

Vie de la profession

>> Concurrence

>> L'AUTEUR

Christian BOUTHÉ

Contrôles de la DGCCRF : la profession est ciblée

Les vétérinaires sont de plus en plus nombreux à faire l'objet de contrôles par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Si dans la majorité des cas ces visites se passent bien et restent sans conséquences, quelques épisodes suscitent des interrogations, à l'instar d'une vague musclée de contrôles en Alsace. Pour mettre toutes les chances de son côté, il convient de respecter certaines procédures.

Au cours de la dernière décennie, de façon sporadique, la profession vétérinaire a été confrontée à des contrôles de la part de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). L'actualité porte de nouveau sur ces visites, très nombreuses, que l'on peut estimer à plusieurs dizaines en de multiples endroits de l'Hexagone, de façon aussi éclectique que la région Ile-de-France, PACA, Rhône-Alpes, Auvergne, Limousin, Bourgogne et une mention très particulière pour l'Alsace.

On a aussi signalé des « foyers » du même sérotype (DGCCRF) aussi bien à Royan qu'à Beaune... On peut donc estimer que la profession est particulièrement ciblée, et que, très certainement, les contrôles vont se poursuivre dans les semaines qui suivent dans d'autres clientèles.



Pierre Lanne

Le prix de tout produit destiné à la vente au détail et exposé à la vue du public, notamment à l'intérieur du lieu de vente, doit faire l'objet d'un marquage soit par étiquetage de chaque produit, soit par un écriteau devant la rangée de produits, soit par un catalogue ou un tarif reprenant la liste des articles.

>> GROS PLAN

Genèse de ces contrôles

La DGCCRF* veut contrôler la transparence d'une profession ou de certains professionnels ciblés vis-à-vis des consommateurs, en l'occurrence leurs clients.

Actuellement c'est une vague nationale sans précédent mais, beaucoup plus fréquemment, une série de contrôles a lieu dans une zone géographique donnée, à ce moment-là déclenchée par une direction régionale de la DGCCRF, sur une région donnée ou même parfois sur un seul département.

En 2007, dans la Haute Garonne, ou en 2004, dans la région de Mâcon, c'est la DGCCRF qui a prévenu le Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires de l'imminence de contrôles, en rappelant dans le courrier les modalités des obligations.

Victime de dénonciation

Beaucoup plus rarement un seul vétérinaire sera ciblé, lorsqu'il est victime de la dénonciation d'un client mécontent, justifiant sa plainte par le manque de clarté des tarifs.

En 2007, une série de contrôles avait eu lieu dans les départements 54 et 88, à l'instigation de clients jugeant d'une certaine opacité dans le cas de la prestation groupée euthanasie d'un animal de compagnie suivie d'incinération collective ou individuelle.

Il est donc utile de rappeler les obligations vétérinaires dans le domaine de la concurrence et des prix en précisant qu'il n'y a pas de croisement des fichiers entre la DGCCRF et l'administration fiscale. **C.B.**

*DGCCRF : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Etat des lieux

La vague de contrôles actuelle permet parfois de mieux cibler les *desiderata* des contrôleurs locaux, certains d'entre eux ayant, à la marge, des avis légèrement divergents sur des aspects des obligations vétérinaires.

La grosse majorité des contrôles se passe très bien, le SNVEL* ayant largement communiqué sur le sujet, ce qui a pour effet d'avoir constitué une « piqûre de rappel » efficace concernant les procédures à respecter.

«L'affichage des tarifs d'honoraires et prestations de service sera le minimum à produire auprès du contrôleur pénétrant dans l'entreprise vétérinaire.»

Un confrère de Suresnes nous signale que les contrôleurs ont séjourné seulement 5 minutes dans son cabinet, constatant que tout allait bien.

Autre bon élève de la classe, un représentant national bien connu, dans la Haute Loire, précise « être reconnu conforme avec les félicitations du jury », et confie malicieusement que les gens de la DGCCRF s'attendaient « à une situation catastrophique chez les vétérinaires ».

Jean-Philippe Papy, à Ambazac (87), tempère légèrement cet optimisme majoritaire en précisant « que le contact fut très courtois et la discussion raisonnable » mais, contrairement à ce qui est indiqué dans certaines des affichettes, conseille de ne pas utiliser de fourchettes larges (par exemple, détartrage de 75 à 150 €), et aussi de préciser ou non le fait d'inclure dans les opérations l'anesthésie, les traitements médicaux collatéraux et l'enlèvement des points.

Au contraire, un de nos confrères de Royan (17), qui comptait réactualiser ses tarifs et se trouvait malencontreusement sans l'affichette récapitulative, a vu les contrôleurs partir de son cabinet en le prévenant qu'il aurait une amende ; en définitive il écope simplement d'un rappel à la réglementation, à vérifier lors d'une éventuelle visite de contrôle ultérieure.

