Zeitschrift: Schweizer Archiv für Tierheilkunde SAT : die Fachzeitschrift für Tierärztinnen und Tierärzte = Archives Suisses de Médecine Vétérinaire ASMV : la revue professionnelle des vétérinaires

Herausgeber: Gesellschaft Schweizer Tierärztinnen und Tierärzte

Band: 136 (1994)

Heft: 3

Artikel: Essai d'analyse de clientèle en pratique des animaux de compagnie

Autor: Glardon, O.J. / Parvis, Ann

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-590987

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 15.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Essai d'analyse de clientèle en pratique des animaux de compagnie

O. J. Glardon et Ann Parvis

Il existe plusieurs manières d'analyser la clientèle d'un cabinet ou d'une clinique vétérinaire. On peut se baser sur la répartition du chiffre d'affaires, qui donne un aperçu des prestations offertes et demandées: la SVS a réalisé une étude de ce type il y a quelques années. On peut aussi s'intéresser à la répartition des clients et des patients selon leur âge, leur provenance, etc. Ce genre d'étude est réalisée régulièrement par les fabricants d'aliments pour animaux dans l'espoir de mieux orienter leur marketing. Toutefois peu d'études nous sont connues, qui cherchent à mettre en évidence ce qui motive un propriétaire dans le choix ou le changement de son vétérinaire, ou ce que la majorité de nos clients attendent de nous et de nos cabinets.

Ces questions qui pouvaient paraître futiles il y a encore quelques années, prennent de plus en plus d'importance à un moment où le nombre de praticiens croît, alors que les difficultés économiques de la population réduisent la demande en prestations vétérinaires.

Or, sans se mettre à jouer un rôle pour attirer la clientèle, ni altérer nos principes médicaux et éthiques, on peut se demander si quelques adaptations dans la gestion de nos cabinets ne permettraient pas de mettre nos clients et nos patients plus à l'aise, en nous laissant plus de liberté pour exercer notre activité médicale. On peut aussi se demander si les normes de qualité demandées par les associations professionnelles en matière de formation et d'installations correspondent réellement aux besoins des propriétaires d'animaux de compagnie et de leurs protégés.

C'est pourquoi nous avons interrogé une partie de notre clientèle, avec l'intention d'une part de collecter des informations sur la manière dont notre cabinet était perçu de l'extérieur, et d'autre part de vérifier si ce type de questionnaire pouvait être standardisé et généralisé pour une utilisation dans d'autre cabinets.

Matériel et méthode

Tous les clients venant nous consulter entre novembre et décembre 1992 et connaissant déjà le cabinet ont reçu un questionnaire à remplir de manière anonyme. Après évaluation des 100 premières réponses, quelques changements ont été apportés et une deuxième série a été mise au point. C'est l'analyse combinée des 200 questionnaires dont nous rendons compte ici. Toutefois, dans la mesure où une partie des réponses concerne spécifiquement notre cabinet ou notre manière de travailler, nous nous limiterons à la discussion des questions pouvant intéresser d'autres vétérinaires soignant des animaux de compagnie.

Le questionnaire se divisait en 6 parties:

1. les caractéristiques qui vous satisfont particulièrement dans notre cabinet
2. les caractéristiques qui ne vous satisfont pas dans notre cabinet
3. ce que vous vous attendez à trouver dans un bon cabinet vétérinaire
4. ce qui pourrait vous pousser à changer de vétérinaire
5. les prestations que vous souhaiteriez recevoir par l'entremise de notre cabinet
6. quelques précisions sur la personne qui remplit le questionnaire

Chaque partie comprenait 10 à 15 phrases qu'il fallait cocher en cas de réponse positive; il était possible de donner autant de réponses que souhaité. Les questions, posées sans ordre apparent, avaient été choisies de manière à couvrir 6 domaines principaux de relation à la clientèle:

1. impression générale du cabinet: atmosphère, parcage, situation dans la ville, hygiène
2. communication avec le cabinet: renseignements donnés, rendez-vous, téléphone
3. organisation interne: horaires, service d'urgence, absences du vétérinaire, assistante,
4. accueil: aides-vétérinaire, temps d'attente, déroulement des consultations
5. services proposés: qualité des soins, traitements particuliers, possibilité de laisser l'animal stationnaire, vente d'aliments, lettre de rappel, etc
6. relation au vétérinaire: dialogue avec le vétérinaire, contacts avec les animaux, avec les clients, durée de la consultation, fréquence des contrôles

