

## >> Facturation

### >> L'AUTEUR

**Maud LAFON**

Rédactrice permanente de la DV

## Le prix, un outil déontologique

**Etre à l'aise avec ses prix n'est malheureusement pas un concept très bien maîtrisé par la profession vétérinaire. Le prix est pourtant indissociable de la rentabilité d'une clinique et par conséquent est un facteur qui lui permet de se conformer aux obligations déontologiques de services et de moyens.**

« *Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur le prix sans jamais oser le demander* » est le thème retenu pour une journée de formation du Groupe d'étude et de recherche en management (Germ) de l'Afvac\*, le 11 octobre, à Paris. Notre confrère Luc Hazotte, président du Germ, a ouvert cette journée en présentant un exposé sur les prix et la déontologie.

Notre confrère a justifié le malaise qui entoure le discours sur l'argent dans la profession vétérinaire par son ambiguïté, ce métier faisant coïncider deux facettes : celle du vétérinaire technicien et celle du vétérinaire commercial, ce volet ayant une valeur sociétale plutôt négative.

Pour mêler habilement, déontologie et prix, le président du Germ a conseillé de suivre trois principes de base :

- **transparence** des prix : facilitée par la remise d'une facture détaillée au client ;
- **reproductibilité** des prix : cohérence dans le temps (pour un même acte facturé à un même client à plusieurs semaines d'intervalle) et cohérence de prix pour deux clients ;
- **communication** du prix : expliquer, détailler et justifier des prix qui seront perçus différemment par chaque client.

Pour bien communiquer sur les prix pratiqués, l'intervenant a recommandé d'insister sur les composantes de l'acte facturé : sa durée, la performance et le coût d'un plateau technique, l'avantage que procure l'acte à l'animal, sans oublier de mentionner les risques et les complications possibles. « *Obtenir le consentement éclairé du propriétaire est un préalable indispensable* », a précisé Luc Hazotte.

### Recours face au client mauvais payeur

Notre confrère a préconisé la prudence face à des actes onéreux et présenté le devis comme une précaution utile.

Autre alternative, encore préférable, le contrat de soins respecte les mêmes principes que le devis mais comporte en plus un agrément contractuel et mentionne le consentement éclairé du propriétaire. « *Ce document est beaucoup plus facile à exploiter devant un tribunal face à un client mauvais payeur* », a ajouté le conférencier.

Autre avantage du contrat de soins, il permet un chiffrage global (toujours en hors taxe) sans avoir à rédiger de devis détaillé. La procédure est donc beaucoup plus rapide et particulièrement intéressante lors d'une urgence (dilatation-torsion chez un chien par exemple).

La grande majorité des clients (90 % selon l'enquête AHAA réalisée aux États-Unis en 2003) préfère être informée de toutes les options de traitement possibles, même si elle n'a pas les moyens de les payer.

« *La déontologie et la rentabilité, qui passe par la fixation du prix, sont deux notions indissociables* », a conclu notre confrère en explicitant ce lien. En effet, la rentabilité permet de dégager une capacité de financement qui elle-même ouvre le champ à la formation, à des ressources humaines compétentes et à un plateau technique, trois éléments qui permettent de faire face aux obligations déontologiques du vétérinaire, à savoir qualité de service et obligation de moyens. Il est donc important d'être à l'aise avec ses prix et de maîtriser les clés pour les communiquer à ses clients. ■

\*Afvac : Association française des vétérinaires pour animaux de compagnie.

## >> GROS PLAN

### Les clés d'une facturation réussie

- Toujours respecter le devis établi.
- Connaître le coût réel d'un acte.
- Etre cohérent dans ses prix, dans le temps et envers ses clients.
- C'est le vétérinaire et non son ASV qui doit établir le devis ou le contrat de soins.
- Un contrat de soins n'empêche pas un devis et les deux documents peuvent coexister.
- Ne pas présumer des moyens financiers de ses clients et leur proposer d'emblée la palette de services possibles pour leur animal.
- Dissocier l'aspect médical de la facturation en faisant régler la facture au niveau du comptoir, par l'ASV. **M.L.**