

>> Prospective

>> L'AUTEUR

Marine TRUFFERT

Assurances pour animaux de compagnie : un atout pour la médicalisation ?

Peu développé en France, le secteur des assurances des animaux de compagnie est en pleine évolution. Les mentalités changent, tant chez les propriétaires que chez les vétérinaires. Des points de blocage persistent mais une prise de conscience des avantages que les assurances représentent est en cours dans la profession.

En France, on dénombre 60 millions d'animaux de compagnie pour 64 millions de Français, dont 10 millions de chats et 8 millions de chiens. La France fait donc partie des Etats européens qui possèdent le plus d'animaux de compagnie*. Les Français sont autour de 25 % à posséder un chien ou un chat et leur statut au sein de la famille est en évolution : ils sont de plus en plus considérés comme membres de la famille à part entière.

Pourtant, très peu d'entre eux sont assurés. En France, environ 2 % sont assurés par leurs propriétaires et cela concerne surtout les chiens. C'est très peu, surtout quand on compare avec les chiffres européens disponibles : en Angleterre, près de 30 % des animaux sont assurés et en Suède, on atteint les 70 % de la population.

Par ailleurs, dans un contexte où la médecine vétérinaire se perfectionne, les moyens augmentent et avec eux les coûts. Beaucoup de propriétaires ne peuvent aller au bout d'un traitement par manque de moyens et de nombreux vétérinaires sont contraints d'ajuster en permanence leurs soins au budget des clients. Ce sont tous ces éléments qui amènent à se poser la question de l'intérêt des assurances animales pour la médecine vétérinaire

De nombreux points de blocage

Plusieurs raisons peuvent expliquer la faiblesse de la France sur ce marché. Du côté des propriétaires, une étude réalisée par SantéVet en juin 2008 montre que les propriétaires d'animaux de compagnie n'ont souvent aucune idée des frais vétérinaires que peuvent entraîner les soins de leur animal ; ils s'assurent donc après un problème. De plus, les gens sont en général assez imprévoyants : 70 % des propriétaires d'animaux de compagnie n'ont pas la moindre idée avant l'acquisition d'un animal du prix des visites vétérinaires, n'ayant pas l'habitude de payer leurs propres frais de santé.

Concernant les assureurs, beaucoup ne communiquent pas ou peu auprès des vétérinaires. Pour beaucoup de compagnies, le contrat santé animale représente une très faible part du chiffre d'affaires en regard des assurances santé, auto ou habitation.

De la méfiance parmi les vétérinaires

Enfin, concernant les vétérinaires, les avis sont partagés : d'une manière générale, les vétérinaires interrogés sont plutôt favorables aux assurances animales mais beaucoup estiment mal connaître ce secteur. Une enquête de TNS réalisée pour SantéVet en juin 2008 indique que 15 % des vétérinaires n'ont jamais entendu parler des assurances animales et parmi ceux qui connaissent, près de la moitié estime « *connaître mais sans*



Les assurances permettent d'aider au financement d'actes coûteux, notamment les chirurgies.

plus ». Ce qui laisse 40 % des vétérinaires qui s'estiment correctement informés. C'est peu.

Par ailleurs, on rencontre de la méfiance de la part de certains vétérinaires. Deux craintes sont surtout posées face à l'arrivée des assurances animales. La première : la peur de voir arriver dans la relation avec le propriétaire un troisième acteur : l'assureur. En effet, explique notre confrère Yannick Poubanne, membre du Conseil supérieur de l'Ordre, « *le risque pour la profession vétérinaire, c'est un contrôle de la profession, des coûts et une remise en question des choix des vétérinaires* » par les assurances.

Par exemple, les assurances peuvent choisir de fixer le montant de remboursement d'une consultation à un prix inférieur à celui pratiqué chez un praticien et guider les clients assurés vers les praticiens acceptant d'ajuster à la baisse leurs prix (conventionnement). Empêcher ce genre de dérive fait partie des objectifs de la Charte (lire article page 8).