Pour l'évaluation des résultats, nous avons calculé le pourcentage des réponses positives par phrase pour l'ensemble des réponses. Dans un deuxième temps nous avons constitué des sous-groupes (propriétaires de

chats, de chiens; hommes, femmes; 20–30 ans, etc.) pour déterminer si les réponses variaient d'un sous-groupe à l'autre.
Nous avons appelé «différence significative» une variation de 2 s ou plus entre la réponse du sous-groupe et celle de l'ensemble des propriétaires.
Il faut toutefois préciser que nous n'avions pas l'intention de réaliser une étude statistique des réponses données et qu'il ne s'agissait pour nous que de confirmer ou d'infirmer des impressions reçues au contact de la clientèle.

Résultats d'ensemble

Question 1:
Cochez les caractéristiques qui vous satisfont particulièrement dans notre cabinet.

85% l'atmosphère du cabinet est agréable
82,5% il faut peu attendre avant d'entrer en salle de consultation
81,5% les aides-vétérinaires sont aimables et serviables
69% mon animal s'y sent à l'aise
68% on peut facilement parquer devant le cabinet
63,5% les horaires d'ouverture me conviennent
60% la décoration est plaisante et soignée
52,5% les aides-vétérinaires donnent des renseignements avec compétence
49% le cabinet est bien situé en ville
46% les médicaments sont souvent donnés au détail (pas d'emballage complet)
45,5% le cabinet est proche de mon domicile
21% en dehors des soins, je peux aussi y acheter des aliments, du sable à chat, etc.
11% il y a de la musique pendant les temps d'attente
10% il est possible de payer avec une carte de crédit

Question 2:
Cochez les caractéristiques qui ne vous satisfont pas dans notre cabinet.
Cette question se rapportait essentiellement à des caractéristiques qui sont propres à notre cabinet. Parmi les réponses d'ordre général, on trouve:

11% les factures arrivent trop longtemps après la fin du traitement
6% je n'aime pas être reçu(e) par l'assistante/la remplaçante
2,5% les collaborateurs n'ont pas de badge: je ne sais pas à qui je parle
2,5% les renseignements donnés au téléphone sont insuffisants
1,5% les factures ne sont pas assez détaillées
1% le service d'urgence n'est pas assez bien organisé
0,5% les consultations sont trop souvent interrompues par des téléphones

Question 3:
Précisez ce que vous vous attendez à trouver dans un bon cabinet vétérinaire.

90% des soins de bonne qualité
89% un dialogue facile avec le vétérinaire
86% un vétérinaire gentil avec les animaux
60% des conseils en alimentation animale
60% un chirurgien compétent
57% des traitements de médecine douce
55% la possibilité d'y laisser votre animal en soins pour quelques jours
54% qu'il soit moderne et bien équipé
51% des consultations pour les problèmes de comportement animal
48% un service de garde 24h. sur 24
23% la possibilité d'y acheter des aliments pour animaux
6% un vétérinaire connu dans le public

Question 4:
Précisez ce qui pourrait vous pousser à changer de vétérinaire.

64% si le vétérinaire était trop brusque avec ses clients
54% si le vétérinaire n'avait pas assez de temps pour m'écouter
48% si le vétérinaire était trop souvent absent
41% si le service d'urgence n'est pas suffisamment organisé
41% si les aides-vétérinaires étaient impolies
39% si on m'imposait des traitements ou des médicaments que je ne souhaite pas
31% si les tarifs étaient trop élevés
25% si j'étais reçu/e trop souvent par l'assistante/la remplaçante
20% pour obtenir des soins plus spécialisés
15% si je devais revenir trop souvent pour des contrôles
5% si j'entendais parler d'un autre vétérinaire plus compétent

Question 5:
Indiquez les prestations que vous souhaiteriez recevoir par l'entremise de notre cabinet.
Cette question se rapportait également à des caractéristiques qui sont propres à notre cabinet. Parmi les réponses d'ordre général, on trouve:

41% lettre de rappel informant qu'un vaccin ou un contrôle annuel est à refaire
13% visites à domicile
4% vente de matériel courant (laisses, colliers, niches, caisses à chat, etc.)
1% livraison d'aliments à domicile

