

40916



ECOLE
NATIONALE
VÉTÉRINAIRE
TOULOUSE

6608-2004-086

ANNEE 2004 THESE : 2004 - TOU 3 - 408

**L'ASSURANCE MEDICO-CHIRURGICALE
POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE
EN FRANCE ET AU ROYAUME-UNI :**
ETUDE COMPARATIVE ET RECOMMANDATIONS
POUR LE DEVELOPPEMENT DU MARCHÉ FRANÇAIS

THESE
pour obtenir le grade de
DOCTEUR VÉTÉRINAIRE

DIPLOME D'ÉTAT

*présentée et soutenue publiquement en 2004
devant l'Université Paul-Sabatier de Toulouse*

par

Pascal, Antoine SURUGUE
Né, le 24 mai 1980 à PARIS (75)

Directeur de thèse : Monsieur le Professeur Dominique-Pierre PICAUVET

JURY

PRESIDENT :
M. Patrice MASSIP

Professeur à l'Université Paul-Sabatier de TOULOUSE

ASSESEUR :
M. Dominique-Pierre PICAUVET
M. Pierre SANS

Professeur à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE
Maître de Conférences à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE

MEMBRE INVITE :
M. Pierre DESNOYERS

Directeur de l'Ecole Nationale Vétéri

L'assurance médico-chirurgicale pour animaux de
compagnie en France et au Royaume-Uni : étude
comparative et recommandations pour le

6608-2004-086



**L'ASSURANCE MEDICO-CHIRURGICALE POUR
ANIMAUX DE COMPAGNIE EN FRANCE ET AU
ROYAUME-UNI
ETUDE COMPARATIVE ET RECOMMANDATIONS POUR LE
DEVELOPPEMENT DU MARCHE FRANÇAIS**

**Thèse vétérinaire
Pascal, Antoine Surugue
Toulouse 2004**

INTRODUCTION

L'amélioration permanente de la médecine vétérinaire permet, chaque jour, l'utilisation de matériels et de techniques plus performants et ainsi la réalisation d'examens complémentaires, d'analyses, de diagnostics et de soins plus poussés, mais aussi plus coûteux. Se pose alors le problème du déséquilibre sans cesse croissant entre le coût des soins fournis par le praticien vétérinaire et les possibilités économiques du propriétaire.

Face à ce constat, des sociétés d'assurances proposent depuis plus de 30 ans des contrats d'assurance pour animaux de compagnie. Le principe de cette assurance est le remboursement de tout ou partie des frais suite à un accident ou une maladie.

Ce concept, qui connaît un vif succès au Royaume-Uni, reste très marginal en France. Comment peut-on expliquer ce phénomène ? En quoi la profession vétérinaire française peut-elle (doit-elle ?) s'impliquer dans le développement de l'assurance animalière ?

Cette thèse consiste en le recueil, l'organisation et l'analyse de l'information sur l'assurance pour animaux de compagnie dans ces deux pays, afin d'aider la profession vétérinaire française à faire un choix stratégique dans ce domaine.

Nous présentons dans la première partie une étude des populations animales de ces pays.

Nous procédons dans la deuxième partie à une description et une comparaison des contrats d'assurance pour animaux de compagnie proposés actuellement en France et au Royaume-Uni.

La troisième partie est consacrée à l'étude de la participation des vétérinaires praticiens dans l'assurance animalière dans ces pays.

La quatrième partie apporte, en s'aidant de la comparaison réalisée avec le Royaume-Uni, des recommandations à la profession vétérinaire française et aux sociétés d'assurances pour favoriser l'évolution de ce secteur.