La présence des affichettes est un bon prélude au contrôle

L'affichage des tarifs d'honoraires et prestations de service sera le minimum à produire auprès du contrôleur pénétrant dans l'entreprise vétérinaire. Elle doit être visible et lisible au lieu de réception de la clientèle. Son absence serait mal perçue et augurerait mal de la suite des événements. Peu de vétérinaires l'ignorent et ceux qui ne s'y plieraient pas encore doivent le faire de façon urgente.

L'affichage consiste en l'indication sur un document unique (par exemple, affichette cartonnée au guichet d'entrée du cabinet ou dans la salle d'attente ou les deux) de la liste des prestations les plus courantes offertes et du prix de chacune d'elles.

L'affichette de synthèse doit s'adapter au type de clientèle (canine, mixte) et pourra reprendre une quinzaine d'actes ou de vaccins courants dont la fréquence est récurrente dans le cabinet.

C'est à tort qu'un contrôleur vient de demander à un de nos confrères « la totalité du tarif de tous les actes et de leurs variantes sur l'affichette ». La profession avait ainsi fait désavouer un agent de la DGCCRF qui avait eu la même prétention à Commercy (55) il y a 2 ans.

Il suffit de signaler que le tarif de toutes les autres prestations particulières est disponible sur simple demande.

C'est aussi le moment de rappeler que tous les actes et prestations sont grevés d'une lourde TVA à 19,6 % et de le faire ressortir vis-à-vis du public.

L'affichette homologuée est disponible auprès de la SAPV**.

Le marquage des prix des aliments et médicaments

Le prix de tout produit destiné à la vente au détail et exposé à la vue du public, notamment à l'intérieur du lieu de vente, doit faire l'objet d'un marquage soit par étiquetage de chaque produit, soit par un écriteau devant la rangée de produits, soit par un catalogue ou un tarif reprenant la liste des articles.

Pour les médicaments ou aliments non exposés à la vue du public, l'information du prix peut être réalisée soit par étiquetage, soit par un marquage au moment de la cession, soit par un catalogue ou un tarif mis à la disposition de la clientèle.

On ne peut qu'encourager les confrères, au moment où le consumérisme prend de plus en plus de poids dans la société, à se prêter au mieux à cet exercice nécessaire de transparence.

«Les entraves aux contrôles ne sont pas conseillées puisqu'elles peuvent pousser l'amende jusqu'à 7 500 €.»

Il faut bannir la « consultation et produit tout inclus, sans explications », il faut bien détailler le prix de chacun des produits délivrés.

Cela permettra de démontrer, dans beaucoup de cas, que la profession, à côté de l'aspect des actes médicaux, trouve sa place, notamment au niveau de la compétitivité et des références proposées, dans le marché des médicaments vétérinaires et des aliments.

Une contrainte controversée : la délivrance d'une note

Cet aspect des obligations vétérinaires est le point le plus contraignant des obligations CCRF.

En effet, l'arrêté n° 8350/A du 3 octobre 1983 impose, dans son article premier, que « toute prestation de service doit faire

l'objet, dès qu'elle a été rendue, et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de prestation est supérieur ou égal à 15,24 € (TVA comprise) ».

Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 15,24 € la délivrance d'une note est facultative mais celle-ci doit être remise au client s'il le demande.

Le contenu de la note est précisé à l'article 3 de ce même arrêté : « la note doit obligatoirement mentionner la date de la rédaction de la note ; le nom et l'adresse du prestataire ; le nom du client sauf opposition de celui-ci ;

la date et le lieu d'exécution de cette prestation ; le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit fourni ou vendu ; la somme totale à payer HT et TTC ».

Le double de ces notes doit être conservé pendant une durée de 2 ans à compter de leur émission pour être présenté éventuellement au service de contrôle.

Il faut préciser, que ces textes, datant de plus de 20 ans, manquent d'une certaine réactualisation.

Ainsi les 100 F (15,24 €) sont-ils restés le seuil aberrant à partir duquel s'installent inévitablement la paperasserie et les contraintes administratives !



Une affichette homologuée des tarifs est disponible auprès de la SAPV (un modèle Animaux de rente existe également).

>> GROS PLAN

Base législative

C'est une législation totalement généraliste qui régit les obligations vétérinaires en matière de concurrence, consommation et répression des fraudes. Elle définit, suite à l'ordonnance 86 – 1243 du 1er décembre 1986 qui a rétabli la liberté des prix et des prestations, les modalités d'information des professionnels vis-à-vis des consommateurs concernant les prix pratiqués.

Ces règles d'information sont régies par l'arrêté du 3 décembre 1987 et la circulaire ministérielle du 19 juillet 1988. C'est donc une législation généraliste qui s'applique à la profession et l'activité des vétérinaires n'a jamais fait l'objet d'un texte législatif spécifique, la réglementation de droit commun s'appliquant.

Sortir la profession d'une réglementation générale

Il sera donc toujours difficile de faire sortir les vétérinaires d'une réglementation générale ; c'est pourtant le combat à venir du SNVEL* sur ce dossier.