Question 6:
Précisez les points suivants:
je suis propriétaire de

chien	=	40,5%, dont 1,5% avec un animal exotique
chat	=	37%, dont 6% avec un animal exotique
chat + chien	=	22,5%, dont 4,5% avec un animal exotique

la personne qui rempli le questionnaire est

femme	= 68,5%	âgé de 20–30 ans	= 20,5%
homme	= 16,5%	30–45 ans	= 47%
couple	= 15%	45–60 ans	= 22,5%
		> 60	= 10%

ces heures de rendez-vous me conviennent

8–12 h	45%	19–20 h.	15%
14–17 h	43%	samedi matin	29%
17–19 h	44%		

Remarques sur les résultats d'ensemble

Dans la mesure où les personnes interrogées sont venues pour la deuxième fois au moins à notre cabinet, il faut considérer qu'elles constituent une population pré-selectionnée de clients satisfaits, ce qui nous impose d'interpréter ces réponses avec prudence.
Nous relèverons toutefois que l'atmosphère du cabinet, le temps d'attente avant les consultations et la qualité des aides-vétérinaires sont des éléments d'appréciation très importants.
D'autre part, si la qualité des soins donnés ne peut être jugée objectivement par le client, il semble en prendre la mesure par des critères indirects tels que dialogue avec le praticien ou facilité de contact entre le vétérinaire et les animaux. La demande en compétence professionnelle (chirurgie, cabinet moderne et bien équipé, animaux stationnaires) ne vient que plus tard et n'est pas plus importante que le désir de disposer d'un conseiller sur les questions animales (comportement, alimentation).
Nous constatons également que les tarifs ne semblent pas jouer un rôle primordial dans le choix du vétérinaire, qu'une partie de notre clientèle habite largement en dehors de notre région et que 12% des propriétaires possèdent un animal exotique en plus de leur chien ou leur chat.
Enfin la comparaison entre les résultats obtenus après les 100 premiers questionnaires et ceux présentés ici, laisse conclure que le nombre minimal représentatif se situe bien vers 200 à 250 questionnaires valables. Ceci permet en outre de constituer des sous-groupes assez important pour être évalués.

Résultats selon les sous-groupes

Alors que l'analyse d'ensemble permet de se faire une idée de la manière selon laquelle le cabinet est perçu par la clientèle en général, l'analyse par sous-groupe permet de mettre en évidence les besoins des clients en fonction de leur nature ou de l'animal qu'ils possèdent. Nous avons constaté les différences suivantes par rapport à la moyenne générale:

Propriétaires de chats
Moins sensibles de manière significative:
- au temps d'attente avant d'entrer en salle de consultation (Question 1)
- à la présence d'un chirurgien compétent (Question 2)
- à un service de garde 24 heures sur 24 (Question 2)
- à un service d'urgence qui ne serait pas suffisamment organisé (Question 4)

Propriétaires de chiens
Moins sensibles de manière significative:
- à des tarifs trop élevés (Question 4)

Propriétaires de chats + chiens
Plus sensibles de manière significative:
- à la possibilité de laisser l'animal en soins pour quelques jours (Question 3)

Répondant homme
Moins sensibles de manière significative:
- à un vétérinaire trop souvent absent (Question 4)

Plus sensibles de manière significative:
- à un dialogue facile avec le vétérinaire (Question 3)
- à des soins de bonne qualité (Question 3)
- à un cabinet moderne et bien équipé (Question 3)
- à des consultations pour les problèmes de comportement animal (Question 3)
- à un vétérinaire connu dans le public (Question 3)
- à un vétérinaire qui n'aurait pas assez de temps pour écouter (Question 4)
- à des aides-vétérinaires impolies (Question 4)
- à des contrôles trop fréquents (Question 4)
- à un autre vétérinaire plus compétent (Question 4)

Répondant couple
Plus sensibles de manière significative:
- à un vétérinaire trop souvent absent (Question 4)

Répondant n'habitant pas Yverdon et environs
Moins sensibles de manière significative:
- à un cabinet proche du domicile (Question 1)

Plus sensibles de manière significative:
- à des médicaments souvent donnés au détail (Question 1)
- à des traitements ou des médicaments qui ne seraient pas souhaités (Question 4)

- à un changement de vétérinaire pour obtenir des soins plus spécialisés (Question 4)