1 ETUDE DES POPULATIONS

1.1 Populations totales de chiens et de chats

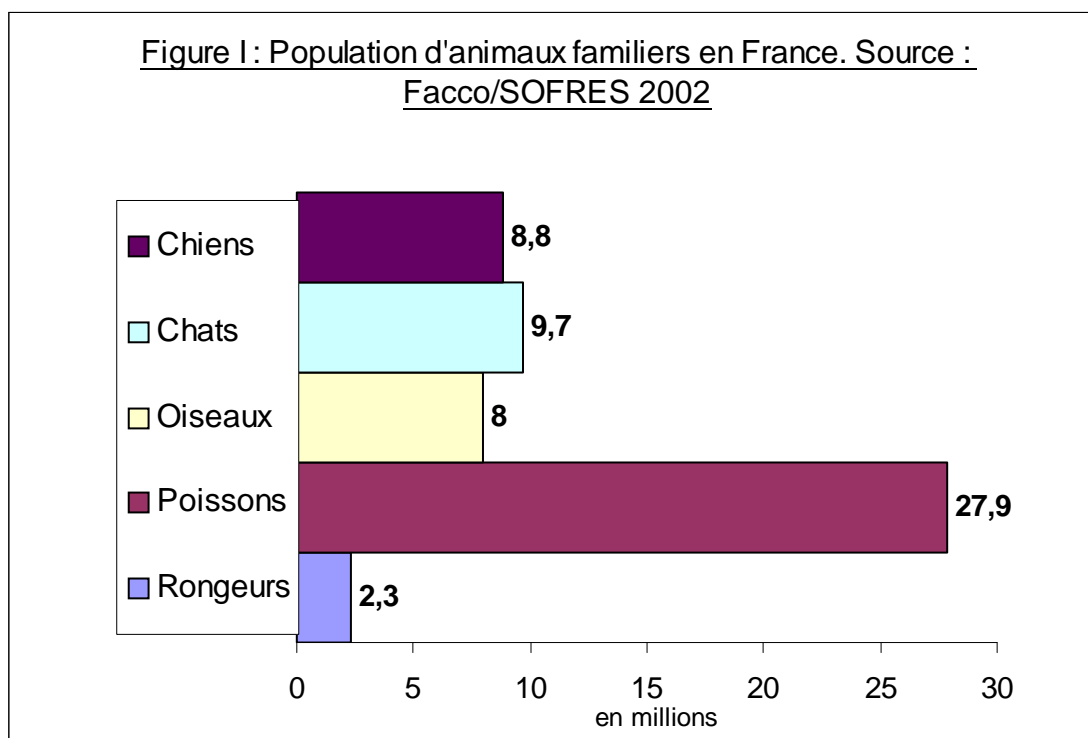
1.1.1 En France

En France on compte aujourd'hui 57 millions d'animaux familiers (chiens, chats, oiseaux, poissons et rongeurs). Ainsi plus d'un foyer sur deux (52,1%) possède un animal de compagnie et dans 45% des cas, il s'agit d'un chien ou d'un chat, qui sont les animaux favoris des Français.

On dénombre sur le territoire (voir figure 1): 8,78 millions de chiens

9,67 millions de chats

Ces chiffres sont d'ailleurs en progression constante {1}.



Parmi la population canine, les chiens de race sont de plus en plus présents. Aujourd'hui plus de 76,5% des chiens sont de race (mais tous ne sont pas inscrits au Livre des Origines Françaises, LOF).

Les races les plus courantes en France sont les Caniches (10,6%) puis les Labrador retrievers (7,4%). Suivent ensuite les Epagneuls Bretons, les Yorkshire Terriers et les Bergers Allemands.

La population féline est très majoritairement composée de chats européens. Seuls 8% des chats sont achetés (contre 92% donnés ou trouvés) {1}.

1.1.2 Au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, 48,1% des foyers possèdent un animal de compagnie. Les chiens et les chats sont aussi les animaux de compagnie préférés puisque 20,7% des foyers comptent au moins un chien et 20,5% au moins un chat {22}.

En 2002 on dénombre ainsi (voir tableau I) : 6,1 millions de chiens
7,5 millions de chats

Tableau I : Populations animales au Royaume-Uni en 2002. Source : Pet Food Manufacturers' Association (PFMA).

Chats	7,5 millions
Chiens	6,5 millions
Lapins	1,1 millions
Hamsters	860 000
Cobayes	730 000
Perruches	750 000
Canaris	260 000
Autres oiseaux	1 million +

On estime que environ 59% des chiens ont un pedigree. Les races les plus populaires sont : le Labrador retriever, le Yorkshire Terrier, le Border Collie, le Jack Russell et le Berger Allemand.

92% des chats sont des chats européens, ou sans pedigree.

En France et au Royaume-Uni, on observe que la population féline montre une dynamique de croissance bien supérieure à la population canine.

1.2 Populations de chiens et de chats assurés

1.2.1 En France

Avec plus de 18 millions de chiens et de chats, le marché français paraît potentiellement énorme. En réalité, les chiffres fournis par le Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance (CDIA) indiquent qu'en France moins de 1% des animaux de compagnie seraient assurés. Il y aurait ainsi 150 000 à 200 000 carnivores domestiques couverts par une assurance santé, avec un écart manifeste entre la population canine et la population féline ; les chiens représentent 96% des animaux domestiques assurés et les chats seulement 4%. Pour expliquer ce phénomène, les compagnies d'assurances ont plusieurs hypothèses **{16}**: une affection moindre pour les chats que pour les chiens (le chat est souvent trouvé ou donné), la sous-médicalisation de l'espèce, le manque de moyens des propriétaires ou le niveau moindre de frais vétérinaires pour cette espèce...

On dénombre ainsi environ 170 000 chiens et 7000 chats assurés.

1.2.2 Au Royaume-Uni

Une étude publiée en janvier 2004 indique qu'au Royaume-Uni, 1,85 millions d'animaux de compagnie sont assurés. Il y aurait près de 20% de la population canine assurée (soit plus de 1,1 millions de chiens). Près de 10% de la population féline bénéficierait d'une assurance, soit environ 700 000 chats **{8}**.

