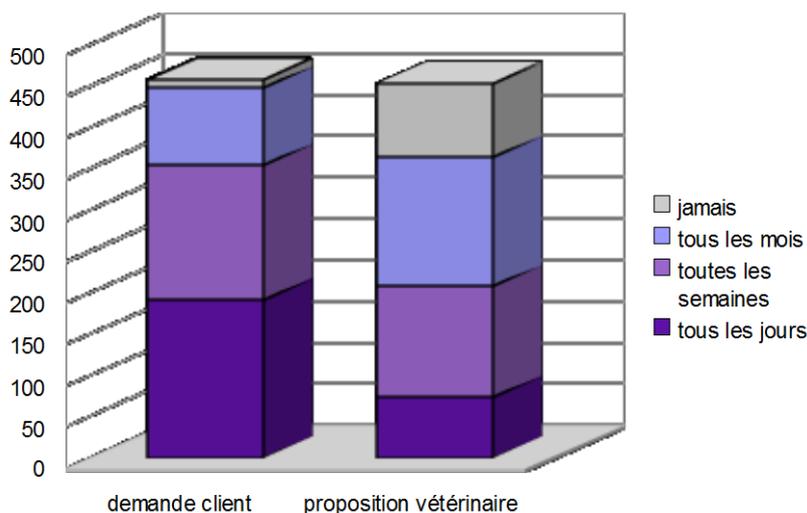


Figure 22 : fréquence des facilités de paiement

La figure 21 met en évidence le fait que des facilités de paiement sont très souvent mises en place par les vétérinaires pour arranger leur clientèle. Elles font le plus souvent suite à une demande du client. Seuls 2% des répondants ont indiqué ne jamais entamer ces démarches. Certains vétérinaires ont précisé n'accepter les demandes de facilités de paiement que de la part de leurs bons clients.

Les remarques laissées en commentaires dans le questionnaire font état d'une impression d'augmentation de ces demandes depuis quelques années (sans pouvoir le chiffrer). Les sommes engagées sont parfois faibles (60 - 80 €).

Le système des chèques à retard d'encaissement est sujet à controverse : certains utilisent ce système régulièrement pour échelonner les paiements, d'autres au contraire les considèrent comme la plus grande source d'impayés et refusent tout simplement les chèques.

Le système de carte bancaire à débit différé est souvent utilisé, et donne aux cliniciens l'assurance d'être payé.

Enfin, le sentiment de servir « de banque ou d'organisme prêteur » est plusieurs fois rapporté et décrit comme pesant et irritant, d'autant plus quand la trésorerie devient difficile.

## G) Impayés

### 1) Profil des impayés

La majorité des impayés sont des petites à moyennes factures, inférieures à 200, voire 100€. Le problème des impayés est donc plutôt rencontré sur des prises en charge de moyenne envergure, type hospitalisation 24 à 48h plus 1 ou 2 examens complémentaires, que sur des interventions plus lourdes.

Une explication possible est la demande d'un acompte préalablement à toute prise en charge ou intervention lourde et coûteuse.

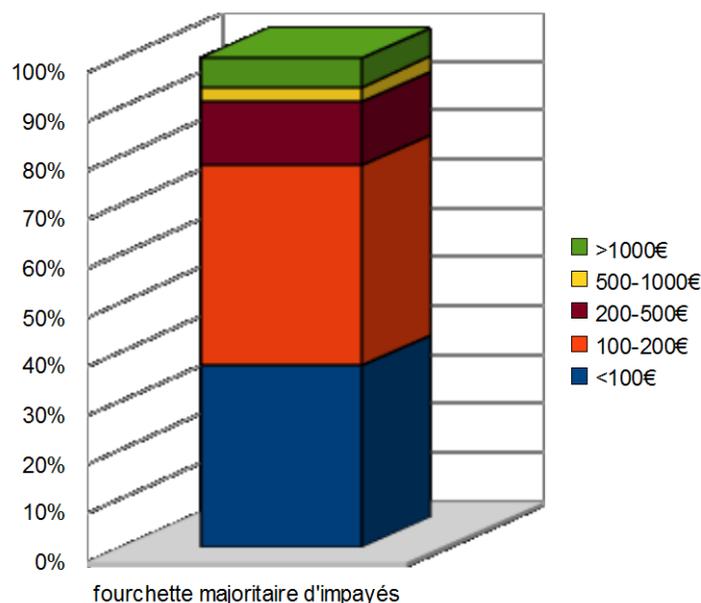


Figure 23a : Fourchette d'impayés majoritaire pour les répondants

Les questions sur le mode de répartition de ces impayés permettent de se rendre compte qu'ils ne touchent qu'une fraction mineure de la clientèle.

En effet, 70% des répondants indiquent que moins de 1% des factures sont concernées, et 88% pour moins de 5% des factures.

### 2) Poids sur la comptabilité

D'après les réponses précédentes (peu de factures impayées, sommes souvent petites à moyennes), on peut s'attendre à des sommes cumulées d'impayés relativement peu importantes.

Les réponses obtenues à la question portant sur la somme totale d'impayés en 2014 confirment cette tendance : 64% des répondants indiquent que leurs impayés ne dépassent pas 1% du chiffre d'affaire, 26% sont compris entre 1 et 10% du chiffre d'affaire.

Dix pour cent des sondés ont tout de même un taux d'impayés important (supérieur à 10%), pouvant monter jusqu'à 30% du chiffre d'affaire.

Les structures à dominante canine sont majoritaires dans le groupe des petits taux d'impayés ; les structures à dominante rurale ou équine sont majoritaires quand les impayés dépassent les 5% du chiffre d'affaire sur l'année 2014 (figure 23b).

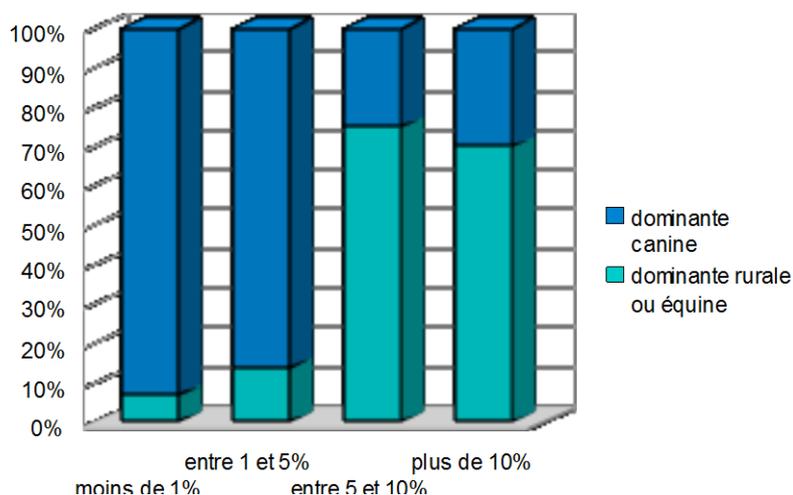


Figure 23b : répartition des structures par filière en fonction du taux d'impayés

La réalisation d'un test de chi-2 d'ajustement entre les 4 catégories renvoie une p-value <0,001. Les différences de proportions observées sont donc significatives

En valeur absolue sur l'année 2014, un quart des répondants indique avoir des impayés inférieurs à 1 000 € ; la moitié déclare avoir entre 1 000 et 10 000€ de factures non réglées.

Le quart restant (impayés supérieurs à 10 000€) est hétérogène ; le montant maximum d'impayés est de 640 000€.

Lorsque l'on étudie la filière d'activité principale parallèlement au montant d'impayé (pour les structures déclarant plus de 10 000€ d'impayés), on obtient le graphique suivant (figure 23 c). On y voit ici encore que plus la somme globale des impayés augmente, plus la proportion de structures à dominante rurale ou équine augmente.