La profession a eu gain de cause au début de la décennie avec un courrier de Pierre Gabrié, chef du service des produits et des marchés, qui avait rehaussé, pour elle, le plancher de délivrance de note à 300 F (45,73 €) ; cette tolérance spécifique fut plus tard désavouée par son successeur pour prendre fin en 2004. **C.B.**

*SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral

On suppose, à raison, que la comptabilité informatique peut tenir compte avantageusement de double des notes : c'est aussi l'opinion de la majorité des contrôleurs. L'un d'entre eux a d'ailleurs confié à un confrère contrôlé « *il faut vivre avec son temps* »

Rien n'est bien sûr précisé dans l'arrêté beaucoup trop ancien pour tenir compte des avantages de l'informatique.

Et pourtant on signale de rares agents extrémistes de la DGCCRF réclamant expressément le double papier !...

Un des combats immédiat du SNVEL serait d'obtenir à nouveau un relèvement raisonnable de ce seuil, pour libérer les contraintes de nos entreprises et tenant compte de l'inflation. Il faudrait que nous obtenions au minimum 100 € HT.

Que risque-t-on financièrement au niveau de la DGCCRF ?

L'épisode alsacien (lire ci-dessous) doit appeler à la prudence en matière d'entente de prix et notamment dans les correspondances informatiques : de façon très exceptionnelle et extrême, l'ordinateur d'un de nos confrères alsaciens a été épiluché et ses courriels contrôlés jusqu'à 4 années en arrière avec des moyens sophistiqués.

Si l'on excepte ce malheureux épisode, pour les contrôles habituels, l'amende possible est de 1 500 € (3 000 € en cas de récidive), rarissime dans la profession.

Les entraves aux contrôles ne sont pas conseillées puisqu'elles peuvent pousser l'amende jusqu'à 7 500 €, maximum possible dans la profession, en dehors d'une éventuelle entente tarifaire, pour laquelle jusqu'à présent les vétérinaires n'avaient jamais fait l'objet de poursuites.

La profession vétérinaire, et les épisodes récents le prouvent, a une forte réputation de sérieux et de transparence vis-à-vis des critères de la DGCCRF, respecte les règles élémentaires du consumérisme.

Tout se passe très bien dans la grosse majorité des cas, en dehors de quelques rares avertissements sans amende.

D'entrée, il est recommandé d'être courtois vis-à-vis des contrôleurs, qu'ils comprennent que la quasi-totalité des vétérinaires fait preuve de bonne foi et d'efficacité en matière de CCRF. Il convient d'insister sur les nombreux devis oraux pratiqués quotidiennement.

La bonne réputation vétérinaire est largement corroborée par la vague de contrôles actuelle. Elle permettra au SNVEL de demander prochainement une entrevue à la Direction générale et d'essayer d'obtenir des aménagements particuliers pour la profession. ■

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

**SAPV : Société d'actions et de promotions vétérinaires.

Le cas très atypique de l'Alsace

Les confrères alsaciens, comme cela se pratique dans d'autres endroits, se sont entendus pour faire bénéficier les SPA locales de tarifs particuliers parfois inférieurs de 50 à 60 % au prix normal, validation effectuée par le président du Conseil régional de l'Ordre, Denis Bilger, son secrétaire général Arnaud Mourey et la représentante locale du SNVEL*, elle même investie très récemment et peu au fait des épisodes précédents, Mélanie Gouriou.

De véritables commandos de 2 membres de la DGCCRF**, cinq au total, ont investi en novembre les cabinets des confrères, réalisant des interrogatoires très musclés, d'une longueur inhabituelle, sans aucune aménité et en menaçant ceux ci, dès le début, d'une possibilité d'emprisonnement et

d'une amende potentielle de 75 000 € !

Eclaircissement demandé

L'un d'entre eux s'est particulièrement illustré chez notre consœur Mélanie Gouriou, employant des méthodes de basse police, arrivant à la déstabiliser très rapidement.

L'ensemble des commandos lâché dans les cabinets concernés a bouleversé sans vergogne l'emploi du temps professionnel et familial des vétérinaires concernés, certains devant appeler leur associé en vacances pour assurer le fonctionnement normal du cabinet, d'autres ayant dû reporter les rendez-vous ou bien s'arranger en urgence pour certaines obligations familiales.

On a parfois plus d'égards pour les véritables délinquants que pour les vétérinaires alsaciens...

Un éclaircissement va être demandé par nos instances (Conseil de l'Ordre, SNVEL) sur les débordements inadmissibles de certains *cow-boys* de la DGCCRF alsacienne et notamment l'un d'entre eux dont il faut dénoncer les agissements intolérables.

Les représentants de la profession vétérinaire n'ont jamais entendu parler de descentes de la DGCCRF dans les dispensaires de soins médicaux vétérinaires pour y vérifier d'éventuelles ententes, sur les tarifs, voire des contrôles sur la matérialité réelle de l'insolvabilité des clients recevant des soins gratuits ou peu onéreux pour leurs animaux. **C.B.**

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

**DGCCRF : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.