Le marché de l'assurance pour animaux de compagnie au Royaume-Uni, déjà amplement plus développé qu'en France, montre une expansion notable ces dernières années. Il s'élevait à 166,5 millions d'euros¹ (£111 millions) en 1997, 204 millions d'euros (£136 millions) en 1998 et 367,5 millions d'euros (£245 millions) en

¹ La conversion en Euros s'est faite sur la base de : 1 Livre sterling (£) = 1,5 Euros (€)

2003 {7} {8}. On observe d'ailleurs l'émergence de nouvelles compagnies, courtier ou fournisseurs d'assurances.

Tableau II : Comparaison des populations de chiens et de chats assurés en France et au Royaume-Uni.

PAYS	ESPECE	POPULATION TOTALE (en millions)	POPULATION ASSUREE	% DE POPULATION ASSUREE
FRANCE	chien	8,78	170 000	2%
	chat	9,67	7000	0,07%
ROYAUME -UNI	chien	6,1	1 100 000	20%
	chat	7,5	700 000	10%

Le tableau II récapitule le nombre et le pourcentage d'animaux souscrivant à une assurance santé en France et au Royaume-Uni. Il est aisé de remarquer la différence entre ces 2 autres pays.

Les compagnies d'assurances au Royaume-Uni couvrent, en proportion, 10 fois plus de chiens qu'en France et 140 fois plus de chats.

2 ETUDE DES CONTRATS D'ASSURANCES

2.1 Historique ; les principales compagnies

En France, les premiers contrats d'assurances pour animaux de compagnie sont apparus au début des années 1970. A l'époque, la MUTAEF (Mutuelle du Turf, des Agriculteurs et des Eleveurs Français) et l'AMA (Assurance Mutuelle Animaux) proposaient ces contrats, mais sans succès.

Au début des années 1980, de nouveaux contrats sont apparus, mieux conçus et mieux accueillis. Puis vers la fin des années 1990 une troisième génération de contrats plus abordables par leur simplicité et leurs prix, est proposée à la clientèle.

Ces dernières années, le nombre de compagnies spécialisées dans l'assurance animalière a diminué, passant de 17 en 2000 à 15 en 2004. Ces 15 compagnies proposent une trentaine de formules. Il n'en existe que pour les chiens et les chats.

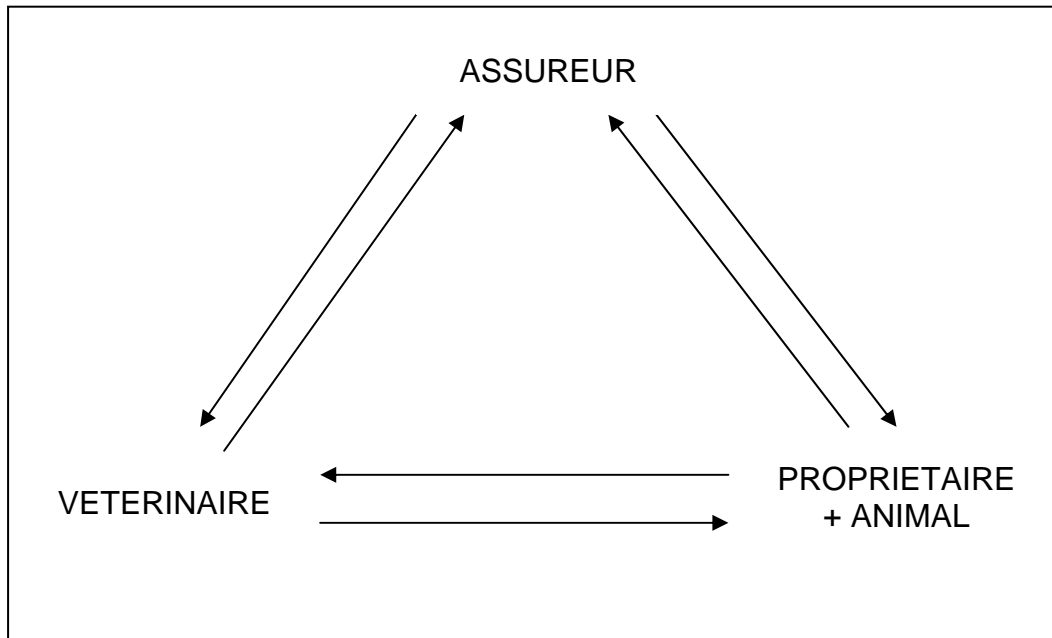
C'est au Royaume-Uni qu'a germé le concept de l'assurance, par des paris sur les chances d'arrivée des navires marchands. Les premiers contrats d'assurance animalière remontent à plus de 40 ans (soit 10 ans d'avance sur la France) et depuis le marché n'a cessé de s'accroître, notamment au début des années 1990. *Petplan*, qui propose des contrats depuis plus de 25 ans, est le leader incontesté du marché. Avec *Directline*, *More Than* et *Petprotect*, il couvre plus de 70% du marché au Royaume-Uni. Les compagnies d'assurances proposent des contrats pour chiens et chats, mais aussi pour les NAC (nouveaux animaux de compagnie). Aujourd'hui même les supermarchés assurent les animaux de compagnie. Il y aurait environ 80 fournisseurs d'assurance santé pour animaux de compagnie au Royaume-Uni.

