

Nouveaux services : encore de nombreuses opportunités de développement

Alors que les programmes Obésité sont relativement bien développés dans la majorité des structures vétérinaires, les écoles du chiot, les programmes de dentisterie et de gériatrie sont encore largement sous-exploités, révèle l'enquête Econovet menée par notre confrère Yannick Poubanne, consultant en pratique management. L'existence de ces nouveaux services est souvent corrélée positivement à la longueur des présentoirs de petfood à l'accueil.

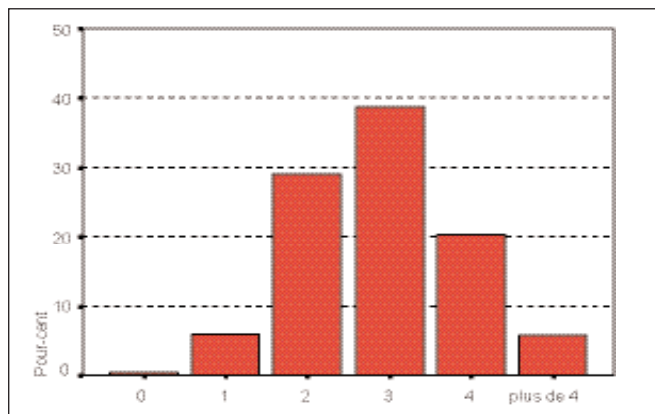
Nous poursuivons la publication des résultats de l'enquête Econovet menée en novembre dernier auprès de 497 structures vétérinaires. Ce septième volet s'intéresse au nombre de marques de petfood référencées, à la place qui leur est dévolue à l'accueil et à l'implantation des nouveaux services tels que les programmes de gériatrie, de dentisterie ou les écoles du chiot.

3,9 MARQUES EN MOYENNE DE PETFOOD DÉLIVRÉES

En moyenne, les structures vétérinaires proposent 3,9 marques d'aliments pour animaux de compagnie (petfood, cf. schéma n° 1). La valeur la plus fréquemment rencontrée (aussi appelée le mode) est 3 : 38,7 % des structures référencent 3 marques de petfood. Si l'on rassemble les structures proposant 2 à 3 marques, elles représentent près de 70 % des cabinets et cliniques. Seules 5,8 % des structures ne référencent qu'une seule marque.

L'enquête n'a pas montré de relations significatives entre le nombre de marques référencées et la taille du présentoir d'aliment.

Schéma n° 1 : Pourcentage de structures vétérinaires en fonction du Nombre de marques de petfood référencées



Seules 5,8 % des structures ne référencent qu'une seule marque.

4,5 MÈTRES EN MOYENNE DE PRÉSENTOIR DÉDIÉ AU PETFOOD

En moyenne, la longueur au sol du présentoir dédié aux aliments est de 4,5 mètres (cf. schéma n° 2). La valeur la plus fréquemment rencontrée est comprise entre deux et quatre mètres.

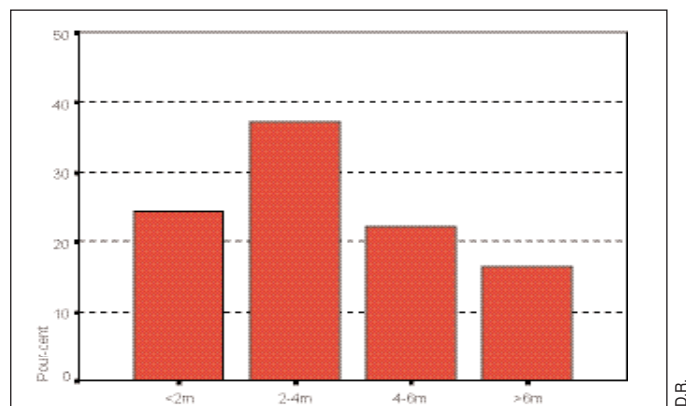
Royal Canin / P. Helaine



Les structures proposant 2 à 3 marques de petfood représentent près de 70 % des cabinets et cliniques.

17,1 % des vétérinaires interrogés n'ont pas répondu à cette question, ce qui peut laisser supposer qu'un même pourcentage de structures n'a toujours pas mis en place un présentoir d'aliment en salle d'attente.

Schéma n° 2 : Pourcentage de structures vétérinaires en fonction de la Longueur du présentoir dédié au petfood (au sol et en mètres)



La valeur la plus fréquemment rencontrée est comprise entre 2 et 4 mètres.

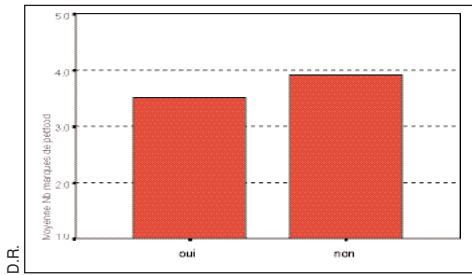
DES PROGRAMMES PLUS OU MOINS DÉVELOPPÉS

Les réponses aux questions relatives aux programmes proposés aux clients des structures vétérinaires montrent que le programme le plus fréquemment rencontré est celui sur l'obésité. Plus de la moitié (54,1 %) des structures vétérinaires le proposent. Il faut dire que de nombreux laboratoires et sociétés d'aliments travaillent ce besoin client depuis de nombreuses années.

En revanche, les nouveaux services comme la dentisterie, la gériatrie et surtout l'école du chiot (*puppy class*) ne percent pas vraiment. Seul un tiers des cabinets et cliniques proposent les deux premiers et seulement 5,5 % ont créé des écoles du chiot.