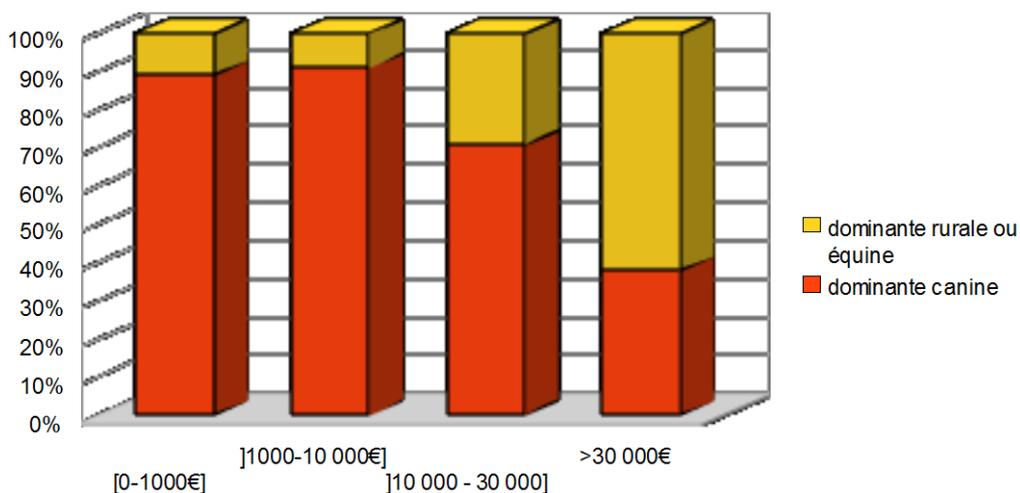


Figure 23 c : Répartition des structures par filière en fonction du montant des impayés

Enfin, plusieurs vétérinaires ont précisé que même sans effet important sur leur comptabilité, les impayés sont psychologiquement délétères, par un effet de dévalorisation du service rendu, couplée à « l'impression de s'être fait avoir ».

## H) Sociétés de recouvrement des impayés

Le recours à une société de recouvrement pour les impayés est assez répandu parmi les libéraux. Environ la moitié y fait appel, et les proportions sont globalement identiques dans toutes les filières d'activités.

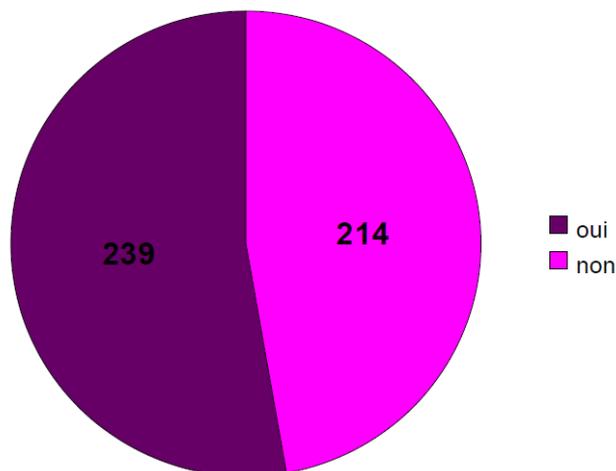


Figure 24 a

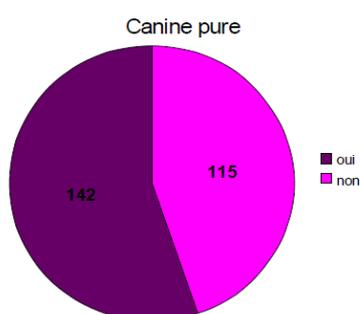


Figure 24 b

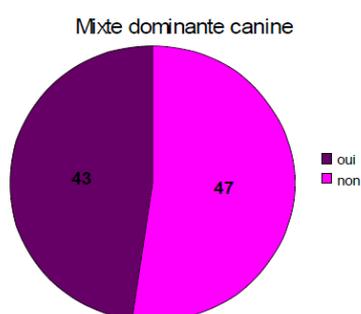


Figure 24 c

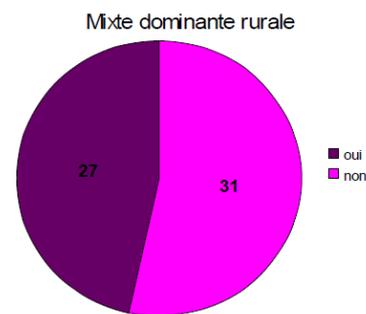


Figure 24 d



Figure 24 e



Figure 24 f

Figure 24 a, b, c, d, e et f : recours à une société de recouvrement des impayés

Le plus souvent, les répondants expliquent ne faire appel à une société de recouvrement qu'après plusieurs rappels étagés au client, restés infructueux. Cependant, plusieurs indiquent que ce recours n'est pas plus efficace que les démarches entreprises par la clinique ou cabinet lui-même, et un certain nombre de vétérinaires ont indiqué faire directement appel à un huissier de justice.

## I) Concurrence

La figure 24 illustre le ressenti des praticiens sur la concurrence des autres acteurs du marché vétérinaire, en pharmacie, pet-food et accessoires. La pression la plus forte est exercée par internet. Cependant, elle ne débouche sur une baisse des tarifs que dans moins de 40% des cas. Les justifications évoquées dans les commentaires pour ne pas baisser les prix sont une vente de proximité par un prestataire de service de qualité, qu'il est dangereux de chercher les prix les plus bas possible.

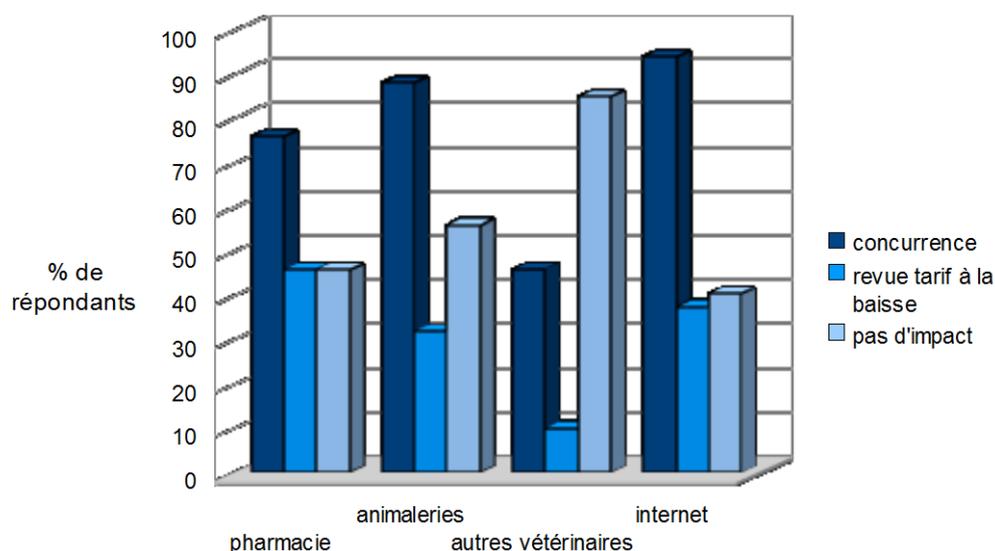


Figure 25 : concurrence ressentie par les praticiens, et son impact sur les tarifs

Il est intéressant de noter que les vétérinaires se sentent beaucoup moins en concurrence entre eux qu'avec tous les autres professionnels, et que cette concurrence interne ne débouche pas sur des baisses de tarifs.

Par ailleurs, ce ressenti de concurrence interne est probablement à relier à la densité démographique de la profession, puisque les vétérinaires exerçant en dominante canine se sentent plus fortement en concurrence avec leurs confrères que les vétérinaires à dominante rurale.

Cependant, la réalisation d'un test de chi-2 d'ajustement entre les deux catégories n'a pas mis en évidence de différence significative (p-value=1).

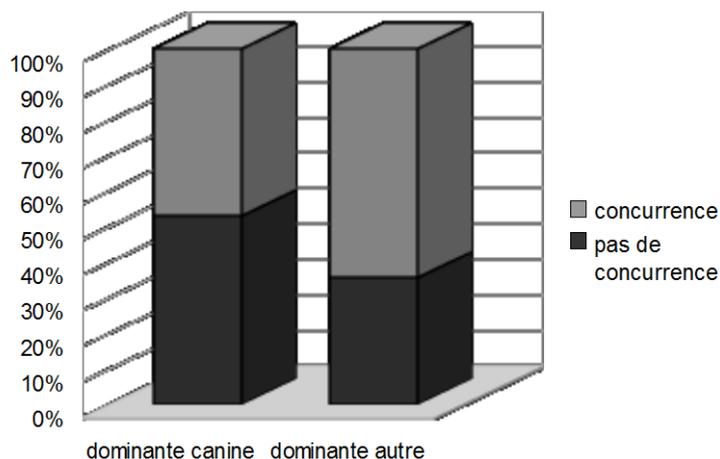


Figure 26 : concurrence inter professionnelle ressentie selon la filière d'activité

## J) Impact de la Loi « d'Avenir agricole »

L'impact de cette loi sur les politiques tarifaires et les bénéfices des libéraux est variable et dépend de la stratégie adoptée par les vétérinaires.