2.2 Principe de fonctionnement

Le contrat d'assurance pour animaux de compagnie garantit le remboursement au propriétaire assuré de tout ou partie des frais vétérinaires engagés suite à un accident ou une maladie.

Le fonctionnement de l'assurance médico-chirurgicale repose sur une relation triangulaire {15}, impliquant le propriétaire, l'assureur et le vétérinaire (voir figure II).

Figure II : La relation tripartite vétérinaire-propriétaire-assureur.



- ✓ Le propriétaire souscrit à un contrat par une cotisation mensuelle. Le montant de la prime est en rapport avec l'étendue des risques pris en compte. Le contrat est généralement signé pour une durée d'un an renouvelable.
- ✓ En cas de maladie ou d'accident, le propriétaire amène son animal chez un vétérinaire qui réalise les soins adéquats et perçoit ses honoraires. Ce dernier remplit alors une « feuille de remboursement » sur laquelle est détaillé l'ensemble des actes réalisés. Cette feuille de soins est ensuite envoyée à la compagnie d'assurances avec laquelle le propriétaire a passé contrat.
- ✓ La société d'assurances étudie alors la déclaration de sinistre. Elle rembourse au propriétaire les soins couverts dans le respect des garanties du contrat.

Les compagnies d'assurances ne remboursent pas systématiquement l'intégralité des frais à leur charge. En effet, lors de la souscription à un contrat d'assurance animalière, 2 critères déterminent les indemnités à percevoir en cas de maladie ou d'accident :

- la franchise ou le taux de remboursement : c'est le montant ou le pourcentage des frais qui restent à la charge de l'assuré pour chaque remboursement. La franchise a pour but, entre autre, d'éviter la « surconsommation » de petits actes ou visites complémentaires.
- le plafond de remboursement : c'est le montant maximum de remboursement accordé par la compagnie (par an ou par acte).

Il existe un autre système de prise en charge matérielle des dépenses de santé appelé « tiers payant » (« direct claim »). Il consiste en le paiement par l'assureur des honoraires couverts, et non par le propriétaire. Le vétérinaire avance donc les frais dans l'attente du remboursement. Le propriétaire n'a plus qu'à payer la franchise contractuelle et ne règle donc à aucun moment les frais couverts.

2.3 Conditions générales

L'étude porte sur l'ensemble les contrats disponibles en France, ainsi que les contrats de grandes sociétés d'assurance animalière britanniques.

2.3.1 Conditions d'admission

2.3.1.1 Limites d'âge

✓ Age minimal

Les compagnies d'assurances stipulent généralement un âge minimum pour accepter la souscription d'un animal.

En France : celui-ci varie entre 2 et 3 mois selon les compagnies. Seule *Procani (l'Equité-Generali France)* n'impose aucune limite minimale.

Au Royaume-Uni : l'âge minimum est de 2 à 3 mois selon les contrats.

✓ Age maximal

De même, un âge maximal est généralement défini, au-delà duquel la compagnie refuse la souscription de l'animal à certaines ou toutes les formules.

En France : l'âge maximal varie de 6 à 12 ans (selon les compagnies et selon les formules). *Animassur (Aviva)* indique une particularité pour les chiens de race Boxer, pour lesquels l'âge maximal est de 5 ans. Seuls *Procani (l'Équité-Generali France)* et *Groupama* (formule « Coup dur ») n'imposent aucune limite maximale.

Au Royaume-Uni : l'âge maximal est de 8 à 11 ans en général (5 à 6 ans pour certains chiens de race).

Analyse : les limites d'âge imposées dans les contrats d'assurance animalière sont à peu près équivalentes en France et au Royaume-Uni. Notons que l'âge maximal est un peu plus élevé en moyenne Outre-Manche.

2.3.1.2 Identification

En France : la majorité des compagnies n'accepte la souscription que des animaux qui sont identifiés par tatouage ou puce électronique (ce qui paraît légitime puisque l'identification des carnivores domestiques est obligatoire). De plus *Anisanté (Aviva)* et *Bonne forme-multigarantie (Generali France)* n'acceptent pas les animaux classés en catégorie 1 et 2 suivant la réglementation.

Au Royaume-Uni : l'identification (puce électronique) n'est pas requise pour la souscription. Les sociétés d'assurances avertissent néanmoins dans les formulaires de souscription qu'elles se réservent le droit d'échanger leurs informations à propos de leurs clients dans l'optique de vérifier les informations données et de prévenir la fraude. Nombre de compagnies refusent la souscription de chiens « dangereux » soumis à la restriction « Dangerous Dogs Act 1991 », « Dogs (Northern Ireland) Order 1983 » et « Dangerous Dogs (amendment) Act 1997 ».