D'autres craignent l'affrontement avec leurs clients, en cas de litige. En effet, certains propriétaires peuvent être amenés à demander à leur vétérinaire de « tricher » sur la facturation pour obtenir de meilleures conditions de remboursement, ce qui créera des points de tension en cas de refus de celui-ci. Beaucoup préfèrent éviter de proposer cette solution à leurs clients pour ne pas risquer de se retrouver dans cette situation.

Intérêts des assurances pour la médecine et la chirurgie

Beaucoup de vétérinaires sont favorables au développement des assurances. Notre confrère Christophe Buhot, trésorier du SNVEL**, syndicat signataire de la Charte, indique : « *Elles peu-*

vent permettre une meilleure médicalisation des animaux et faciliter la mise en place de traitement ». En effet, une étude réalisée en 2004 par SantéVet a montré que près d'un quart des personnes interrogées ne peuvent pas effectuer les soins nécessaires faute d'argent. Ce même constat est fait par tous les vétérinaires en exercice et cela ne va pas aller en s'arrangeant. En effet, les frais vétérinaires ont plutôt tendance à augmenter avec le perfectionnement du matériel et des outils de diagnostic et de traitement.

Notre confrère Didier Noël Carlotti, président de l'Afvac***, s'exprime lui aussi sur le sujet : « Je suis pour ; je pense que les assurances sont utiles pour tous les vétérinaires, d'autant plus qu'ils sont amenés à réaliser des actes assez coûteux. A titre personnel, en tant que spécialiste, je pratique des actes qui peuvent coûter cher et les assurances aident le propriétaire au financement ». En somme, le vétérinaire doit pouvoir proposer les soins les plus appropriés pour un animal sans juger du prix.

Pour Yannick Poubanne, l'impact des assurances peut s'estimer en observant ce qui se passe à l'étranger : « J'aime citer le modèle anglais » explique-t-il. Dans ce pays où un tiers des chiens et un cinquième des chats sont assurés, il a été montré que « l'assurance était un moteur du développement de la profession vétérinaire. En libérant les propriétaires d'une contrainte financière, elle permet de faire plus d'actes et d'aller plus loin dans les soins ». Il ajoute qu'actuellement, beaucoup de vétérinaires ont du mal à valoriser et à facturer leurs actes, compen-

sant sur les médicaments. Les assurances, en remboursant les frais de consultation ou de chirurgie, peuvent les aider à légitimer leurs coûts.

L'évolution des coûts de la médecine vétérinaire fait évoluer les mentalités

Les assurances semblent donc être vues comme un moyen de soigner mieux tous les animaux, tout en se libérant des contraintes financières. Par conséquent, « elles permettent également une certaine prévention des impayés », déclare Christophe Buhot.

Où en est-on actuellement, entre l'engouement des uns et la méfiance des autres ? Didier Noël Carlotti déclare : « Nous assistons à l'heure actuelle à un changement de mentalité au sein de la profession. Il y a quelques années, l'idée d'assurer les animaux pouvait ne pas être prise au sérieux aussi bien par les propriétaires que les vétérinaires. Mais désormais, avec l'évolution des progrès techniques et avec eux des coûts les attitudes face aux assurances évoluent également. Elles semblent de plus en plus être une vraie réponse face aux problèmes de financement des soins rencontrés par beaucoup de propriétaires. » ■

* Sources : enquête Facco/TNS Sofrès novembre 2006, Prom'Animal 2007.

**SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.

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

>> GROS PLAN

Ne pas confondre courtier et assureur

Le fonctionnement du milieu des assurances est complexe et méconnu pour bon nombre de vétérinaires. Notre confrère Boris Jean, spécialisé en assurances, explique qu'il faut distinguer le terme de « courtier en assurances » et le terme « assureur ».

Les assureurs (sociétés d'assurance comme Axa, Generali...) ont l'exclusivité du portage du risque financier, indispensable à la viabilité d'un contrat d'assurance. Normalement, l'assureur est directement en relation avec l'assuré via la distribution des contrats et la gestion des polices et des sinistres.