A l'heure actuelle, 65% des répondants n'ont pas changé leurs tarifs.

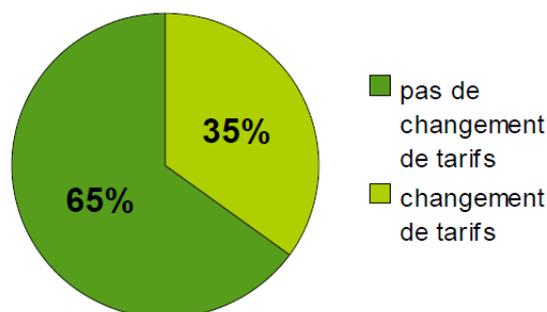


Figure 27 : changement ou non de tarifs après l'application de la loi Avenir

Néanmoins, ce pourcentage varie fortement en fonction des sous-populations étudiées.

Une des nouveautés introduites par la loi Avenir est l'interdiction pour les vétérinaires de vendre des antibiotiques à deux prix différents. Cela était parfois le cas pour les structures partie prenante d'un GIE (Groupement d'Intérêt Économique), qui avaient accès à des prix plus avantageux grâce à un volume de commandes communes très élevé. Les éleveurs commandant au GIE bénéficiaient de ces prix réduits par rapport aux prix pratiqués par la clinique ou le cabinet. Désormais, les prix doivent être alignés les uns sur les autres au sein d'une même structure. Nous nous sommes donc intéressés à l'impact de la loi en fonction de l'appartenance à un GIE.

Sans surprise, le pourcentage de structures déclarant un impact sur les tarifs est bien plus élevé parmi les membres de GIE.

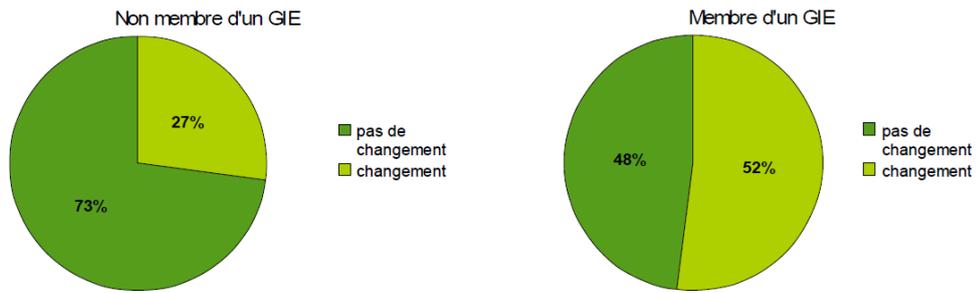


Figure 28 : changement ou non de tarifs selon l'appartenance à un GIE

Les structures appartenant à un GIE sont proportionnellement plus nombreuses en rurale ou mixte qu'en canine (45% contre 25%, p-value <0.01), par conséquent, les changements de tarifs concernent plutôt les praticiens ruraux ou mixtes.

Par ailleurs, une autre disposition de la loi Avenir est l'interdiction des remises arrières pour les antibiotiques, ce qui a eu pour conséquence la baisse des prix de vente des laboratoires et des centrales de distribution. Le prix d'achat des antibiotiques est donc moins élevé pour les praticiens à l'heure actuelle, mais l'argent gagné sur chaque vente à un client ne provient plus que de la marge avant.

Par conséquent, si le prix de vente au client suit la diminution affichée par les centrales, le client paye son antibiotique moins cher mais le vétérinaire gagne moins qu'avant sur sa vente.

Pour garder un taux de marge identique à celui d'avant la disparition des marges arrières, le vétérinaire doit augmenter sa marge avant, ce qui se traduit le plus souvent par une augmentation du prix client (en fonction du taux de marge arrière existant auparavant).

Les deux schémas suivant résument ce principe (figures 29 et 30).

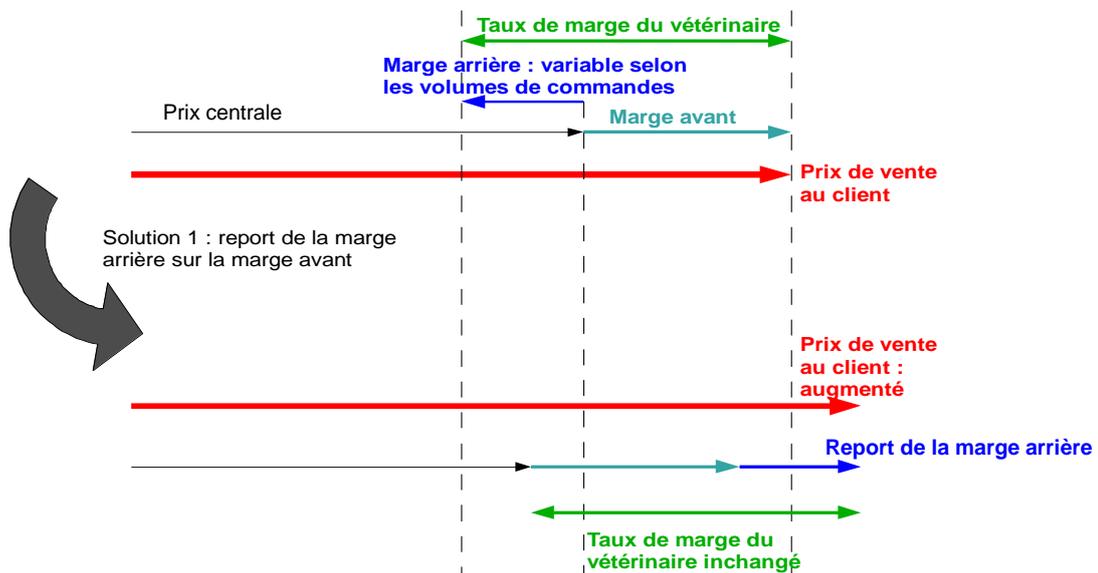


Figure 29 : schématisation de l'effet de la disparition des marges arrières : conservation du taux de marge du vétérinaire

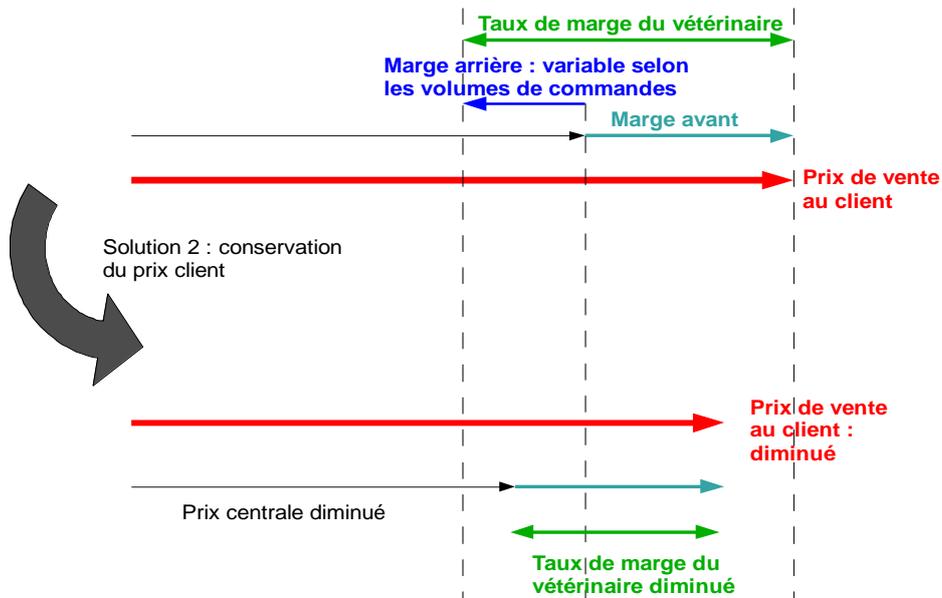


Figure 30 : schématisation de l'effet de la disparition des marges arrières : diminution du taux de marge du vétérinaire

Ceci est bien entendu dépendant des volumes de commande d'antibiotiques réalisées par les cliniques ; les petites structures sont donc moins concernées que les grandes, pour lesquelles les remises arrières pouvaient parfois atteindre le montant des salaires d'un ou de plusieurs vétérinaires.