Répondant âgé de 20–30 ans
Plus sensibles de manière significative:
- à un vétérinaire gentil avec les animaux

Moins sensibles de manière significative:
- à des aides-vétérinaires aimables et serviables (Question 1)
- au fait que l'animal se sent à l'aise au cabinet (Question 1)
- à des traitements de médecine douce (Question 3)
- à la possibilité de laisser l'animal en soins pour quelques jours (Question 3)
- à la possibilité d'acheter des aliments pour animaux (Question 3)
- à un changement de vétérinaire pour obtenir des soins plus spécialisés (Question 4)

Répondant âgé de 30–45 ans
Moins sensibles de manière significative:
- à l'atmosphère agréable du cabinet (Question 1)
- aux horaires d'ouverture (Question 1)
- à un cabinet moderne et bien équipé (Question 3)
- à des aides-vétérinaires impolies (Question 4)

Répondant âgé de 45–60 ans
Moins sensibles de manière significative:
- à la musique pendant les temps d'attente (Question 1)
- au fait de devoir revenir pour des contrôles trop fréquents (Question 4)

Plus sensibles de manière significative:
- à des conseils en alimentation animale (Question 3)
- à des soins de bonne qualité (Question 3)
- à la possibilité d'acheter des aliments pour animaux (Question 3)

Répondant âgé de >60 ans
Plus sensibles de manière significative:
- à l'atmosphère agréable du cabinet (Question 1)
- à des aides-vétérinaires aimables et serviables (Question 1)
- aux possibilités de parquer devant le cabinet (Question 1)
- aux horaires d'ouverture (Question 1)
- à une décoration plaisante et soignée (Question 1)
- à des aides-vétérinaires qui donnent des renseignements avec compétence (Question 1)
- à un cabinet bien situé en ville (Question 1)
- à la présence d'une assistante (Question 4)

Moins sensibles de manière significative:
- à un dialogue facile avec le vétérinaire (Question 3)
- à des traitements ou des médicaments non souhaités (Question 4)

Remarques sur les résultats selon les sous-groupes

Si on utilise le sous-groupe des clients n'habitant pas Yverdon comme contrôle de la fiabilité des différences entre les sous-groupes, on constate qu'effectivement ceux qui viennent de loin sont «moins sensibles de manière significative à un cabinet proche du domicile» et qu'ils sont «plus sensibles de manière significative à des traitements ou des médicaments qui ne seraient pas souhaités» ou à un «changement de vétérinaire pour obtenir des soins plus spécialisés», ce à quoi on devait s'attendre puisqu'ils ont en général quitté leur ancien vétérinaire pour cette raison.
Nous nous permettons donc de considérer que les différences mises en évidence par l'analyse des sous-groupes correspondent bien à la réalité.
Il faut également relever que les sous-groupes «hommes» et «60 ans» sont les plus petits et que les résultats sont un peu moins précis que pour les autres groupes.
Sans entrer dans les détails, ni chercher à surévaluer les réponses, nous constatons que les propriétaires de chiens semblent attacher moins d'importance aux tarifs, que les hommes tolèrent plus facilement les absences du vétérinaire, mais attachent plus d'importance aux qualités professionnelles révélées par le cabinet et le vétérinaire, alors que les femmes s'attachent plus à la personnalité du praticien.
On relèvera que les jeunes de 20–30 ans semblent moins intéressés par des traitements de médecine douce (la mode serait-elle passée?) ou la qualité des aides-vétérinaires, mais qu'ils attendent de leur vétérinaire qu'il ait une bonne relation avec leur protégé.
En ce qui concerne les propriétaires agés de 45 à 60 ans, ils semblent accepter plus facilement de revenir pour des contrôles et apprécient les conseils en alimentation et la vente de nourriture; ils constitueraient donc le public-cible pour l'élargissement des prestations d'un cabinet vétérinaire.
Quant aux clients âgés de plus de 60 ans – il fallait s'y attendre –, ils semblent plus respectueux de la fonction de vétérinaire (et acceptent plus facilement le manque de dialogue ou les traitements imposés), mais apprécient tout particulièrement une organisation interne du cabinet qui tient compte de leurs besoins; les aides-vétérinaires jouent ici un rôle important.