Analyse : Les compagnies d'assurances britanniques sont plus souples que les françaises concernant l'identification des animaux, et semblent donc s'exposer à des risques de fraude conséquents. Mais cette apparente souplesse est à reconsidérer dès lors qu'il est stipulé dans le Code Ethique britannique que le vétérinaire praticien doit, avant de signer tout document (et donc une feuille de remboursement), « s'assurer que l'animal ou le produit est correctement identifié par une description détaillée ou une puce électronique. »

2.3.1.3 Etat sanitaire de l'animal

En France : plusieurs compagnies d'assurances exigent que l'animal soit vacciné et à jour dans ses rappels pour pouvoir prétendre à une couverture. D'autres n'ont pas de demande spécifique à cet égard et couvrent même les frais de vaccination (à hauteur de 15 à 30€ par an).

Au Royaume-Uni : les formulaires de souscription indiquent que le propriétaire se doit de garder son animal à jour dans ses vaccinations pour les maladies suivantes :

- ✓ Chien : maladie de Carré, hépatite de Rubarth, leptospiroses et parvovirose.
- ✓ Chat : leucose féline, PIF, typhus et coryza

En tout état de cause, les maladies pouvant faire l'objet d'une vaccination ne sont pas couvertes.

De plus les détails des antécédents médicaux et des précédentes visites chez le vétérinaire sont demandés, ainsi que les coordonnées dudit vétérinaire.

Analyse : Les exigences concernant l'état sanitaire de l'animal à assurer sont similaires en France et au Royaume-Uni.

2.3.1.4 Les limites territoriales

En France : les limites de pays dans lesquels l'animal reste couvert sont très variables ; en fonction des sociétés d'assurances, l'étendue territoriale des garanties varie de la France uniquement, à l'Europe et au monde entier.

Au Royaume-Uni : la couverture est généralement limitée au Royaume-Uni, avec selon les compagnies, l'île de Man et les îles Anglo-Normandes.

Analyse : Les compagnies françaises offrent des étendues territoriales plus grandes en moyenne que les sociétés britanniques.

2.3.2 Les exclusions

En France : les compagnies d'assurance médico-chirurgicale définissent une liste d'exclusions pour lesquelles les frais engagés ne sont pas remboursés. Ne sont pas pris en charge :

- Les exclusions légales :

Communes à toutes les compagnies d'assurances, les exclusions légales comprennent :

- ✓ les sinistres occasionnés par les désordres publics tels que guerres, mouvements populaires.
- ✓ les sinistres occasionnés par un tremblement de terre, une inondation, une éruption volcanique, la désintégration de l'atome ou tout autre cataclysme sauf mise en jeu de la garantie "Catastrophes Naturelles".

- Les exclusions générales :

En France voici la liste des principales exclusions s'appliquant dans les contrats d'assurance animalière (il existe des variations en fonction des compagnies d'assurances et des contrats) :

- ✓ les maladies pouvant faire l'objet d'une vaccination ; rage, maladie de Carré...
- ✓ les frais de vaccination (y compris consultations de vaccination) et rappels.
- ✓ tout produit n'étant pas un médicament, c'est-à-dire n'ayant pas fait l'objet d'une Autorisation de Mise sur le Marché (par exemple : aliments et produits à objectif nutritionnel, produits d'hygiène) sauf les médicaments homéopathiques.
- ✓ les frais de nourriture et d'hygiène, produits de confort (shampooings, lotions...).
- ✓ les produits anti-parasitaires (anti-puces, anti-tiques et vermifuges).
- ✓ les frais de détartrage.
- ✓ les médicaments administrés pour troubles du comportement.
- ✓ les frais de tatouage ou d'identification électronique.
- ✓ les frais de plâtre, de chimiothérapie et kinésithérapie.
- ✓ les frais de prothèses telles que prothèses dentaires, oculaires et articulaires.
- ✓ toute intervention chirurgicale à caractère esthétique ou de convenance (par exemple : coupe de queue, coupe d'oreilles ou coupe de griffes, ablation des ergots) ou destinée à atténuer ou à supprimer des défauts.
- ✓ les frais engagés du fait des maladies héréditaires ou congénitales.
- ✓ les frais de contraception, stérilisation et castration.
- ✓ les frais engagés pour la mise bas.
- ✓ les frais d'interruption volontaire de gestation, de diagnostic et de suivi de gestation ou d'infertilité, suivi et induction de chaleurs, insémination artificielle, congélation de semences et les frais consécutifs aux saillies accidentelles.
- ✓ les frais de dépistage en l'absence de symptôme (par exemple : leishmaniose, FeLV/FIV, tares oculaires, dysplasie, bilan de santé...).
- ✓ les frais nécessités pour le sacrifice de l'animal.
- ✓ les frais d'incinération, d'enlèvement et d'autopsie suite au décès de l'animal.

- ✓ toute intervention qui n'est pas pratiquée par un vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre.
- ✓ les frais liés aux omissions volontaires ou fausses déclarations, aux maladies ou accidents ou malformations survenus avant la souscription ou pendant la période d'attente (délai de carence) ainsi que leurs suites.
- ✓ les frais liés à des combats organisés, chasse à courre et au sanglier.
- ✓ les frais consécutifs aux entraînements et compétitions sportives.
- ✓ les frais liés aux accidents ou maladies survenus durant l'utilisation de l'animal assuré dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.
- ✓ les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie occasionné(e) ou aggravé(e) par de mauvais traitements, un manque de soins ou un défaut de nourriture imputables au souscripteur ou avec sa complicité ou aux personnes vivant sous son toit.