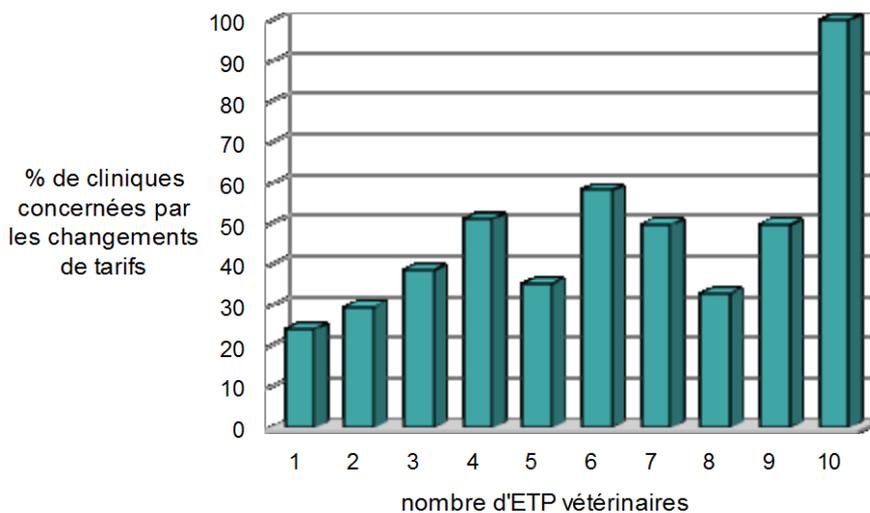


Figure 31 : pourcentage de cliniques ayant changé leurs tarifs selon la taille des structures

En résumé, les vétérinaires libéraux ont deux choix :

- conserver leur taux de marge en augmentant les tarifs clients
- conserver ou diminuer le prix client (suivre le prix centrale de distribution) en perdant sur le taux de marge

Les répondants à cette question étaient 60% à avoir opté pour la stratégie d'augmentation des tarifs des antibiotiques ; 40% ont choisi de geler ou baisser les prix.

Des intermédiaires existent, mais plus rares : certains ont baissé les prix des antibiotiques de traitements chroniques mais augmenté les prix les prix des antibiotiques critiques.

Parallèlement, et indépendamment du choix précédent, environ 20% des répondants ont indiqué avoir compensé en partie une perte sur les ventes d'antibiotiques par une majoration du tarif des actes. Certains ont spécifiquement indiqué une re-valorisation de tous leurs actes, et souligné une prise de conscience de l'importance de la vente d'un savoir et savoir-faire plutôt qu'un produit pharmaceutique.

## **IV - DISCUSSION**

L'analyse du questionnaire nous a permis de montrer quelques tendances, mais certaines hypothèses, bien que non infirmées, n'ont pas été confirmées ici. Dans ce paragraphe nous allons revenir sur certains de ces résultats.

### **A) Profil des répondants**

Le profil des répondants est soumis à un biais d'échantillonnage, combinaison ici d'un biais de recrutement (vétérinaires dont l'adresse mail est recensée dans le Roy uniquement), et d'un biais de non réponse (la sous-population des répondants a peut-être des caractéristiques différentes de la sous-population des non-répondants).

Néanmoins, le profil global des différentes structures de notre étude correspondait au profil attendu : structures canines de plus petite taille que les structures mixtes ; nombre de répondants plus élevé dans les régions à densité d'implantation plus forte. De plus, la comparaison des tarifs moyens avec les résultats d'autres études laisse penser que l'échantillonnage était correct.

### **B) Comparaison des tarifs par département et par type de structure**

L'hypothèse d'une différence de tarifs corrélée aux revenus moyens de la population locale ou au type de structure n'est pas confirmée car l'analyse statistique n'a pas montré de différence significative entre les sous-populations, quelles qu'elles soient.

On rappelle que le principe des tests statistiques d'hypothèse est que l'absence de preuve de la différence n'est pas équivalente à la preuve de l'absence de différence.

Par conséquent, soit ces différences n'existent effectivement pas, soit le test n'a pas été en mesure de les prouver, éventuellement à cause d'un biais d'échantillonnage.

### **C) Tarification des conseils en élevage**

Nos résultats nous ont fait suggérer l'hypothèse d'une différence de pratiques entre les vétérinaires exerçant en région plutôt laitière ou allaitante, à savoir une pratique plus tournée vers la médecine de population en clientèle laitière que rurale. Une étude complémentaire incluant le type de clientèle rurale majoritaire permettrait de vérifier cette hypothèse.

### **D) Impact de la loi d'avenir agricole**

Le questionnaire a été envoyé 6 mois après la mise en application de la loi. Certains praticiens n'avaient pas encore décidé de leur stratégie, d'autres ont indiqué réévaluer la leur

régulièrement. Il serait donc intéressant de sonder une nouvelle fois les vétérinaires dans quelques mois afin de déterminer : si leur stratégie a changé, et si oui pour quelles raisons.

Une étude en parallèle des ventes d'antibiotiques sur la même période pourrait également être intéressante, même si d'autres facteurs importants seraient alors à prendre en compte (bonnes pratiques, consommation en baisse régulière depuis quelques années).

## **E) Concurrence**

Nous avons ici surtout étudié la concurrence intra-professionnelle et la concurrence inter-professionnelle sur la vente de produits.

Il serait intéressant de se pencher sur l'aspect concurrentiel des services, particulièrement en clientèle rurale (insémination, suivis de gestation, parage, alimentation, conception de locaux...), pour tenter d'en déterminer l'évolution depuis l'essor de la médecine de population et l'impact sur l'activité d'un vétérinaire rural.

## CONCLUSION

Le métier de vétérinaire n'est pas simplement l'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux. Les praticiens libéraux sont de véritables chefs d'entreprise, auxquels incombent toutes les tâches administratives, de management et de gestion.

Les praticiens, peu ou pas préparés par leur cursus universitaire à remplir de telles obligations, sont parfois démunis ou mal à l'aise et limitent leur gestion au minimum. Pourtant, avec l'évolution de la profession et des clientèles aussi bien canines que rurales ou équinnes, ces compétences deviennent essentielles.

Par ailleurs, l'enjeu économique pèse également sur la pratique au quotidien. Les propriétaires peuvent être amenés à fixer une valeur financière à leur animal et à limiter les démarches diagnostiques et thérapeutiques. L'essor du marché des assurances a permis, dans de nombreux pays, de pallier de telles difficultés financières et a contribué à l'évolution de la médecine vétérinaire vers une technicité accrue et des moyens de pointe.

Notre étude a mis en évidence une forte proportion de mise en place de facilités de paiement par les confrères, résultat qui étaye une difficulté d'accès aux soins pour les propriétaires d'animaux ; l'octroi de telles facilités de paiement constitue une contrainte supplémentaire pour la trésorerie des structures vétérinaires.

L'analyse du questionnaire semble montrer que les capacités financières des clients, le type de structure et la filière d'activité principale n'ont pas de répercussions sur les tarifs pratiqués.

Notre travail a également souligné la difficulté des vétérinaires (particulièrement les ruraux) à facturer leur expertise tout autant que leurs actes et leurs produits.

Nous nous sommes également penchée sur l'aspect concurrentiel de la profession. Nos résultats montrent que les vétérinaires se sentent en concurrence avec de nombreux acteurs du marché animal, de la santé, ou internet. Cependant l'impact sur les tarifs n'est pas corrélé à l'importance de cette concurrence.

Il pourrait être intéressant de compléter et poursuivre cette étude en s'intéressant à d'autres paramètres que ceux que nous avons choisis, en cherchant par exemple à déterminer le pronostic d'une affection dont le traitement est onéreux en fonction d'un indicateur économique de la clientèle.

