

## Les rappels aux clients, dont la relance vaccinale, sont insuffisamment développés

L'enquête Econovet, menée en novembre 2006 auprès des structures vétérinaires par notre confrère Yannick Poubanne, consultant en practice management, montre que les relances vaccinales (à ne pas confondre avec le 1<sup>er</sup> rappel) se rencontrent chez seulement 21,9 % des répondants. Etant donné ses retombées positives, cette pratique est vraisemblablement appelée à se développer dans les années à venir, comme d'ailleurs d'autres type de rappels aux clients.

**Q**uel pourcentage de structures vétérinaires mettent en œuvre une relance de leurs clients pour les vaccins mais aussi pour le suivi des maladies chroniques, la contraception et les programmes de prévention ? L'enquête Econovet dont nous publions le huitième volet des résultats s'est attachée à y répondre.

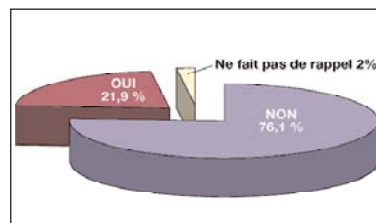
On s'en doutait, la grande majorité des vétérinaires ont adopté le rappel vaccinal pour animaux de compagnie. En moyenne, seulement 2 % d'entre eux s'y soustrairaient, la principale raison étant une activité peu orientée vers ce type de clients (cf. tableau).

Par contre, les relances post-rappels vaccinaux se rencontrent chez seulement 21,9 % des 497 praticiens qui ont répondu à l'enquête (cf. schéma n° 1). Une relance post-rappel est un deuxième rappel renvoyé à ceux qui n'ont pas répondu au premier et qui sont toujours identifiés comme clients de la clinique, c'est-à-dire qui ont été facturés dans les douze mois précédents.

### UNE RÉTICENCE CHEZ CERTAINS CONFRÈRES

La relance dérange aujourd'hui un certain nombre de vétérinaires, tout comme le premier rappel vaccinal en dérangeait beaucoup au début des années 80. Mais à n'en pas douter, vu les résultats positifs en termes de relationnel client et de couverture vaccinale, les

SCHÉMA N° 1 : Pourcentage de structures pratiquant la relance vaccinale



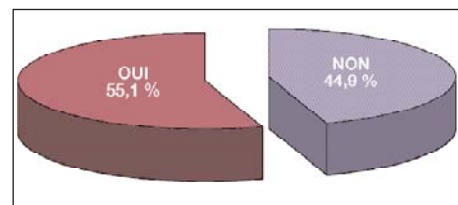
Les relances post-rappels vaccinaux se rencontrent chez seulement 21,9 % des 497 praticiens qui ont répondu à l'enquête. Une relance post-rappel est un deuxième rappel renvoyé à ceux qui n'ont pas répondu au premier et qui sont toujours identifiés comme clients de la clinique.

relances proprement menées se développeront dans les années à venir.

L'absence de relance vaccinale caractérise les structures non canines (cf. tableau).

Un rappel est pratiqué par un grand nombre de structures vétérinaires, qu'elles soient canines, mixtes ou rurales, c'est le rappel de contraception (cf. schéma n° 2). 55,1 % des répondants déclarent pratiquer ce rappel.

SCHÉMA N° 2 : Pourcentage de structures pratiquant les rappels de contraception



55,1 % des répondants déclarent pratiquer ce rappel.

POURCENTAGE DE STRUCTURES PRATIQUANT LA RELANCES VACCINALE, EN FONCTION DU TYPE DE STRUCTURE

% dans Type d'activité		En cas de non réponse à un 1 <sup>er</sup> rappel de vaccination, relancez-vous le client ?			Total
		oui	non	ne fait pas de rappels vaccinaux	
Type d'activité	Rurale	15.0%	75.0%	10.0%	100.0%
	Mixte	13.9%	80.9%	5.2%	100.0%
	Canine	25.0%	74.4%	.6%	100.0%
Total		22.0%	76.0%	2.0%	100.0%

## RARE : LE RAPPEL « MALADIES CHRONIQUES » ET « PROGRAMMES PREVENTIFS »

Par contre, on relève peu de communication client pour rappeler les suivis des maladies chroniques comme l'arthrose, l'IRC, etc. Seulement 15,8 % des répondants déclarent pratiquer ce genre de rappel (cf. schéma n° 3).

De façon similaire, peu de rappels pour les programmes de prévention comme les traitements antiparasitaires internes et externes. Que ce soit en canine, en mixte ou en rurale, seulement 6,3 % des structures déclarent les utiliser (cf. schéma n° 4).

Lorsque les praticiens utilisent les systèmes rappels pour les suivis de maladies chroniques, pour les programmes de prévention ou pour la contraception, ils ont tendance à favoriser les relances vaccinales comme l'illustre de façon significative le schéma n° 5.

Ce sont donc un peu les mêmes qui font tout, probablement satisfaits ou au moins impliqués dans ces techniques de communication client.

## UN PRIX DE LA CONSULTATION PLUS ÉLEVÉ

La relance vaccinale pourrait être expliquée et favorisée par la formation en management ou en communication reçue par le vétérinaire ou l'ASV. En effet, comme le montrent les schémas n° 6 et 6', ces relances sont plus fréquentes lorsque qu'un vétérinaire ou une ASV de la structure a été formé au management ou à la communication. Il est vrai que c'est un message délivré lors de certaines formations.