Sur le marché de l'assurance santé animale, les assureurs sont peu nombreux à être directement en contact avec les propriétaires de chiens et chats. En effet, la plupart des contrats actuellement sur le marché sont commercialisés par des courtiers en assurance.

Des intermédiaires en assurance

Les courtiers (comme ECA, Solly Azar...) sont des « intermédiaires en assurance », profession distincte du métier d'assureur. Le courtier est un acheteur de garanties auprès des sociétés d'assurance pour le compte de son client (l'assuré) auquel il apporte une solu-

tion d'assurance. Pour certains types de produits, l'assureur qui porte le risque des garanties est parfois amené à déléguer au courtier la gestion des contrats et/ou des sinistres.

Sur une prime d'assurance de 109 € TTC, 9 € sont directement reversés à l'Etat (taxes d'assurances). Les 100 € restants permettent à la fois de couvrir les garanties (coût des remboursements des sinistres), les frais de commercialisation, de gestion des contrats et des sinistres, et les marges éventuelles des intervenants (assureur et courtier par exemple). **M.T.**

Une douzaine de marques d'assurance pour quelques assureurs

Les contrats d'assurance pour animaux de compagnie ne prennent pas tous les mêmes paramètres en compte. Chaque assureur propose plusieurs types de contrats. Il est donc conseillé de faire des devis pour les comparer.

En France, le premier contrat d'assurance pour les animaux est apparu il y a plus de 30 ans. A l'époque, il s'agissait du contrat Saint-Bernard, conçu par notre confrère Pierre Desnoyers. Depuis, d'autres sont apparus, ont disparu et globalement, le marché se développe progressivement. En tout, une douzaine de marques existent pour quelques assureurs. Elles sont regroupées dans le tableau ci-contre.

Les contrats ont tous leurs spécificités. Sans entrer dans les détails propres à chacun, il est intéressant de connaître les points clés à repérer dans un contrat pour être ensuite capable de faire le bon choix.

Que regarder dans les différents contrats ?

Chaque marque d'assurance propose 2 à 3 contrats différents qui ne présentent pas les mêmes garanties. En général, elles proposent au minimum une formule économique pour les « coups durs » et une formule complète couvrant plus de risques, parfois une formule intermédiaire. Ces formules diffèrent par le pourcentage remboursé, les plafonds, la franchise et surtout la nature des actes remboursés selon la cause. En général, le contexte d'accident est à différencier du contexte maladie. De même, certaines formules remboursent les soins chirurgicaux mais pas les frais médicaux. Les formules les plus complètes remboursent également parfois (en partie seulement) les soins préventifs type vaccination, stérilisation et rarement antiparasitaires.

Tous ces éléments sont à objectiver lorsqu'on désire souscrire une assurance mais, globalement, elles ne sont pas conçues pour les frais de routine mais au contraire pour les imprévus qui peuvent se révéler très coûteux.

Bien lire les clauses du contrat avant choisir

Quasiment tous les contrats émettent des conditions sur l'âge de l'animal au moment de la souscription de l'assurance, partant du principe que plus un animal est assuré jeune, plus on minimise ses chances de survenue de maladies.

En général, l'assurance prend effet dès 3 mois jusqu'à 5 à 11 ans selon les contrats. Les chiens et chats doivent aussi toujours être correctement identifiés et à jour dans leurs vaccins. Il est souvent demandé les antécédents médicaux de l'animal, un moyen qui permet d'éviter que les propriétaires d'animaux déjà malades souscrivent une assurance dans un but non préventif. D'ailleurs, toutes les assurances disposent de délais de carence qui leur permettent de prendre effet 1 à 2 mois après signature du contrat afin d'éviter d'assurer des animaux déjà malades. Des restrictions sur les chiens de travail ou de chasse peuvent aussi être observées ainsi que sur les chiens des catégories 1 et 2.