  
**Le Professeur responsable  
de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon  
Dr Denise Remy**

**Le Directeur  
de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon**

  
**Le Président de la thèse**

*Par délégué*  
**Dr. L. FREYBURGER**  
Directeur de l'Enseignement  
et de la Vie Etudiante  
VetAgro Sup Campus Vétérinaire

**Vu et permis d'imprimer  
Lyon, le**

**03 DEC. 2015**

**Pour le Président de l'Université,  
Le Président du Comité de Coordination des Etudes Médicales,  
Professeur F.N GILLY**



## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

[1] : *Dictionnaire de l'Académie française*, s. d. URL : <http://www.academie-francaise.fr/le-dictionnaire/la-9e-edition>. [Consulté le 9 janvier 2015]

[2] : *Dictionnaire Larousse de français*, s. d. URL : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>. [Consulté le 9 janvier 2015]

[3] : Assemblée Nationale. Site Légifrance. *Code de commerce - Article L110-1*. URL : [http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=D1C7DA1308F7E37DC55E50A5BD140670.tpdila11v\\_2?idSectionTA=LEGISCTA000006133171&cidTexte=LEGITEXT000005634379&dateTexte=20151001](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=D1C7DA1308F7E37DC55E50A5BD140670.tpdila11v_2?idSectionTA=LEGISCTA000006133171&cidTexte=LEGITEXT000005634379&dateTexte=20151001). [Consulté le 2 février 2015]

[4] : MOURGUES, L. « Vétérinaire profession libérale, profession réglementée ». Thèse de doctorat vétérinaire, Faculté de médecine de Créteil, 2008.

[5] : VAN DER VOORDE, G. « Contribution à l'étude de l'évolution du cadre réglementaire européen au XXIème siècle et à ses répercussions pour la profession vétérinaire en France : apport des directives Services et Qualifications Professionnelles ». Thèse de doctorat vétérinaire, Université Claude Bernard, 2014.

[6] : DUHAUTHOIS, B. *L'entreprise vétérinaire réinventée ; du cabinet au réseau*. MED'COM. Paris, 2009.

[7] : MERCIER, M. « Loi DADUE », *La Revue de l'Ordre des Vétérinaires*, n° 50 (2013): 21-23.

[8] : DEGIONANNI, P. « Étude comparative de l'exercice professionnel d'un vétérinaire canin en France et en Angleterre, à partir de questionnaires et de stages réalisés dans ces deux pays. » Thèse de doctorat vétérinaire, Université Claude Bernard, 2013.

[9] : Assemblée Nationale. Site Légifrance. *Code Civil - Article 1832*. URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070721&idArticle=LEGIARTI000006444040>. [Consulté le 28 mars 2015]

[10] : SUINTARD, S. « Le droit fiscal : application à l'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux ». Thèse de doctorat vétérinaire, Université Claude Bernard, 2006.

[11] : BALLEY, S. « Installation du vétérinaire praticien en clientèle libérale : aspects juridiques, sociaux et financiers ». Thèse de doctorat vétérinaire, Université Claude Bernard, 2009.

[12] : Ordre National des Vétérinaires. « Nos missions ». URL : <https://www.veterinaire.fr/connaitre-lordre/nos-missions.html>. [Consulté le 23 septembre 2014]

[13] : Ordre National des Vétérinaires. « Code de déontologie ». URL : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>. [Consulté le 31 octobre 2014]

[14] : Ordre National des Vétérinaires. « Démographie nationale 2012 ». URL : [http://csovsite.yoocan.fr/img/upload//0/0/1/798\\_Stats%20Rapport%20annuel%202012.pdf](http://csovsite.yoocan.fr/img/upload//0/0/1/798_Stats%20Rapport%20annuel%202012.pdf). [Consulté le 24 avril 2015]

[15] : Ordre National des Vétérinaires. « Démographie nationale 2013 ». URL : [http://www.veterinaire.fr/img/upload//0/0/3/1700\\_Stats%20RA%202013.pdf](http://www.veterinaire.fr/img/upload//0/0/3/1700_Stats%20RA%202013.pdf). [Consulté le 24 avril 2015]

[16] : Ordre National des Vétérinaires. « Projections 2022 ». URL : [http://www.veterinaire.fr/img/upload/0/0/0/313\\_Stats%20ROV%2047.pdf](http://www.veterinaire.fr/img/upload/0/0/0/313_Stats%20ROV%2047.pdf). [Consulté le 24 avril 2015]

[17] : « Etudes OMPL - Rapports et Bilans ». *OMPL*. URL : [http://www.observatoire-metiers-entreprises-liberales.fr/etudes\\_ompl\\_rapports\\_et\\_bilans.php](http://www.observatoire-metiers-entreprises-liberales.fr/etudes_ompl_rapports_et_bilans.php). [Consulté le 21 février 2015]

[18] : Assemblée Nationale. Site Légifrance. *Convention collective nationale des vétérinaires praticiens salariés du 31 janvier 2006 - clause de non-concurrence*. URL : [http://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid=0F60BD427E1324AA0514DED616206298.tpdjo08v\\_3?idSectionTA=KALISCTA000005748989&cidTexte=KALITEXT000005671986&idConvention=KALICONT000005635824](http://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid=0F60BD427E1324AA0514DED616206298.tpdjo08v_3?idSectionTA=KALISCTA000005748989&cidTexte=KALITEXT000005671986&idConvention=KALICONT000005635824). [Consulté le 5 décembre 2014]

[19] : VétJob. « Le forfait annuel en jour décrypté de a à z ». URL : <http://www.vetjob.fr/page/le-forfait-annuel-en-jours-decrypte-de-a-a-z-51.html>. [Consulté le 4 novembre 2014]

[20] : VétO entraide. « Parlons enfin de sous, cours magistral Vetagro-Sup », 7 septembre 2014.

[21] : CARPV. « Rapport d'activité 2013 », mai 2014. URL : <http://www.carpv.fr/wp->

content/uploads/2014/06/Rapport-dactivit%C3%A9-2013.pdf. [Consulté le 30 juillet 2015.]

[22] : BUSSIERAS, F. « Vendre ses actes », La Dépêche Technique n° 113 (2009) :12-13.

[23] : COUROUBLE, F ; SANS, P ; JESSENNE, L. « Revenus 2009-2011 des vétérinaires libéraux : ds variations importantes selon les régions », La Dépêche Vétérinaire, n° 1221 (2013): 6-8.

[24] :VALOVET. « Revenus 2011 des vétérinaires libéraux : une médiane de plus en plus inférieure à la moyenne », La Dépêche Vétérinaire, n° 1220 (2013): 2-6.

[25] : « Consulter les statistiques ». UNASA. URL : <http://www.unasa.fr/statistiques/>. [Consulté le 14 mars 2015]

[26] : RICHARD, T. « Chiffre d'affaire 2009-2013 des canins : progression régulière entrecoupée d'une baisse en 2010 », La Dépêche Vétérinaire, n° 1247 (2014): 4-8.

[27] : RICHARD, T. « Chiffre d'affaire ruminants du vétérinaire mixte : recul en 2013 », La Dépêche Vétérinaire, n° 1249 (2014): 6-10.

[28] : POUBANNE, Y ; HABRAN, T. « Etablir sa stratégie de prix », La Dépêche Vétérinaire, n° spécial management (2009): 7-11.

[29] :KASBI, S. « Autorité de la concurrence et profession vétérinaire », La Revue de l'Ordre des Vétérinaires, n° 51 (2013): 25.

[30] : Commission de l'exercice illégal. « Un fonctionnement de plus en plus rationnel et efficace », La Revue de l'Ordre des Vétérinaires, n° 23 (2005): 25-27.

[31] : LOUYS, P. « Développement et animation d'une stratégie de prix au sein du cabinet vétérinaire ». Thèse de doctorat vétérinaire, Faculté de médecine de Créteil, 2008.

[32] : PETIT, P. « Qualité de service ». In *Les services en clientèle vétérinaire*. Paris: CNVSPA, 1996.

[33] : POUBANE, Y. « Détecter et positionner un nouveau service ». In *Les services en clientèle vétérinaire*. Paris: CNVSPA, 1996.