Au Royaume-Uni : les principales exclusions sont :

- Les exclusions légales :
 - ✓ tout frais dû à une contamination radioactive, guerre, invasion, attaques ennemies, guerre civile, rébellion, insurrection, intervention des forces militaires.
- Les exclusions générales :
 - ✓ les frais de vaccination.
 - ✓ les frais de tout traitement prescrit dans le but de prévenir une maladie ou une blessure.
 - ✓ les maladies pouvant faire l'objet d'une vaccination ; rage, maladie de Carré...
 - ✓ les produits anti-parasitaires (anti-puces, anti-tiques et vermifuges).
 - ✓ les frais d'hygiène et de nourriture (sauf calculs urinaires).
 - ✓ les frais de stérilisation (castration et ovariectomie).
 - ✓ les frais de location de piscine, de bac à hydrothérapie ou tout autre équipement d'hydrothérapie.
 - ✓ les frais de toilettage.

- ✓ les frais de baignade (sauf cas particulier).
- ✓ les frais résultant d'une maladie ou blessure spécifiée comme exclue du Certificat d'assurance de l'animal.
- ✓ tout traitement en relation avec la gestation et la mise bas.
- ✓ tout frais que la compagnie d'assurances ne considère pas raisonnables ou nécessaires.
- ✓ les traitements à domicile (sauf cas particulier).
- ✓ les frais résultant d'une blessure ou maladie antérieure à la souscription.
- ✓ les frais de tout traitement non directement lié à une maladie ou blessure (y compris dentisterie).
- ✓ les fausses déclarations ou déclaration exagérée.
- ✓ les traitements se prolongeant plus de 12 mois après les premiers symptômes.
- ✓ les frais d'euthanasie, d'incinération et d'enfouissement.
- ✓ les conséquences de mauvais traitements, abandon, de manque de soins ou de défaut de nourriture imputables au souscripteur ou avec sa complicité ou aux personnes vivant sous son toit.
- ✓ les frais consécutifs aux entraînements et compétitions sportives.
- ✓ les frais liés aux accidents ou maladies survenus durant l'utilisation de l'animal assuré dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

Analyse : la plupart des exclusions sont communes à tous les contrats. Certaines se retrouvent cependant uniquement dans l'un des deux pays :

Ainsi les exclusions :

- ✓ les frais de location de piscine, de bac à hydrothérapie ou tout autre équipement d'hydrothérapie.
- ✓ les frais de baignade (sauf cas particulier).
- ✓ les traitements à domicile (sauf cas particulier).
- ✓ les traitements se prolongeant plus de 12 mois après les premiers symptômes.

ne sont formulées que dans les contrats britanniques.

Les exclusions :

- ✓ les médicaments administrés pour troubles du comportement.
- ✓ les frais de plâtre, de chimiothérapie et kinésithérapie.
- ✓ les frais de prothèses telles que prothèses dentaires, oculaires et articulaires.
- ✓ les frais engagés du fait des maladies héréditaires ou congénitales.
- ✓ les frais liés à des combats organisés, chasse à courre et au sanglier.

ne sont rencontrées que dans les contrats français.

Les exclusions des contrats disponibles en France sont à l'évidence beaucoup plus restrictives que celles stipulées dans les contrats britanniques ; le non-remboursement des frais de chimiothérapie, de prothèses, ou des maladies héréditaires notamment n'est pas sans importance.

Notons aussi le manque de clarté de l'énoncé des contrats français, principalement concernant « les frais engagés du fait des maladies héréditaires ou congénitales ». On est alors en droit de se poser la question de la définition exacte d'une maladie héréditaire ou congénitale. La « dysplasie du coude » par exemple n'est sans doute pas couverte, alors que ce terme regroupe plusieurs affections, dont le caractère héréditaire mais pas forcément prouvé {4}.

2.3.3 Les délais de carence

L'assurance médico-chirurgicale souffre d'un phénomène d' « anti-sélection » bien connu des compagnies : certains clients souscrivent uniquement en raison du mauvais état de santé de leur compagnon, ou bien parce qu'ils ont tendance à « surmédicaliser » leur animal {17} .

En conséquence, assurer ces animaux « à risque » met en péril la rentabilité des contrats.

Pour limiter ce phénomène, chaque compagnie d'assurances impose dans ses contrats des délais de carence pour la « maladie » et l' « accident ». Chacun correspond à la période, après souscription, pendant laquelle l'animal n'est pas couvert (maladie ou accident).

Il existe des délais de carence pour l'accident, pour la maladie et pour la chirurgie (hors accident).

En France :

- ✓ les délais de carence accident s'étalent de 0 à 30 jours. Seul *Procani* impose un délai de 90 jours.
- ✓ les délais de carence pour la maladie varient entre 30 et 120 jours.
- ✓ dans certains contrats il est stipulé un délai de carence chirurgie hors accident qui se situe entre 4 et 6 mois.