Le prix du contrat augmente avec l'âge de l'animal

Une fois le contrat souscrit, il peut être reconduit ou arrêté tous les ans par l'assuré ou l'assureur sauf mention contraire. Pour les animaux assurés qui vieillissent, certaines assurances augmentent le prix des cotisations et/ou modifient les franchises. D'autres ne renouvellent pas le contrat passé un certain âge. Il est donc important de bien lire les clauses du contrat avant de faire son choix.

Les prix dépendent d'une part de la nature et du niveau des garanties, d'autre part de facteurs liés à l'animal. Pour un même contrat, le montant mensuel va dépendre du format de l'animal, de sa race, de son âge, de ses antécédents médicaux,...

Les contrats ne prennent pas tous les mêmes paramètres en compte. Il est donc intéressant de faire différents devis pour comparer. La fourchette de prix est donc très large, en moyenne de 150 à 450 € par an. ■

Une charte bientôt signée aussi par les équins

Dans le but de maîtriser et de réguler la relation assurance/vétérinaire, la commission d'assurance du Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires, en collaboration avec le SNVEL* et le Germ**, a rédigé une charte des bonnes pratiques à l'attention des vétérinaires et des sociétés d'assurance.

En la signant, ces sociétés s'engagent :

- au respect des prescriptions et tarifs vétérinaires ;
- au libre choix des clients concernant leur vétérinaire praticien ;
- à ne pas pratiquer de tiers payant sans l'aval du Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires.

Elle compte à présent trois courtiers signataires : SantéVet, la première signataire en novembre 2008, AAC en janvier 2009 et ECA assurance le 10 février.

Fixer les règles entre vétérinaires et assurance

Par ailleurs, l'Avef*** compte rejoindre l'Afvac et le SNVEL pour l'adhésion à la charte. Pour cette raison, l'organisme a fait la demande qu'il soit explicité directement que le texte s'adresse aussi aux équidés puisque seul le terme « d'animaux de compagnie » apparaissait. Une fois que cette modification sera noti-

fiée, le courtier spécialisé en assurances chevaux Cavalassur devrait la signer prochainement.

« Cette charte permet d'abord d'aider les vétérinaires à identifier les assurances animales qui manifestent une volonté de respecter la déontologie », explique notre confrère Yannick Poubanne, interrogé lors de la signature d'ECA assurance le 10 février. « De plus, elle permet de faciliter la coopération entre vétérinaires et compagnies d'assurance, en fixant des règles qui permettent d'y voir plus clair et de dissiper les suspensions qui existent de part et d'autre ».

Karim Irouche, PDG d'ECA assurance, déclare : « Cela nous semble vraiment important de signer cette charte ; c'est pour nous un moyen de nous rapprocher des vétérinaires et de leur faire comprendre notre point de vue, afin d'envisager un partenariat ». ECA assurance est donc la troisième entreprise à venir signer la charte. C'est elle qui a racheté le contrat Saint-Bernard initialement mis en place par notre confrère Pierre Desnoyers et elle développe actuellement un contrat rebaptisé Calinia, qui a la particularité d'assurer, en plus des chiens et chats, les NAC : lapins, furets, cobayes, rats... **M.T.**

*SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.