[34] : LEMONNIER, L. « Le développement de réseaux de cliniques vétérinaires en France ». Thèse de doctorat vétérinaire, Faculté de médecine de Créteil, 2014.

[35] : Assemblée Nationale. Site Légifrance. *Convention collective nationale des vétérinaires. Textes attachés. Annexe I*. URL :  
[http://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid=4846E52195E919B5F85411F5858F86FB.tpdjo08v\\_3?idConvention=KALICONT000005635824&cidTexte=KALITEXT000005671992](http://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid=4846E52195E919B5F85411F5858F86FB.tpdjo08v_3?idConvention=KALICONT000005635824&cidTexte=KALITEXT000005671992).  
[Consulté le 9 mars 2015]

[36] : BLACH, E. « Customer Service in Equine Veterinary Medicine », *Vet Clin Equine*, n° 25 (2009): 421-32.

[37] : CLERFEUILLE, F. « Les attentes des clients ». In *Évaluer une clientèle*. Paris: CNVSPA, 1997.

[38] : MOREAU, P. « Do you know your equine practice clients? », *Vet Clin Equine*, n° 28 (2012): 39-49.

[39] : LUE, TW ; PANTENBURG, DP ; CRAWFORD, PM. « Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pet receive », *JAVMA*, 232, n° 4 (2008): 531-41.

[40] : LARAVOIRE, P. « Satisfaire ses clients et le faire savoir : le bouche à oreille », *Pratique Vet*, n° spécial management (2008): 40-46.

[41] : Alcyon. « Les vétérinaires vus par les propriétaires de chiens et de chats », *La Dépêche Vétérinaire*, n° spécial management (2009): 23.

[42] : CALMELS, V. « L'image du vétérinaire rural. Enquête réalisée auprès d'éleveurs allaitants des départements de l'Aveyron, Cantal, Lozère ». Thèse de doctorat vétérinaire, Université Claude Bernard, 2003.

[43] : COE, JB ; ADAMS, CL ; BONETT, BN. « A focus group study of veterinarian's and pet owner's perceptions of the monetary aspects of veterinary care », *JAVMA*, 231, n° 10 (s. d.): 1510-19.

[44] : COE, JB ; ADAMS, CL ; BONETT, BN « Prevalence and nature of cost discussions during

clinical appointments in companion animal practice », *JAVMA*, 234, n° 11 (2009): 1418-24.

[45] : KLINGBORG, DJ ; KLINGBORG, J. « Talking with veterinary clients about money », *Vet Clin North Am Small Anim Pract*, 37, n° 1 (2007): 79-93.

[46] : FRANKEL R, STEIN T. « A Better Idea for Communicating with patients about Costs », *Ethics Journal of the American Medical Association*, 8, n° 3 (2006): 150-53.

[47] : BROCKMAN, BK ; TAYLOR, VA ; BROCKMAN, CM. « The price of unconditional love : consumer decision making for high-dollar veterinary care », *Journal of Business Research*, 61, n° 5 (2008): 397-405.

[48] : LUE, TW ; PANTENBURG, DP ; CRAWFORD, PM. « Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pet receive », *JAVMA*, 232, n° 4 (2008): 531-41.

[49] : WILSON AB et al. « Cost-related skipping of medications and other treatments among medicare beneficiaries between 1998 and 2000 », *J Gen Intern Med*, 20, n° 8 (2005): 715-20.

[50] : « Le Palmarès des Métiers 2014 ». *Orientations Etudes-Métiers-Emploi*. URL : <http://www.e-orientations.com/debouches-metiers/palmares-metiers/palmares-des-metiers-2014>. [Consulté le 19 décembre 2014]

[51] : GUERIN, P. « Assurance maladie-chirurgie pour animaux de compagnie. Une chance pour la profession vétérinaire ». Thèse de doctorat vétérinaire, Faculté de médecine de Nantes, 1989.

[52] : « We are claiming cats and dogs - pet insurance claims on the rise ». *Association of british insurers*. URL : <https://www.abi.org.uk/News/News-releases/2014/04/We-are-claiming-cats-and-dogs-pet-insurance-claims-on-the-rise>. [Consulté le 10 octobre 2014]

[53] : « Statistics ». PFMA, s. d. URL : <http://www.pfma.org.uk/statistics>. [Consulté le 20 août 2015]

[54] : « Enquête annuelle-Population animale ». *FACCO - TNS SOFRES*. URL : <http://www.facco.fr/-Population-animale->[Consulté le 25 octobre]

[55] : REUZE, MC. « Les vétérinaires et les assurances de santé pour chiens et chats. Enquête au

sein d'une école vétérinaire. » Thèse de doctorat vétérinaire, Faculté de médecine de Nantes, 2013.

[56] : SURUGUE, A. « L'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie en France et au Royaume-Uni : étude comparative et recommandations pour le développement du marché français. » Thèse de doctorat vétérinaire, Université Paul Sabatier, 2004.

[57] : COLIN, M. « Assurances santé, comment les conseiller », *Action Vétérinaire*, n° 1686 (supplément) (2004): 18-21.

[58] : VASQUEZ, DN et al. « Health insurance status and outcomes of critically ill obstetric patients : a prospective study in Argentina », *J Crit Care*, 29, n° 2 (2014): 199-203.

[59] : FOWLER, R et al. « An Official American Thoracic Society Systematic Review: The Association between Health Insurance Status and Access, Care Delivery, and Outcomes for Patients Who Are Critically Ill », *Am J Respir Crit Care Med*, 181 (2010): 1003-11.

[60] : LYON, S et al. « The effect of insurance status on mortality and procedural use in critically ill patients », *Am J Respir Crit Care Med*, 184 (2011): 809-15.

[61] : STOWE, JD. « Pet insurance - essential option? », *Can Vet J*, 41 (2000): 639-44.

[62] : FARJOU, S. « L'assurance santé animale : un atout pour la profession. », *Prat Vet Anim Cie*, n° 41 (2007): 29-30.

[63] : SURUGUE, A. « Les assurances médico-chirurgicales : en parler à sa clientèle. », *Prat Vet Anim Cie*, n° 42 (2007): 29-30.

[64] : GANASSALI, S ; MOSCAROLA, J. « Protocoles d'enquête et efficacité des sondages par internet ». IREGÉ - Université de Savoie, s. d. URL : [https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0CE0QFjAGahUKEwiCwILLqufIAhXF2xoKHXj\\_AGQ&url=http%3A%2F%2Fwww.lmac-mp.fr%2Ftelecharger.php%3Fid\\_doc%3D46&usq=AFQjCNGBkYdP4Z\\_Io-cMhjPZVQtbcmE5Qg&bvm=bv.106130839,d.ZWU](https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0CE0QFjAGahUKEwiCwILLqufIAhXF2xoKHXj_AGQ&url=http%3A%2F%2Fwww.lmac-mp.fr%2Ftelecharger.php%3Fid_doc%3D46&usq=AFQjCNGBkYdP4Z_Io-cMhjPZVQtbcmE5Qg&bvm=bv.106130839,d.ZWU) [Consulté le 20 février 2015]

[65] : LEJEAU, E. « Loi d'avenir agricole pour les nuls ». *La Dépêche Vétérinaire*. URL : <http://www.depecheveterinaire.com/index.php/rss/item/1218-loi-d-avenir-agricole-pour-les-nuls>. [Consulté le 13 mai 2015]

[66] : CHAMARO, V. « Vos tarifs en canine », La Semaine Vétérinaire, n° 1646 (2015): 40-44.

[67] : « Démonstration canine ». *PanelVet*. URL : <http://www.panelvet.fr/Default.aspx>. [Consulté le 3 novembre 2014]

[68] : VALOVET « Temps de travail des libéraux », La Dépêche Vétérinaire, n° 1313 (2015): 27.

[69] : RUCH, J-J. « Statistique : tests d'hypothèses-Préparation à l'agrégation Bordeaux 1 ». Institut mathématique de Bordeaux, 2012. URL : <http://www.math.u-bordeaux1.fr/~mchabano/Agreg/ProbaAgreg1213-COURS3-Stat2.pdf> [Consulté le 10 septembre 2015.]

[70] : NAQUET, B. « Loi d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt : l'article 20 », La Revue de l'Ordre des Vétérinaires, n° 52 (2014): 17.

