

FINANCES

La difficile rentabilité des nouveaux services

Consultation pour la douleur, séances de physiothérapie, création d'une banque de transfusion sanguine. Les structures vétérinaires cherchent à se différencier. Entre bonne idée et tiroir-caisse, l'adéquation est complexe.

Est-il nécessaire d'investir dans de nouveaux services ? S'ils sont plus ou moins rentables, leur mise en œuvre contribue à la valorisation de l'image de la clinique, à l'amélioration de la relation client, voire de la gestion des équipes. À Nantes (Loire-Atlantique), le centre hospitalier vétérinaire Atlantia (CHVA) a fait le choix, en 2013, d'implanter sur son site un espace dédié à la physiothérapie. « Parce que l'activité générée par les trois vétérinaires spécialisés en orthopédie et les cas de neurologie le justifiaient, explique Didier Schmidt-Morand, vétérinaire ophtalmologue au CHVA. Nous avons choisi d'investir lourdement. Avec une surface dédiée, du matériel spécifique, comme un tapis, un aquarium, un laser, de l'électrostimulation, etc., un partenariat avec le fournisseur Mikan et le recours à une collaboratrice libérale, spécialisée en physiothérapie. Nous avons voulu un outil à la hauteur du plateau technique déployé au CHVA. »

Un service de physiothérapie

Conçu pour le suivi des chirurgies (interventions orthopédiques ou neurologiques), le centre accueille des cas de référés. Quatre ans plus tard, Didier Schmidt-Morand et Sandrine Charles, physiothérapeute, reconnaissent un manque de rentabilité. Pourtant, l'espace effectue une centaine de soins par mois. « La fréquentation est en progression constante. Mais, dépendante des chirurgies, l'activité est très fluctuante. La physiothérapie demeure, malgré tout, une discipline assez méconnue. Il faudrait trouver le temps de mieux sensibiliser les vétérinaires », constate Sandrine Charles. Le retour sur investissement des actes de physiothérapie (près d'une heure,

facturée de 35 à 50 €) est insuffisant. « Contrairement aux kinésithérapeutes, nous ne pouvons pas suivre cinq patients à la fois, observe la physiothérapeute, qui veut réévaluer les tarifs et mettre en place la formation d'un auxiliaire spécialisé vétérinaire (ASV), afin de multi-

UNE ACTIVITÉ FAIBLEMENT RÉMUNÉRATRICE CONTRIBUE AU SAVOIR-FAIRE DE LA CLINIQUE.

plier les actes. « Un CHV sans service de physiothérapie, c'est aberrant, estime Sandrine Charles, qui capte une clientèle assez éloignée de la clinique. La distance peut constituer un frein. La physiothérapie intervient souvent à la suite d'une hospitalisation et nécessite donc plusieurs déplacements, qui finissent par être coûteux pour les propriétaires. » Pour l'ophtalmologue, créer des services fait partie de la vie d'un CHV. « Tous les projets n'ont pas le même impact financier, ni la même stratégie », confie-t-il. Le recrutement récent de l'anesthésiste Maud-Aline Chesnel – l'une des rares vétérinaires françaises à détenir le diplôme de spécialiste européen d'anesthésie et d'analgésie vétérinaire – a permis de proposer des consultations "antidouleur". « C'est un plus pour le centre. Et là, à l'exception du coût salarial inhérent au choix fait par le CHV, ce service n'a pas nécessité d'investissement particu-

lier », indique Didier Schmidt-Morand. Enfin, des activités liées à l'institut d'histopathologie voisin et un espace dédié à la structure itinérante FauneVet, spécialisée en faune sauvage et zoologique (créée par les vétérinaires Emmanuel Risi et Romain Potier), sont prévus.

Une banque de sang à Bordeaux

À Bordeaux (Gironde), la clinique vétérinaire Alliance a, quant à elle, fait le choix de créer une banque de sang pour améliorer la disponibilité, la qualité et l'éventail de produits sanguins. « Les transfusions interviennent dans un contexte d'urgence. Il est compliqué d'avoir un donneur sain au moment où l'on en a besoin. La pratique était toujours chaotique, c'est pourquoi nous avons décidé de l'encadrer », explique Mathieu Faucher, initiateur et coordonnateur de cette opération inédite. La clinique a constitué une cohorte de donneurs connus : une douzaine de chiens et cinq ou six chats suivis, dépistés, donnant jusqu'à quatre fois par an. La clinique s'est dotée d'une capacité de stockage, avec les moyens de travailler sur des dérivés sanguins. « Ce que nous n'avions pas la possibilité de faire jusque-là », affirme le vétérinaire. Entre l'acquisition d'une centrifugeuse et d'un frigo, l'investissement n'aura guère dépassé les 10 000 €. Mathieu Faucher, gestionnaire de l'activité, a aussi formé ses confrères et les ASV pour qu'ils disposent à bon escient de la banque de sang. « C'est une opération exclusivement vouée à l'interne. Même avec de petits débits, c'est très chronophage », déplore-t-il. Malgré le relativement faible investissement, le prix de revient de la poche de sang et de plasma reste très élevé, ne générant pas de bénéfices. Au mieux, le vétérinaire espère un peu plus de référé. « Ce n'est pas un nouveau service qui vise à être rentable, mais qui est conçu pour améliorer la qualité des soins, pour nous faciliter la vie et valoriser notre image. C'est sans doute pour cela que les banques commerciales de sang ne se sont