Discussion

La première remarque qui s'impose est que pendant la période où le questionnaire était distribué, les propriétaires appréciaient beaucoup cette sorte de «petit jeu» et le dialogue s'engageait plus facilement au début de la consultation.
D'autre part, il apparaît que les questions posées fournissent bien des éléments de compréhension de notre

clientèle et permettront quelques adaptations dans notre organisation interne au cours des prochains mois.

Toutefois, avant de pouvoir généraliser un tel questionnaire, il est nécessaire d'y apporter quelques corrections, en particulier en demandant de fixer une note plutôt que de répondre par oui ou par non. Il faudra aussi faire préciser si la personne qui consulte est en même temps le propriétaire (nous nous adressons en général au sous-groupe «femme de 30 à 45 ans», alors que le sous-groupe propriétaire est en fait un couple avec ou sans enfants), et par quel moyen le client a eu connaissance du cabinet.

En ce qui concerne la perception du vétérinaire et de son cabinet, il apparaît que l'image traditionelle du praticien reste encore bien ancrée dans notre clientèle (vétérinaire gentil avec les animaux, qui prend le temps d'écouter les problèmes de ses clients et d'y trouver une solution, à disposition en permanence, etc.), alors que l'étendue des services offerts par un cabinet (soins, traitements spécialisés, conseils, vente de produits courants et d'aliments) suscite de l'intérêt, mais n'est pas encore un critère important de choix.

On peut résumer en disant que pour autant que les conditions extérieures soient satisfaisantes, le choix se fait sur des critères de personnalité, puis sur ce que le client suppose être la compétence professionnelle, étant considéré que l'activité de conseiller renforce l'impression subjective de compétence. Dans la mesure où le propriétaire trouve ces qualités chez son vétérinaire, il semble prêt à accepter quelques inconvénients (distance du cabinet, tarifs, etc.).

Néanmoins, il risque de le quitter également pour des raisons de caractère plus que pour des raisons médicales. La présence d'un autre confrère dans le voisinage ne semble pas être une raison majeure de changement; ce qui laisse supposer que les trois quarts de nos clients nous resteront fidèles pour autant que nous ne changions pas notre manière d'agir envers eux ou de soigner leurs protégés.

Ces réflexions ne sont pas anodines pour l'avenir de notre profession, dans la mesure où il apparaît que l'amélioration de notre position dans la société passe par une intensification de notre activité de conseiller. Or pour être à même de le faire il faut se former (non pas seulement à poser une plaque AO encore plus perfectionnée ou à réaliser un ultrason encore plus pointu, mais également en comportement animal, en médecine alternative, en gestion d'élevage ou en alimentation animale) et surtout il ne faut pas laisser des non-vétérinaires s'occuper de ces domaines, sans quoi la confiance que les trois-quarts des propriétaires placent en nous va s'effriter. Il ne faut pas non plus accepter que quelques vétérinaires mal formés répandent dans le public des informations erronées, en dévaluant tous les efforts consentis par les autres collègues en formation post-grade et continue.

Enfin, il nous semble important de préciser que le fait de donner des conseils à ses clients représente un investissement à long terme, et que la rétribution pour cette activité ne peut souvent pas être perçue sous forme d'honoraires de consultations (d'autant plus que cela se passe en général lors de vaccinations) sous peine d'augmenter nos tarifs inutilement. Il faut donc absolument coupler le conseil avec la fourniture de prestations (vente d'aliments p.ex.) et surtout habituer la clientèle à venir chercher les aliments chez celui qui est capable de donner les conseils.

Cet effort doit être entrepris par l'ensemble de la profession si il veut être efficace et nous permettre de maintenir une qualité de travail et un niveau de vie satisfaisant pour notre profession.

Bibliographie

Anonyme: Verdienstanalyse von Tierarztpraxen. GST-Erhebung 1988 und 1991

Anonyme: Heimtierhaltung in der Schweiz. EFFEMS Beratung für Kleintierhaltung, 1991

Clark R. (1983): How to build a successful practice without advertising. 50th AAHA Annual Meeting Proceedings

McCurnin D. M. (1985): Practice and People 53th AAHA Annual Meeting Proceedings

Schlegel H. J. (1992): Kundenorientierte Praxisführung für Tierärzte. VETERINARIA-Seminar

Adresse de correspondance: Dr Olivier J. Glardon, 21, rue du Midi, CH-1400 Yverdon-les-Bains

Manuskripteingang: 23. März 1993