# ANNEXES

## Questionnaire en ligne

### Nombre d'équivalents temps pleins ASV

échelon I

échelon II

échelon III

échelon IV

### Faites-vous partie d'un GIE? \*

oui

non

### Commentaires

### Votre clientèle

Quel pourcentage de votre chiffre d'affaire représente chaque activité? (Laissez la case vide si vous n'exercez pas dans la filière correspondante)

canine/NAC

équine

rurale

industrielle

### Commentaires

### Veillez cocher tous les équipements présents dans vos locaux : \*

radio argentique

radio numérique

échographe

analyseur biochimique

analyseur hématologique

## Activité rurale

**Veillez indiquer vos tarifs pour les actes suivants (Hors Taxe)**

€

visite	<input type="text"/>
césarienne BV	<input type="text"/>
vélage	<input type="text"/>
renversement de matrice	<input type="text"/>
prise de sang d'achat	<input type="text"/>

**Lors d'une visite dans un élevage, comment sont facturés les conseils donnés à l'éleveur sur la médecine de troupeau (alimentation, gestion du parasitisme, repro, bâtiments...)?**

	jamais	moins d'une fois sur 2	plus d'une fois sur 2	toujours
pas de facturation particulière, tout est inclus dans la visite	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
le tarif de la visite peut varier en fonction du temps passé dans l'élevage à discuter avec l'éleveur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des visites de suivi sont prévues (et facturées en tant que telles) pour s'affranchir au maximum de ces questions lors des visites pour un animal malade	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
autre système <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

↓ +1

### Commentaires

## Activité canine

**Veillez indiquer vos tarifs pour les actes suivants (Hors Taxe)**

€

ovario chatte	<input type="text"/>
castration chat	<input type="text"/>
vaccin CHPL	<input type="text"/>
radio	<input type="text"/>
consultation	<input type="text"/>
consultation d'urgence	<input type="text"/>

### Commentaires

## Activité équine

**Veillez indiquer les tarifs des actes suivants (HT)**

visite	<input type="text"/>
visite d'achat	<input type="text"/>
vaccin grippe-tétanos	<input type="text"/>
castration	<input type="text"/>

### Commentaires

## Honoraires impayés et facilités de paiement

**Que représentent vos impayés sur l'année 2014?**

somme totale (en k€)	<input type="text"/>
% du chiffre d'affaire	<input type="text"/>
% des factures	<input type="text"/>
% des clients	<input type="text"/>

**Dans quelle fourchette se situe la majorité de vos factures impayées?**

< 100€

100-200€

200-500€

500-1000€

>1000€

**Faites-vous appel à une société de recouvrement pour le remboursement de vos impayés?**

oui

non

Mettez-vous en place des facilités de paiement (échelonnement du paiement, décalé avant encaissement...) ? A quelle fréquence ? \*

	quotidiennement	toutes les semaines	tous les mois	jamais
à la demande du client	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
suite à une proposition de votre part	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

### Page 8

Concernant la vente de médicaments et pet food, vous sentez-vous en concurrence avec les acteurs suivants? Cela a-t-il un impact sur vos tarifs? \*

	concurrence	pas de concurrence	impact : revue à la hausse	impact : revue à la baisse	pas d'impact
pharmacies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
animaleries	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
autres vétérinaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
autre revendeur privé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

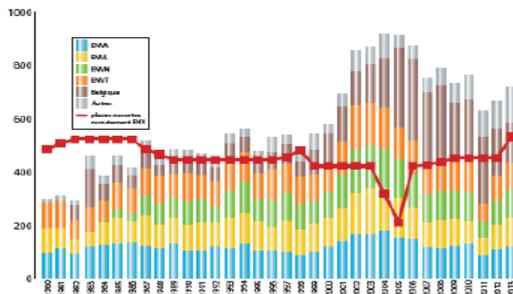
La loi avenir a-t-elle eu un impact sur vos tarifs? Si oui lequel? \*

### Page 9

Le questionnaire est terminé, merci d'avoir accepté d'y répondre.

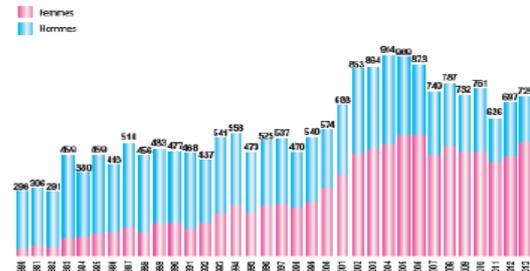
> Redirection vers la page finale de Sondage Online

**DIPLÔMES ENREGISTRÉS PAR ENV D'ORIGINE DEPUIS 1980**



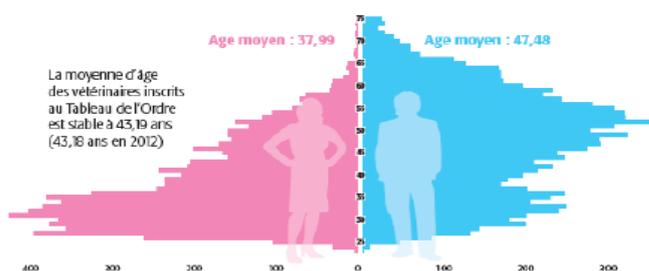
725 vétérinaires se sont inscrits en 2013 au tableau de l'Ordre, 437 sont diplômés d'une des quatre écoles françaises (60%)

**NOUVEAUX INSCRITS PAR SEXE DEPUIS 1980**



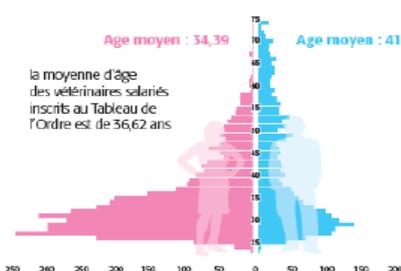
Les consœurs inscrites au tableau de l'Ordre en 2013 représentent 71,2% des nouveaux inscrits. La féminisation de la profession vétérinaire évolue pour représenter en 2013 45,2% des vétérinaires inscrits au tableau (+1,2% par rapport à 2012)

**PYRAMIDES DES ÂGES**



La moyenne d'âge des vétérinaires inscrits au Tableau de l'Ordre est stable à 43,19 ans (43,18 ans en 2012)

**PYRAMIDES DES ÂGES DES SALARIÉS**

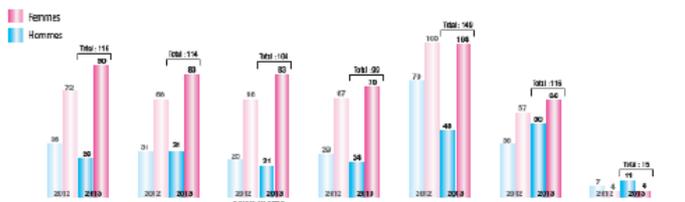


la moyenne d'âge des vétérinaires salariés inscrits au Tableau de l'Ordre est de 36,62 ans

10  
11

17 429 vétérinaires inscrits au Tableau de l'Ordre au 31 décembre 2013

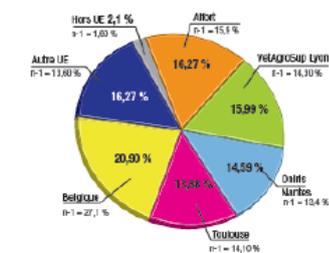
**PROFIL DES NOUVEAUX INSCRITS ACTIFS EN 2013**



Profil par école de formation et par sexe\*

\*Neutralisé des vétérinaires inscrits pour la première année en 2013 et ayant demandé leur omission la même année.

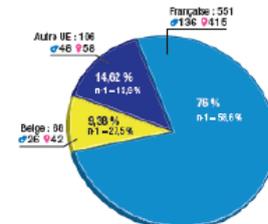
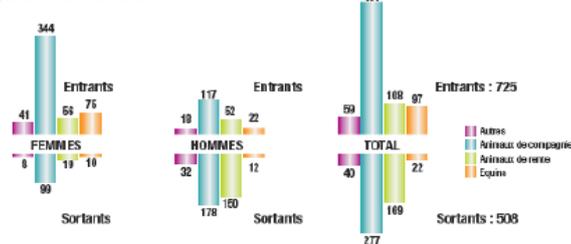
L'inscription des jeunes diplômés français est en progression de 68 unités. L'inscription des jeunes diplômés belges est en recul de 35 unités et ceux issus des autres établissements diplômants européens est en progression de 23 unités.