Cette stratégie de communication client est-elle liée à une politique tarifaire attractive ou au contraire, permet-elle de valoriser un niveau de prix plus élevé au niveau de la clinique ou du cabinet ? Pour répondre à cette question, nous avons croisé le fait de pratiquer la relance vaccinale, le rappel du suivi des maladies chroniques, des programmes de prévention et de la contraception avec le prix de la consultation de base en canine.

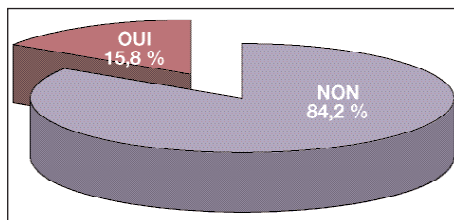
Il apparaît que, de façon très significative, les relances vaccinales et les rappels de programmes de prévention (comme les APE et API) sont associés à un tarif de consultation plus élevé (cf. schémas n° 7 et 8). Comme il est très probable que cette communication augmente la fréquentation de la clinique, l'association avec un tarif plus élevé est tout bénéfique pour la structure.

En revanche, les structures pratiquant les rappels de contraception ont un prix de consultation de base plus faible que celles qui ne les pratiquent pas (cf. schéma n° 9). Ce résultat qui se retrouve dans les trois types d'activité, mixte, canine et rurale, mérite plus d'investigation ! Les praticiens gérant les rappels contraceptifs seraient-ils moins enclins à facturer ?

Yannick POUBANNE

### SCHÉMA N° 3 :

Pourcentage de structures pratiquant les rappels de suivi des maladies chroniques

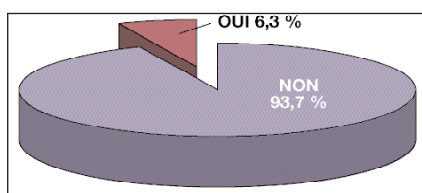


Seulement 15,8 % des répondants déclarent pratiquer ce genre de rappel.

D.R.

### SCHÉMA N° 4 :

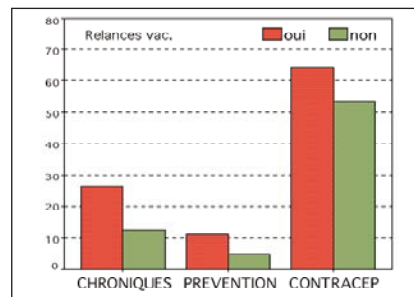
Pourcentage de structures pratiquant les rappels pour les programmes de prévention



Seulement 6,3 % des structures déclarent les utiliser.

### SCHÉMA N° 5 :

Pourcentage de structures pratiquant la relance vaccinale en fonction de l'existence de rappels pour les suivis de maladies chroniques, pour les programmes de prévention ou pour la contraception

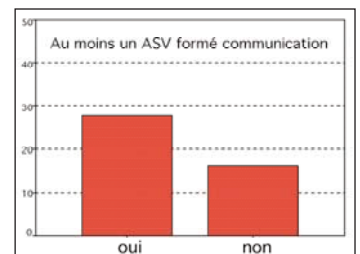
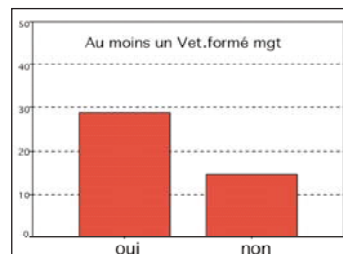


Lorsque les praticiens utilisent les systèmes rappels pour les suivis de maladies chroniques, pour les programmes de prévention ou pour la contraception, ils ont tendances à favoriser les relances vaccinales.

D.R.

### SCHÉMAS N° 6 ET 6' :

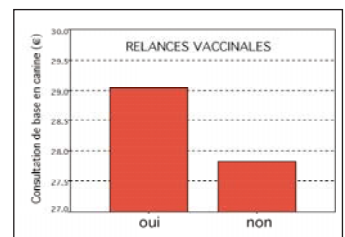
Pourcentage de structures pratiquant la relance vaccinale en fonction de l'existence ou non d'un vétérinaire ou d'un auxiliaire formé au management ou à la communication



Les relances sont plus fréquentes lorsque qu'un vétérinaire ou une ASV de la structure a été formé au management ou à la communication.

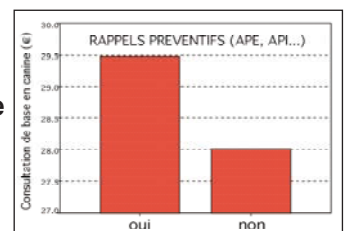
### SCHÉMA N° 7 :

Prix de la consultation de base en canine en fonction de la pratique ou non de la relance vaccinale



### SCHÉMA N° 8 :

Prix de la consultation de base en canine en fonction de la pratique ou non de rappels préventifs

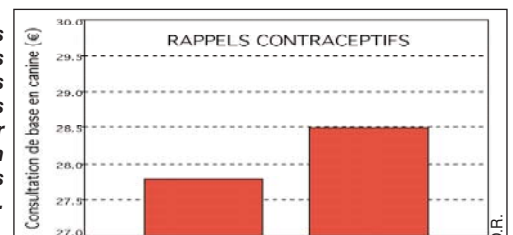


Les relances vaccinales et les rappels de programmes de prévention (comme les APE et API) sont associés à un tarif de consultation plus élevé.

### SCHÉMA N° 9 :

Prix de la consultation de base en canine en fonction de la pratique ou non de rappels contraceptifs

Les praticiens gérant les rappels contraceptifs seraient-ils moins enclins à facturer ? Cette question mériterait plus d'investigations.



D.R.