Anisanté (Satec) allonge les délais de carence maladie pour les animaux de plus de 9 ans (60 jours au lieu de 30).

Au Royaume-Uni :

- ✓ le délai de carence accident est de 0 jours pour les principales compagnies.
- ✓ le délai de carence maladie est de 14 jours en général (28 pour *More Than*).

Analyse : on observe une nette différence entre les 2 pays étudiés ; au Royaume-Uni les délais de carence sont très courts, et quasiment les mêmes pour toutes les compagnies.

2.4 Formules proposées en France

L'assurance pour animaux de compagnie a pour vocation de soutenir financièrement les propriétaires dans des situations difficiles.

Dans ces conditions, 2 types de formules sont généralement proposés par les sociétés d'assurances pour animaux de compagnie ;

- ✓ il existe ainsi des formules dites « réduites », « simplifiées », « accident » ou « chirurgie »
- ✓ et des formules dites « complètes » ou « accident + maladie »

2.4.1 Formules simples

Les formules simples présentent une couverture limitée. Elles sont dites « économiques ».

Il en existe 3 types :

- ✓ formules « accident » : couverture des frais chirurgicaux et médicaux consécutifs à un accident.
- ✓ formules « chirurgie » : couverture des frais chirurgicaux liés à un accident ou une maladie.
- ✓ formules où tous les frais chirurgicaux et tous les frais consécutifs à un accident sont assurés.

Les détails des formules simplifiées proposées en France sont réunis dans le tableau en annexe n°1.

Primes annuelles de base :

- ✓ pour les chiens : entre 65 et 195,24 € selon les compagnies.
- ✓ pour les chats : entre 65 et 162 € selon les compagnies.

Pour certaines compagnies, les primes sont croissantes avec l'âge. D'autres proposent des réductions de cotisation avec le nombre d'animaux inscrits.

Franchises :

- ✓ de 15 à 30% du montant du remboursement
- ✓ ou de 15 à 106€

Dans certains contrats, la franchise augmente à partir d'un certain âge (à partir de 9 ou 10 ans en général). Seul *Félicissimo (Axa France)* n'impose pas de franchise.

Plafonds annuels :

- ✓ de 763 à 2500€

2.4.2 Formules complètes

Ces sont les formules qui offrent la plus large couverture aux propriétaires. Elles couvrent les frais médicaux et/ou chirurgicaux en cas de maladie ou d'accident. Plusieurs compagnies couvrent aussi des frais particuliers ; frais de vaccination, de garde en chenil si le propriétaire est hospitalisé, d'annulation de voyages si l'animal est hospitalisé, frais de petites annonces en cas de perte ou de vol de l'animal, d'incinération, de chirurgie de convenance, détartrage, traitements antiparasitaires... Certaines formules complètes offrent même des garanties particulières ou des services annexes comme l'accès au dossier médical de l'animal par Internet, un service d'assistance 24h/24, des tarifs inférieurs pour les chiens d'aveugle... Ce type de formule est majoritairement choisi par le consommateur. La proportion avec les formules « simples » serait d'environ 90/10.

Les détails des formules complètes des compagnies d'assurances en France sont réunis dans le tableau en annexe n° 2.

Primes annuelles de base : naturellement plus importantes que pour les formules simplifiées :

- ✓ pour les chiens : entre 150 et 414€
- ✓ pour les chats : entre 135,45 et 414€

Comme pour les formules simplifiées, les primes sont croissantes avec l'âge. Il existe aussi des réductions de cotisation avec le nombre d'animaux inscrits.

Franchises :

- ✓ de 15 à 30% du montant du remboursement
- ✓ ou de 15 à 100€

On observe aussi parfois des augmentations de franchise avec l'âge.

Plafonds annuels :

- ✓ de 765 à 2500€

2.5 Formules proposées au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, les compagnies d'assurance animalière offrent aussi plusieurs formules.

Il y a cependant une distinction nette entre les formules « chien » et les formules « chat », ces dernières étant moins chères. De plus, contrairement à ce qui se passe en France, tous les contrats proposent une couverture large (accident et maladie), dont l'étendue dépend du montant de la prime annuelle.

Pour une même société d'assurances, les formules se différencient essentiellement par le montant du plafond annuel (voir annexe n° 3). Les formules les plus chères offrent aussi le remboursement de frais particuliers comme les frais de chenil, les frais de petites annonces en cas de perte ou de vol de l'animal, le remboursement du prix d'achat de l'animal en cas de vol ou de décès, une aide sur les frais d'annulation de départ en vacance en cas de chirurgie d'urgence chez l'animal, une aide aux frais d'euthanasie et de crémation...