Il reste donc de nombreuses opportunités de développement de nouveaux services dans les cliniques vétérinaires qui dépendent plus de la mise en place de choses connues (dentisterie, gériatrie et école du chiot) que de la découverte d'innovations révolutionnaires.

Schéma n° 3 : Nombre de marques de petfood en fonction de l'existence ou non d'écoles du chiot

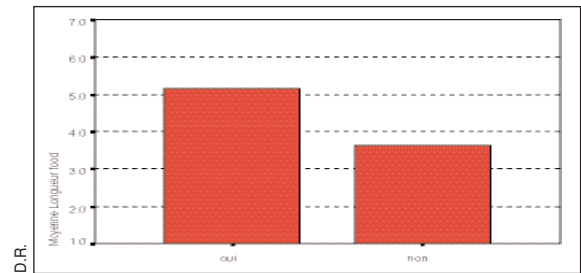


Les quelques structures qui ont lancé une école du chiot travaillent avec moins de marques de petfood que les autres.

Il y a une relation positive entre la longueur du stand de petfood et :

- la présence d'un vétérinaire formé au management,
- la durée de la permanence à l'accueil,
- la surface de la structure et
- le nombre de places de parking.

Schéma n° 4 : longueur du présentoir de petfood en fonction de l'existence ou non d'un vétérinaire formé au management dans la structure



FACTEURS INFLUENÇANT LE NOMBRE DE MARQUES ET LA LONGUEUR DU PRÉSENTOIR DE PETFOOD

La relation qui pourrait exister entre le nombre de marques de petfood délivrées dans la structure et la longueur du présentoir en zone publique a été testée, avec les variables suivantes :

- programmes proposés par le vétérinaire ;
- le fait d'avoir au moins un vétérinaire de la structure formé au management ;
- la permanence à l'accueil ;
- la surface de la clinique ;
- le nombre de places de parking disponibles pour les clients.

Le nombre de marques de petfood délivrées dans la structure apparaît en relation avec seulement une variable : l'école du chiot (cf. schéma n° 3). Les quelques structures qui ont lancé ce service client travaillent avec moins de marques de petfood que les autres.

En revanche, il en est tout autrement de la longueur du présentoir de petfood en zone publique. Celle-ci apparaît très nettement en relation positive avec :

- tous les programmes proposés par la structure sauf... l'école du chiot ;
- le fait d'avoir au moins un vétérinaire de la structure formé au management ;
- la permanence à l'accueil ;
- la surface de la clinique ;
- le nombre de places de parking disponibles pour les clients.

Les schémas n° 4, 5, 6 et 7 et le tableau illustrent ces relations.

Sans qu'il soit possible de déterminer la cause et l'effet, il apparaît que les cliniques ayant mis en place des programmes d'obésité, de dentisterie ou de gériatrie possèdent en même temps un présentoir de longueur supérieure à la moyenne. On peut suspecter ce dernier d'être nécessaire ou la conséquence de ces programmes.

Similairement, la disponibilité à l'accueil pour les clients, la surface de la clinique ainsi que le nombre de places de parking pour les clients s'accompagnent toujours d'une longueur de présentoir petfood plus importante.

Schéma n° 5 : Longueur du présentoir de petfood en fonction de la durée de la permanence à l'accueil

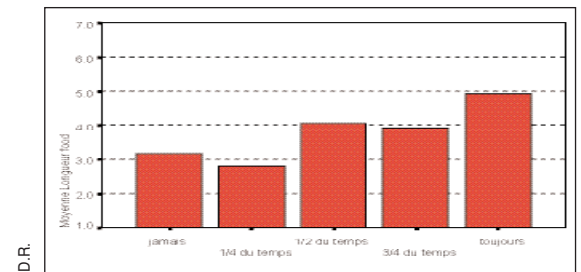


Schéma n° 6 : Longueur du présentoir de petfood en fonction de la surface de la structure

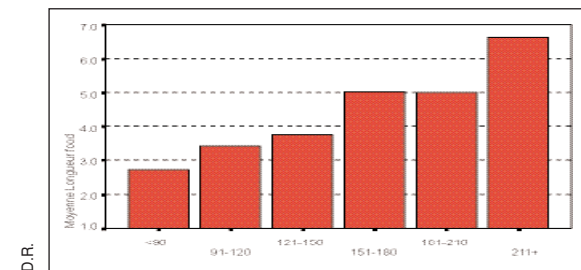
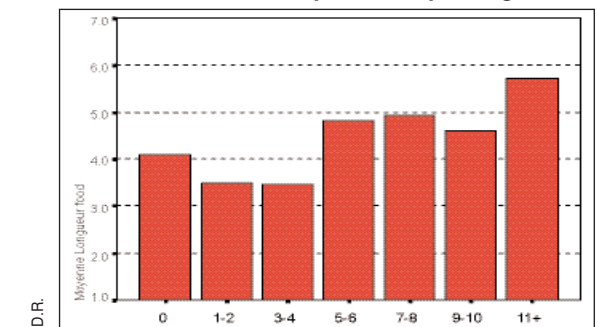


Schéma n° 7 : Longueur du présentoir de petfood en fonction du nombre de places de parking



Yannick POUBANNE
Consultant en practice management

Longueur du présentoir de petfood en fonction de l'existence ou non d'un programme Obésité, Dentisterie ou Gériatrie

		Longueur food
		Moyenne
Obésité	oui	5.22
	non	3.48
Dentisterie	oui	5.26
	non	4.03
Géatrie	oui	5.39
	non	3.92

Les structures ayant mis en place de tels programmes ont toujours un présentoir de petfood dont la longueur est supérieure à la moyenne.