

## &gt;&gt; Prospective

## &gt;&gt; L'AUTEUR

Maud LAFON

Rédactrice permanente de la DV

## Le chat, l'avenir du vétérinaire canin ?

**Animal de compagnie en plein essor, le chat est également un patient de plus en plus fréquent des cliniques vétérinaires. Pour exploiter au mieux le potentiel représenté par cette nouvelle clientèle, il convient d'en connaître les particularités.**

« Le patient félin représente une opportunité importante pour l'avenir », ont expliqué nos confrères Luc Hazotte et Jean-Michel Mainguéné, respectivement président et vice-président du Groupe d'études et de recherches en management de l'Afvac\*, lors du congrès annuel de l'association, le 27 novembre, à Lille.

Ils ont rappelé quelques données démographiques\*\* qui montrent l'ascension du chat dans les foyers français alors que la tendance semble inverse pour le chien. La France compte 11,3 millions de chats et, par ailleurs, les foyers sont souvent multi-possesseurs de chats (30 % des propriétaires en ont au moins 2). L'essor de la population féline semble assuré puisque 5 % des Français disent souhaiter acquérir un chat dont 1,5 % certainement.

Le panier moyen consacré au chat est plus élevé que pour un chien (62 € en moyenne pour une consultation vaccinale féline contre 56 € pour un chien).

## Peu médicalisé

Or le chat est un client peu médicalisé puisque seulement un peu plus de la moitié des possesseurs de chats se rendent chez le vétérinaire au moins une fois par an. Par ailleurs, un chat médicalisé sur deux n'est pas vacciné et ce même patient n'est traité que 1,5 fois par an contre les parasites externes. Un chat vacciné sur 3 n'est pas vermifugé et un chat sur 5 n'est pas identifié. « Il y a donc beaucoup à faire », ont souligné nos confrères et ces paramètres témoignent du fort potentiel véhiculé par la clientèle féline pour les structures vétérinaires.

La place du chat au sein de la famille a beaucoup évolué et de simple « chasseur de souris », le chat est devenu un membre du foyer à part entière. A la différence du chien, acheter en élevage un animal de race n'est pas encore entré dans les mœurs et dans 90 % des cas les chats sont trouvés ou donnés. « Cette adoption en dehors du circuit professionnel implique un besoin accru de sensibilisation des propriétaires aux intérêts de la médicalisation », ont ajouté nos confrères.

Autre potentiel à exploiter : la stérilisation. Si 78 % des mâles et 68 % des femelles sont stérilisés, il reste encore une frange non négligeable de la population féline qui ne l'est pas. Corollaire de cette situation, les chatons à adopter sont de plus en plus difficiles à trouver, ont indiqué les conférenciers.

## Gériatrie et nutrition

Avec un âge moyen de 5,7 ans, la population féline française présente une autre caractéristique utile à connaître : le potentiel d'activité en gériatrie féline est important. Autre consultation « spécialisée » potentiellement intéressante : la nutrition, l'obésité représentant un problème croissant dans l'espèce féline puisqu'un chat sur 3 pèse plus de 5 kg.

Pour exploiter au mieux ce nouveau créneau, il faut être conscient des particularités du patient félin qu'ont rappelées nos confrères. Ainsi, le chat est un animal discret et souvent le propriétaire n'est pas en mesure de décrire des symptômes précis. Les seules constantes en cas de problème médical sont souvent l'anorexie et l'immobilité. Par ailleurs, le chat ne prend pas aisément tous les médicaments et, outre la galénique, il faut s'attacher à adapter son comportement lors d'une consultation, en privilégiant la douceur.

## Auditer sa clinique

Les propriétaires de chats sont globalement plus exigeants et moins satisfaits des services de leur vétérinaire que les propriétaires canins (lire ci-dessous). « Ils ne doivent donc pas être traités de la même manière », ont précisé nos confrères ajoutant que le chat s'adaptait mal aux cliniques vétérinaires qui, bien souvent, n'ont pas pris en compte ce patient particulier dans leur agencement. Prévoir deux salles d'attente distinctes pour les chiens et les chats peut donc être une option intéressante. De même, il convient d'être vigilant sur la communication et les services proposés de façon spécifique aux propriétaires de chats.

Pour s'adapter à cette nouvelle clientèle et évoluer en conséquence, les intervenants ont conseillé aux praticiens de suivre l'évolution du nombre de chats au sein de leur clinique. Ils ont recommandé d'auditer la structure en ce qui concerne le nombre de propriétaires félins, le nombre de vaccins effectués, la proportion des clients félins dans le chiffre d'affaires, les outils de communication dédiés aux propriétaires de chats, le matériel spécifique dont la clinique dispose pour les chats.

Au final, deux approches se dégagent face à ces patients particuliers : la clinique féline exclusive ou la mise en place de spécificités félines dans une clinique canine.

\*Afvac : Association française des vétérinaires pour animaux de compagnie.  
\*\*Chiffres Facco-Sofres 2008.



▲ Les propriétaires de chats, plus exigeants et souvent moins satisfaits, doivent être traités différemment des propriétaires de chiens.

## Propriétaire félin : des attentes particulières

Dans leur exposé sur le potentiel représenté par la médecine féline, nos confrères Luc Hazotte et Jean-Michel Mainguéné ont dressé le profil type du propriétaire félin.

Dans la majorité des cas, il appartient aux classes sociales moyennes, vit en maison individuelle, dans un foyer composé d'au moins trois personnes et dans une ville de plus de 2 000 habitants. « Augmenter le taux de médicalisation des chats relève donc du domaine du possible », ont insisté les intervenants. Ils ont évoqué les particularités des nouveaux propriétaires de chats, qui sont des individus plus jeunes, citadins, ayant effectué des études supérieures et qui sont de plus en plus attentifs à la santé de leur animal.

### Trois catégories

Les intervenants ont classé les propriétaires de chat en trois catégories en fonction de la relation établie avec leur animal :

- **le premier type** considère que le chat est un animal libre et indépendant et qu'il n'a pas besoin du vétérinaire : ces animaux ne sont pas faciles à médicaliser ;

- **le deuxième type**, le plus répandu, est représenté par la famille qui vit avec son chat et attend pour cet animal le même traitement que pour un chien : cette catégorie est la plus facile à médicaliser ;

- **le troisième type**, le *cat lover*, est incarné par le propriétaire qui vit avec un ou plusieurs chats et présente un attachement particulier à cette espèce avec une philosophie excessive par rapport aux attentes envers son vétérinaire : il s'agit de trouver la bonne mesure entre les attentes du client et les coûts engendrés par la médicalisation.

S'appuyant sur les résultats d'une enquête menée à l'école vétérinaire de Nantes, nos confrères ont souligné la différence de perception entre les propriétaires de chiens et les possesseurs

de chats vis-à-vis de leur vétérinaire. Ainsi, si les premiers se montrent globalement satisfaits et portent une évaluation positive à l'issue d'une consultation, les seconds sont plus critiques et portent un jugement plus sévère sur l'accueil et l'attente, le service apporté, la contention de l'animal, etc.

Pour améliorer leur taux de satisfaction, les conférenciers ont proposé quelques pistes : travailler sur rendez-vous pour éviter l'attente ; prévoir un créneau horaire dédié aux chats ; disposer en salle d'attente des tabourets pour que la cage de transport puisse être posée en hauteur ; laisser à disposition des clients en salle d'attente des ouvrages et documentations consacrés aux chats ; être vigilant sur les odeurs des locaux ; éventuellement brancher un ou plusieurs diffuseurs de phéromones dans la clinique. **M.L.**