

Entreprise

Management

>> Honoraires

Parce que vous le valez bien !

Le praticien a parfois des difficultés lorsqu'il s'agit de présenter la facture au client. Tout travail méritant salaire, il doit faire comprendre la valeur de ses prestations.

Présenter « la note » pose souvent problème... il est vrai que les vétérinaires n'ont aucune formation en la matière au cours de leur cursus. En outre, les apparences sont contre eux : dans l'image populaire, le vétérinaire est gentil, il aime et sauve (!) les animaux, il est disponible, généreux, toujours souriant ! C'est en tout cas le portrait idyllique que dressent les séries télé et autres magazines people.

«Chaque salarié de la clinique doit comprendre qu'une consultation à vingt euros ne signifie pas vingt euros de bénéfice.»

Il est assez surprenant d'ailleurs de constater que l'étape « règlement des honoraires » est quasi systématiquement escamotée même dans les programmes qui suivent la vie d'une clinique au quotidien (ces programmes sont nombreux et remportent des scores audimat élevés Outre-Manche).

Affronter les mauvais payeurs

C'est souvent la réceptionniste qui se trouve chargée de la délicate mission de présenter la facture. C'est aussi elle qui sera en première ligne pour essuyer les récriminations éventuelles, les refus de paiement, les chèquiers « oubliés » et les gamins qui viennent rechercher le chat castré ce matin parce que... « *Maman travaille, Papa est mal garé ou Mamy a mal au dos... il/elle viendra payer demain !* ».

Tout travail mérite salaire, y compris dans le domaine de la médecine vétérinaire. Pour aider le personnel de la clinique à affronter au mieux les inévitables pingres (ceux qui roulent en grosse berline allemande et s'habillent avec des vêtements griffés mais trouvent toujours que c'est bien cher), assistés ou pros de l'arnaque, voici quelques conseils.

Former son équipe

Il faut commencer par former son équipe (y compris les vétérinaires salariés). Pas besoin de leur dévoiler toute sa comptabilité mais il faut que chacun comprenne qu'une consultation à vingt euros ne signifie pas vingt euros de bénéfice. Il y a la TVA, le loyer, le chauffage, l'électricité, l'investissement en équipement et consommables (une table de consultation s'amortit et le désinfectant utilisé entre chaque client avant de l'essuyer avec un papier à usage unique n'est pas gratuit), les salaires du personnel (de la réceptionniste au personnel d'entretien), les frais de blanchissage des blouses...et tout cela avant d'avoir acheté et administré le moindre vaccin. Le vétérinaire peut aussi ramener le montant d'une

>> L'AUTEUR

Fabienne DETHIOUX

C'est souvent la réceptionniste qui est chargée de présenter la facture. C'est aussi elle qui est en première ligne pour essuyer les récriminations éventuelles, les refus de paiement, les chèquiers oubliés...

intervention en coût à la minute, suivant le même principe. La clinique offre un service de qualité, le vétérinaire est fier de son travail et il est normal de le faire payer.

Afficher la politique de paiement

Si ces réalités sont bien claires pour les employés, il leur sera plus facile de réfuter les éventuels arguments des clients qui trouvent la note trop salée.

Le praticien ne doit pas oublier d'afficher la politique de paiement de la clinique avec un panneau du style « le règlement des honoraires est dû au moment de la consultation ». Le tarif des principales prestations doit d'ailleurs être affiché visiblement, ceci est une obligation légale.

«La clinique offre un service de qualité, le vétérinaire est fier de son travail et il est normal de le faire payer.»

Il est préférable de systématiser la présentation d'un devis détaillé pour toute intervention. En précisant ligne par ligne le montant de l'anesthésie (au forfait, au poids ou à la durée), celui des consommables, des examens, de l'hospitalisation et de l'opération proprement dite, le propriétaire ne pourra pas jouer la surprise.

Informers les propriétaires

Lorsque l'hospitalisation de l'animal se prolonge, le propriétaire devra être tenu au courant de l'évolution de l'état de son animal. Il est préférable de bien stipuler le coût des différentes procédures qui seront mises en place : perfusions, transfusion, sédation pour un changement de bandage ou un examen radiologique...

Compte tenu de la tendance procédurière venue d'au-delà des mers (comprendre Outre-Atlantique et Outre-Manche), de plus en plus de clinique préfèrent faire signer un accord avant toute hospitalisation ou intervention. Il sera facile d'ajouter une ligne au bas du formulaire concernant le mode de paiement : espèces, chèque ou carte bancaire que le client cochera.

Notre profession prône les mesures prophylactiques, cela vaut aussi pour la gestion du tiroir caisse, nous le valons bien ! ■