60% des nouveaux inscrits sont diplômés d'une des quatre écoles françaises

**RÉPARTITION DES NOUVEAUX ENTRANTS ET SORTANTS PAR SEXE ET PAR ESPÈCE TRAITÉE**

solde positif de 217 vétérinaires

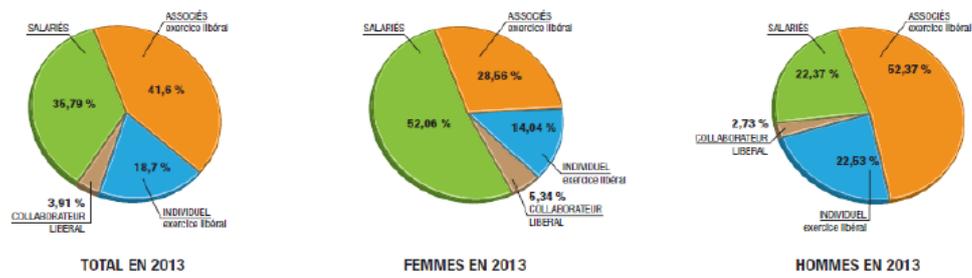


Profil par nationalité d'origine

Le solde des vétérinaires déclarant une compétence en animaux de compagnie reste fortement positif (+ 184 diplômés) même si la progression est ralentie par rapport à 2012 (+ 273 diplômés). Le solde des vétérinaires déclarant une compétence en équine reste fortement orienté à la hausse (+ 75 diplômés), renforçant la tendance 2012 (+ 51 diplômés). Par contre, le solde des vétérinaires déclarant une compétence en animaux de rente continue à se dégrader de 61 diplômés après une année 2012 déjà négative (- 22 diplômés).

114 vétérinaires de nationalité française se sont inscrits en 2013 après avoir obtenu leur diplôme dans un établissement étranger - 87 se sont formés en Belgique - 27 se sont formés dans d'autres pays européens

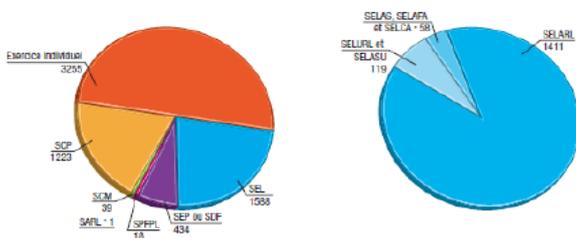
## MODALITÉS D'EXERCICE DES VÉTÉRINAIRES : DONNÉES NATIONALES



L'exercice en association reste majoritaire en France. Un tiers des vétérinaires fait le choix d'un exercice salarié.

Grâce à la mise en place de la nouvelle base de données de l'Ordre, les outils statistiques à notre disposition ont évolué pour devenir plus performants. Par conséquent, les méthodes de tri ayant changé entre 2012 et 2013, certaines comparaisons à l'échelle n-1 doivent être faites avec beaucoup de précautions.

## FORME JURIDIQUE

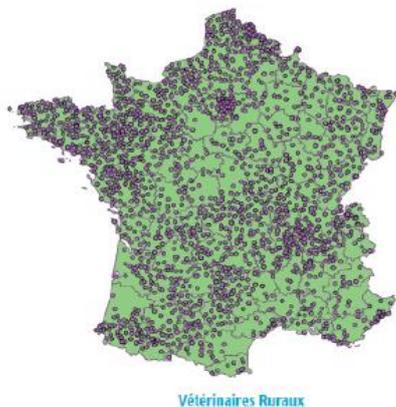


**SCP** : société civile professionnelle • **SCM** : société civile de moyens • **SARI** : société à responsabilité limitée • **SPPL** : société de participation financière de professions libérales • **SEP ou SDF** : société en participation ou société de fait • **SEL** : société d'exercice libéral • **SELARI** : société d'exercice libéral unipersonnelle • **SELASU** : société d'exercice libéral à action simplifiée unipersonnelle • **SELAS** : société d'exercice libéral à action simplifiée • **SELARI** : société d'exercice libéral à responsabilité limitée

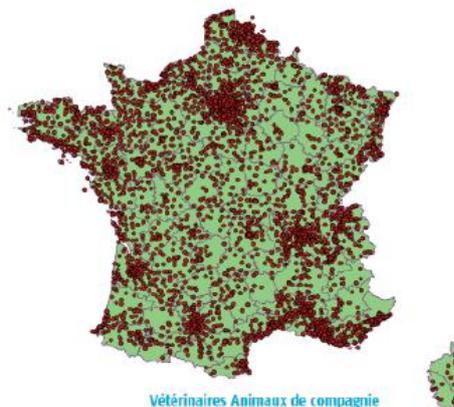
L'exercice individuel en tant que personne physique (- 105) ou via une société unipersonnelle (+ 119) est stable.  
 - Les formes sociales d'exercice sous forme de SCP ou de SEP sont en repli respectivement de 92 et 63 sociétés.  
 - L'exercice sous forme de société d'exercice libéral continue de progresser (+ 128) après avoir progressé de 189 unités en 2012.

11891-FA 2013-250x210-9mat.indd 13

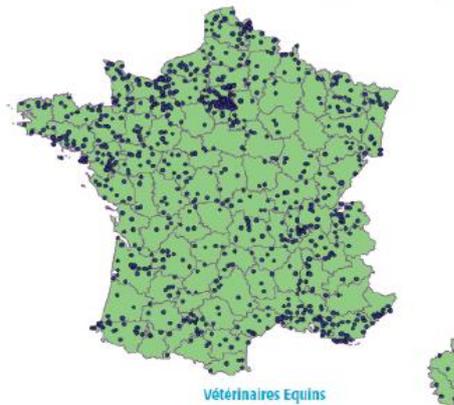
13/05/14 10:37



Vétérinaires Ruraux



Vétérinaires Animaux de compagnie



Vétérinaires Equins

- La géolocalisation des vétérinaires en fonction de leur compétence principale déclarée est d'une grande logique. Elle suit soit les zones à forte densité de population humaine pour les animaux de compagnie, soit les bassins d'élevage pour les équidés et les animaux de rente.  
 - La cartographie des vétérinaires équins n'identifiant que les compétences principales matérialise les zones d'élevage, d'entraînement ou de course.



**NOM Prénom : LAVABRE Typhaine**

**TITRE : EXERCICE DE LA MEDECINE VETERINAIRE ET RESSOURCES FINANCIERES PARFOIS LIMITEES DES CLIENTS : ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE ET OBSERVATIONNELLE DE LA PROFESSION**

Thèse d'Etat de Doctorat Vétérinaire : Lyon, (10 décembre 2015)

**RESUME :** La profession vétérinaire en France est en majorité composée de libéraux, devant exercer à la fois leur métier de médecin et une activité de chef d'entreprise. Cette dernière, de plus en plus importante, doit composer avec une réglementation plus contraignante que pour une entreprise de services lambda. Par ailleurs, qu'ils soient libéraux ou salariés, les vétérinaires doivent quotidiennement trouver un compromis entre la prise en charge idéale et les moyens financiers de leurs clients. Cette thèse, au travers d'une étude bibliographique et d'un questionnaire envoyé aux vétérinaires français, étudie l'impact de toutes ces contraintes d'ordre financières sur l'activité d'un vétérinaire à plusieurs échelles : impact sur la gestion d'un cas particulier, impact sur les possibilités médicales pour la clientèle dans son ensemble, impact sur la gestion de la clinique (impayés, retards de paiement, tarification...)

**MOTS CLES :**

- CLIENTELE
- ASSURANCE
- TARIFS
- MEDECINE VETERINAIRE
- CABINETS VETERINAIRES

**JURY :**

Président : Monsieur le Professeur Nicolas Georgieff  
1er Assesseur : Madame le Professeur Denise Rémy  
2ème Assesseur : Madame le Professeur Karine Chalvet-Monfray

**DATE DE SOUTENANCE : 10 décembre 2015**

**ADRESSE DE L'AUTEUR : 51 chemin des capelles, B53  
31300 Toulouse**