**Germ : Groupe d'études et de recherches en management de l'Afvac.

***Avef : Association vétérinaire équine française.

Les marques d'assurance santé pour animaux de compagnie

Contrats	Formules proposées	Frais remboursés	Prix*	Conditions de souscription
Aloa www.aloa-assurances.fr Assureur : Lybemet	Sécurité	100 % chirurgie	Chien : 136,92 € Chat : 109,63 €	Animal âgé de 3 mois jusqu'à 7 ans inclus
	Tranquillité	Chirurgie : 70 % Maladie : 100 %	Chien : 286,75 € Chat : 129,49 €	
Anisante www.anisante.com Courtier : APCI Assureur : AXA	Chirurgie	Frais liés à une chirurgie	Chien et Chat : 78 €/an	Animal âgé de 3 mois à 8 ans
	Complète	Frais médicaux et chirurgicaux + assistance	Chien : 215 €/an Chat : 170 €/an	Exclusion à 15 ans
Canissimo / Felissimo www.aac-assurances.com Courtier : AAC Assureur : AXA	Garantie essentielle	Accident : 100 % sur frais médicaux ; 75 % sur chirurgie et hospitalisation	Chien : 12 €/mois ou 120 €/an Chat : 10 €/mois ou 96 €/an	Animal âgé de 3 mois à 9 ans
	Garantie confort	Accident + Maladie ; idem + 75 % sur les médicaments prescrits et 30 € pour visite/vaccin annuels	Chien et chat : 21 €/mois ou 228 €/an	
ECA Calnia www.eca-assurances.com Courtier : ECA Assureur : Avanssur	Réduite	Chirurgie : 100 % + 20 € pour vaccins annuels	Chien : 220 €/mois Chat : 5,70 €/mois	Animal âgé de 3 mois à 10 ans
	Confort	Chirurgie + hospitalisation > 48 h : 100 % + 25 € vaccins annuels	Chien : 8,70 €/mois Chat : 6,95 €/mois	
	Complète	Chirurgie + hospitalisation > 48 h + soins médicaux : 100 % + 25 € vaccins annuels	Chien : 24 €/mois Chat : 18,95 €/mois	
Garanties Chien Chat www.asimeas.fr Courtier : April Assureur : Lybemet	Unique	Accident : 100 % sur actes Maladie : 100 % sauf sur hospitalisation, consultation	Chien : 14,50 €/mois Chat : 11,50 €/mois	Animal âgé de 3 mois à 8 ans
Bonne forme multi garanties www.generali-garistwest.com Assureur : Generali	Simplifiée	Accident + chirurgie : 100 % des frais	Chien : 14 €/mois Chat : 11,30 €/mois	Animal âgé de 3 mois à 7 ans
	Concrète	Accident + chirurgie + maladie : 100 % + vaccins annuels (30 €)	Chien : 24 €/mois Chat : 19 €/mois	
Médortranquille www.medortranquil.com Courtier : Actif gestion Assureur : ABF	Unique	Accident (100 %) et maladie (70 %) + une vaccination annuelle	Chien : 249,29 €/an Chat : 163,30 €/an	Chien : 3 mois à 8 ans Chat : 3 mois à 11 ans
Santé-Vet www.santevet.com Courtier : Santé-vet Assureurs : GAN + l'Équité	Light	Accident + Maladie 50 %	Chien : 15,70 €/mois Chat : 8,90 €/mois	Animal âgé de moins de 5 ans
	Confort	Accident + Maladie 70 %	Chien : 20,90 €/mois Chat : 13,50 €/mois	
	Premium	Accident + Maladie 100 % + 80 à 113 € sur frais préventifs	Chien : 33,17 €/mois Chat : 20,90 €/mois	
Quadrup'aide www.togersassurances.com Courtier : Solby azar Assureur : l'Équité	Chirurgicale	Accident + Maladie : 100 % des frais chirurgicaux	Chien et Chat : 200 €/mois 26,90 €/an	Chien : 3 mois à 8 ans Chat : 3 mois à 11 ans
	Accident	Accident : 100 % des frais chirurgicaux et médicaux	Chien : 12,50 €/mois 126 €/an Chat : 9,95 €/mois 95,42 €/an	
	Médicale	Accident : 100 % des frais médicaux et chirurgicaux Maladie 70 %	Chien : 22,80 €/mois 290 €/an Chat : 17,27 €/mois 183,29 €/an	

*Etant donné le grand nombre de facteurs de variation du prix, selon l'âge, le poids adulte, les prix indiqués pour les chiens concernent une chienne type beagle de 1 an stérilisée et un chat européen femelle stérilisée de 1 an révolu.

Chaque marque d'assurance propose 2 à 3 contrats différents, en général une formule économique pour les coups durs, une formule complète couvrant plus de risques et parfois une formule intermédiaire.