

# Cliniques vétérinaires

## Données sur la branche

Les cliniques vétérinaires proposent des services de soins variés, tels que : soins courants, services de radiologie, ultrasons, examens du sang, Vaccins et différentes opérations chirurgicales (particulièrement opérations de neutralisation). Dans une partie des cliniques sont également pourvus des services d'hospitalisation ou de pension. Dans certaines cliniques, on peut acheter, en plus des médicaments spécifiques aux animaux, de la nourriture et divers accessoires d'hygiène. Une partie de ces endroits offrent des services de toilettage pour chiens sur place.

En Israël sont enregistrés aujourd'hui plus de 1 000 vétérinaires organisés dans l'Union des Vétérinaires en Israël. Une partie travaille dans des cliniques privées et une partie travaille dans les services publics.

## Subdivision dans la branche

Les cliniques vétérinaires fonctionnent dans plusieurs branches :

- ◄ **Animaux de maison, surtout les chiens et les chats**
- ◄ **Grand animaux**
- ◄ **Animaux de ferme** : ovins, poulailler, poissons
- ◄ **Supervision et application de mesures pour les autorités locales**

## Caractéristiques du marché

- ◄ Dans le domaine des animaux de maison, le marché est concurrentiel, caractérisé par un grand nombre de petites cliniques. De plus, il existe un tarif conseillé publié par l'Organisation Israélienne des Animaux Domestiques, et c'est conformément à ce tarif que travaillent en général les cliniques. Dans les grandes villes, on exige généralement le prix indiqué par ce tarif, mais en province on pratique généralement certaines réductions. La réduction est habituellement de 20 % sur le prix conseillé par le tarif.

Prix d'un échantillon de soins d'après le Syndicat des Médecins Vétérinaires pour l'année 2004 : on peut trouver le tableau des tarifs à jour à l'adresse suivante : <http://www.petnet.co.il/vets/prices.htm>.

- ◄ Dans le domaine agricole, les soins sont généralement effectués par des vétérinaires organisés dans « Haklaït » - l'Organisation Coopérative pour la Sécurité et les Services Vétérinaires. Cette situation est le résultat du développement historique et non pas la conséquence d'une quelconque exigence légale.

## Clientèle: la détermination du marché ciblé, son volume et sa segmentation

On peut diviser la clientèle potentielle des cliniques vétérinaires de la même manière que la division des cliniques dans la branche :

- ◄ Clients individuels de toutes les couches de la population possédant des animaux à la maison (surtout les chiens et les chats).
- ◄ Agriculteurs, fermes pour la boucherie ou pour le lait et les œufs.
- ◄ Parcs zoologiques, zoos pour enfants et fermes

Les clients ont tendance à rester fidèles au vétérinaire auquel ils sont attachés, tant qu'ils n'ont pas une raison particulière pour en changer (déménagement, erreur professionnelle ou mauvais service).

## Concurrence

Les principaux concurrents menaçant une clinique vétérinaire vient des autres cliniques vétérinaires de la région.

## **Fournisseurs**

L'équipement nécessaire pour une clinique vétérinaire est varié et peut être obtenu d'un importateur ou un négociant local. Les petits fournisseurs sont généralement spécialisés dans un certain genre d'articles, alors que les grands (Bayer, K.Z.T.) proposent tout l'équipement nécessaire pour une clinique.

## **Moyens de marketing**

D'après la loi, un vétérinaire n'a pas le droit de faire de la publicité pour lui-même, sauf les rubriques de l'annuaire des Pages Jaunes ou autre et la pancarte de devanture de la clinique.

En revanche, un vétérinaire a le droit de publier des articles dans des revues professionnelles.

La meilleure méthode de marketing est de fournir de bons services de qualité (professionnels, de bons rapports avec les clients et une attitude chaleureuse vis à vis des animaux eux-mêmes), afin de créer une base de clientèle satisfaite et fidèle, qui recommanderont ses services à leurs amis.

## **Facteurs de réussite dans la branche**

A cause des limitations imposées sur le marketing et la publicité, la réputation constitue le principal moyen d'obtenir de nouveaux clients et conserver les clients existants. Par conséquent, le principal facteur de réussite d'une clinique vétérinaire est son renom et sa compétence professionnelle.

## **Obstacles d'entrée dans la branche**

- ◄ Le coût élevé d'établissement
- ◄ La création d'une base de clientèle dans un délai permettant de parvenir à couvrir les frais et faire de profits dans un temps raisonnable

## **Personnel**

Les cliniques vétérinaires de taille moyenne ou grande peuvent employer des médecins supplémentaires, selon l'étendu du travail. Dans certains cas, un médecin vétérinaire changeant de clinique attire une partie de sa clientèle avec lui.

Les cliniques vétérinaires ont généralement un(e) assistant(e), bien qu'il n'y ait aucune obligation légale pour cela. La formation d'un assistant se fait sur place par le vétérinaire.

## **Licences et permis**

Il faut un permis professionnel pour exercer dans le domaine vétérinaire – délivré par le Ministère de l'Agriculture. Le permis est accordé à une personne terminant avec succès des études vétérinaires à la Faculté de l'Agriculture de l'Université Hébraïque, ou passant les examens d'enregistrement du Ministère de l'Agriculture après des études effectuées à l'étranger.

La vente de nourriture pour animaux exige un permis du Ministère de l'Agriculture.

La vente ou distribution de produits et médicaments à usage vétérinaire exige un permis du Ministère de l'Agriculture et du Ministère de la Santé.

Il n'est pas exigé d'avoir un permis d'exploitation.

## **Assurances**

- ◄ Assurance d'entreprise (contenu et stock) et assurance contre les dommages à tierce partie (avec extension aux risques venant du travail avec des animaux).
- ◄ Assurance de responsabilité professionnelle.
- ◄ Assurance de responsabilité civile de l'employeur.
- ◄ Assurance sur la perte de revenus.

En plus de ce qui précède, il est conseillé de prendre conseil auprès d'un agent d'assurances pour les assurances nécessaires.

## **Adresses**

Syndicat des Médecins Vétérinaires en Israël, 1 rue Tzifman, Raanana, tél. : 09 – 7431778. Site : [www.vet.org.il](http://www.vet.org.il).

## **Recommandations**

Il est recommandé de conserver les informations sur les clients et sur les animaux dans un ordinateur. Ces informations comprendront les renseignements personnels du client et l'historique médical des animaux. Grâce à cette base de données, il sera possible d'envoyer des rappels pour les soins périodiques et les vaccins.

Sites recommandés :

[www.mypet.co.il](http://www.mypet.co.il)

[www.petnet.co.il](http://www.petnet.co.il)

Il est recommandé de recourir à l'assistance du centre MATI local (Centre de Développement des Petites Entreprises) pour monter et faire fonctionner l'affaire.