

Prévenir les impayés et connaître les moyens de recouvrement

La communication entre le vétérinaire et son client permet de prévenir les problèmes d'impayés. Le praticien doit ainsi informer sur le coût des actes mais aussi sur les risques et le pronostic ainsi que sur les modalités d'encaissement. Si malgré tout il est confronté à un refus de paiement, plusieurs moyens de recouvrement sont à sa disposition.

Le 14 septembre, à l'occasion de la journée annuelle du Syndicat des vétérinaires d'Ile-de-France (SVRP), s'est tenue une conférence de notre confrère François de Coulboeuf sur les solutions face à une difficulté aujourd'hui rencontrée par tous les vétérinaires praticiens : les impayés.

En effet, les vétérinaires sont payés à l'acte et subissent de lourdes charges. En cas d'impayé, c'est directement la marge qui est érodée. Le suivi des impayés est générateur de stress, de déceptions, d'exaspérations et d'humiliations, qui dégradent la capacité du praticien à se pencher sur son cœur de métier.

Face aux attentes de la société (disponibilité, soins sans compter) ainsi qu'au Code de déontologie qui, sans s'attarder sur la faisabilité (limites de cette injonction de soigner ? quelle obligation de moyens ? quel consentement éclairé passer avec un interlocuteur hostile ?) prescrit qu'un vétérinaire se doit de soigner un animal en cas d'urgence, il est parfois difficile de gérer les problèmes d'impayés sans passer pour une personne insensible. Il est donc nécessaire de connaître la marche à suivre dans cette situation ainsi que quelques « trucs » pour la prévenir au maximum.

Bon suivi de dossier

Il existe des moyens de recouvrements plus ou moins utilisés selon les cliniques. Tout d'abord, un bon suivi de dossier peut permettre de savoir rapidement si le client se présentant à la consultation est une personne qui pose des difficultés ou qui a des dettes dans la clinique. Pour cela, un simple fichier, cahier ou journal bien tenu peut suffire. Par ailleurs, en cas de dette, il peut suffire de téléphoner régulièrement aux clients jusqu'au règlement. Cependant, ce genre de harcèlement est extrêmement pénible et donne une mauvaise image du vétérinaire. Obtenir un engagement de payer de la part du propriétaire lors de la prestation ou de la sortie peut permettre de lui demander de respecter ses engagements de paiement, ce qui peut être plus valorisant que de lui demander de l'argent...

En cas de refus plus sérieux, il est parfois nécessaire de passer par une procédure d'injonction de payer. C'est une procédure simplifiée qui permet de recouvrer une créance et elle est régie par le code de procédure civile. Pour les montants inférieurs à 4 000 € la procédure est traitée par un juge de proximité, au delà c'est du ressort du tribunal d'instance jusqu'à 10 000 €, voire de grande instance au-delà.

« Formule exécutoire »

Les formulaires à remplir sont téléchargeable sur Internet et envoyés au juge. En cas d'acceptation, le débiteur se doit de payer dans le mois qui suit la signification par huissier de l'injonction de

payer, réalisée à la diligence et aux frais du créancier. Faute de paiement ou d'opposition dans ce délai, le créancier demandera au juge d'apposer la « formule exécutoire », qui permettra une saisie par huissier ; la lettre sous peine de recouvrement exécutoire, c'est-à-dire l'envoi d'huissiers. S'il conteste la dette sous le délai d'un mois, l'affaire se résoudra au tribunal.

Cette solution apporte une issue aux débiteurs solvables de mauvaise foi, mais échoue sur les insolubles, ou ceux qui se sont organisés dans le non-paiement.

Au demeurant, dans le cas de personnes vraiment démunies, il vaut mieux savoir minimiser les coûts engagés, et « passer l'éponge », que de maintenir des poursuites inefficaces et humainement pénibles.

Meilleure communication

Pour éviter d'en arriver là, il existe des moyens de prévenir les impayés qui se basent sur une meilleure communication entre le vétérinaire et le propriétaire. Tout d'abord, il est du devoir du vétérinaire d'informer le client sur le coût des actes. Si la rédaction d'un devis précis est difficile à appliquer à des actes comportant un fort taux d'alea, le client doit connaître les principes tarifaires et un ordre de grandeur du coût immédiat et des coûts secondaires nécessaires (suivi, post-opératoire, etc.). L'obligation d'affichage des prix concerne également les vétérinaires, même s'ils font partie des professions bénéficiant d'aménagements à cette règle. Beaucoup de propriétaires n'ont aucun ordre de grandeur des coûts chez le vétérinaire, d'où une mauvaise surprise au moment de régler. L'obligation de délivrer une facture avant le règlement est applicable aux vétérinaires pour les montants supérieurs à 15,24 €.

Afin d'éviter les quiproquos, il est recommandé d'établir en cas d'hospitalisation d'un animal un « contrat de soin ». Ce contrat, écrit, permet de matérialiser ce qui a été proposé par le vétérinaire et accepté par le client. Le pronostic et les aléas prévisibles doivent y figurer afin de limiter les litiges en cas de complication.

Versement d'une provision

En ce qui concerne l'encaissement, il est tout à fait autorisé de demander le versement d'une provision au début des soins et c'est d'ailleurs souvent un bon moyen de voir immédiatement si le paiement posera problème. Quand au règlement, un débat oppose ceux qui préfèrent laisser cette tâche aux secrétaires, de peur de passer pour quelqu'un de vénal, et ceux qui préfèrent s'en charger pour aplanir toute difficulté, en évitant l'amphithéâtre offert par la salle d'attente.

En conclusion, afin d'éviter au maximum les lourdes démarches pour résoudre les problèmes d'impayés, la règle d'or est la communication : définir clairement le contrat, les prix, le pronostic, les risques, les modalités d'encaissements avec le propriétaire avant les soins permettent bien souvent de se mettre à l'abri. Cela demande au vétérinaire un compromis entre une certaine fermeté et un discernement empreint d'humanité pour des gens vraiment dans le besoin. ■