Cependant, pour toutes les compagnies d'assurances, trois autres facteurs interviennent sur le montant de la prime ;

- ✓ la race de l'animal : les compagnies partent du principe que les animaux à pedigree sont plus sujets à des problèmes de santé que les autres. Ainsi dans tous les contrats, les primes annuelles sont très variables d'une race à l'autre.
- ✓ l'âge de l'animal : le raisonnement est le même pour l'âge de l'animal. Le nombre de demandes de remboursement s'échelonne, en moyenne, de 30% pour un jeune adulte à 90% pour un animal âgé **{5}**.
- ✓ l'adresse des propriétaires : le lieu de résidence du propriétaire peut, pour une même formule, faire passer le montant de la cotisation annuelle du simple au double ; il y a en effet au Royaume-Uni une grande fluctuation des tarifs vétérinaires en fonction des régions (les frais varient d'un facteur 1 à 4 entre une clinique située à la frontière écossaise et une installée dans le quartier nord-ouest de Londres **{5}**), ce qui influe naturellement sur la cotisation annuelle. De plus les compagnies n'hésitent pas à rappeler qu'en ville les animaux sont

Il est à noter que le montant des polices d'assurance est en élévation régulière ces dernières années au Royaume-Uni (2 à 3 fois plus que l'inflation). Ceci est une conséquence d'une augmentation incontrôlée du nombre de demandes de remboursements {5}.

Les détails des formules proposées par les principales compagnies d'assurances au Royaume-Uni sont réunis dans le tableau en annexe n° 4.

Primes annuelles de base :

- ✓ pour les chiens : entre 144,8 et 359,1€² (entre 96,56 et 474,6£)
- ✓ pour les chats : entre 88,92 et 179,1€ (entre 59,28 et 266,4£)

Franchises : elles sont systématiques dans les contrats au Royaume-Uni. Dans les contrats proposés par *Petplan*, la franchise dépend uniquement du lieu de résidence des propriétaires.

- ✓ pour les chiens : de 67,5 à 135€ (de 45 à 90£)
- ✓ pour les chats : de 52,5 à 112,5€ (de 35 à 75£)

Plafonds annuels :

- ✓ pour chiens et chats : de 6000€ à illimité (de 4000£ à illimité)

La plupart des contrats comprend une couverture du propriétaire en cas de détérioration ou de blessure causée(s) par l'animal lorsqu'il en assure la garde. Cette couverture, appelée « third party liability », s'élève de 1,5 millions à 4,5 millions d'Euros en fonction de la formule (de £1 million à £3 millions).

² La conversion en Euros s'est faite sur la base de : 1 Livre sterling (£) = 1,5 Euros (€)

2.6 Comparaison des coûts, discussion

Les compagnies britanniques ne proposent pas de formules « réduites ». La comparaison des coûts ne peut donc se faire qu'avec les formules « complètes ».

Pour les chiens :

- ✓ Les primes annuelles de base sont équivalentes en France et au Royaume-Uni.
- ✓ En revanche, la franchise est clairement plus élevée Outre-Manche (minimum 67,5€).
- ✓ La différence la plus significative concerne le plafond annuel, amplement plus important dans les contrats britanniques.

Ces différences sont perceptibles dans le tableau III.

Tableau III : Comparaison de deux contrats offrant la même couverture. Source : compagnies d'assurances 2004.

FORMULE	<i>Procani</i> (France) Formule 2	<i>Petplan</i> (Royaume-Uni) Budget cross breed
PRIME ANNUELLE DE BASE	222€	193,5€
FRANCHISE	20€	82,5 à 120€
PLAFOND ANNUEL	1400€	6000€

Pour les chats :

- ✓ Les primes annuelles de base sont légèrement plus basses dans les contrats proposés au Royaume-Uni.
- ✓ Les franchises sont plus élevées dans les contrats britanniques.
- ✓ Le plafond annuel est là aussi considérablement plus haut Outre-Manche.

La conception du contrat d'assurance animalière semble donc différente dans ces 2 pays : au Royaume-Uni, c'est la couverture des soins coûteux, du « haut risque », qui est privilégiée (franchise et plafond élevés) ce qui n'est pas le cas des formules « complètes » disponibles en France.

Dans la majorité de ces dernières, la couverture comprend aussi le remboursement des frais de vaccination voire de stérilisation et de détartrage, et s'apparente alors à une assurance « tous risques ».

Les formules « accidents » françaises assurent le « haut risque », mais sont peu demandées.

3 PARTICIPATION DES VETERINAIRES DANS L'ASSURANCE ANIMALIERE

L'apparition d'un service d'assurance médico-chirurgicale entraîne l'entrée d'un tiers dans la relation existant entre le vétérinaire et son client. Ainsi une relation tripartite s'instaure (voir 2.2, Figure II).

3.1 Le vétérinaire praticien dans l'assurance animalière ; un potentiel de prescription puissant

Selon Boris-Michaël Jean **{15}**, le vétérinaire praticien joue un rôle fondamental dans l'assurance santé pour animaux de compagnie.

En effet il bénéficie d'une estime manifeste de la part des propriétaires d'animaux et, reconnu en spécialiste de la santé animale, son influence est notoire dans l'acte d'achat d'un contrat d'assurance.

Ainsi, « *le vétérinaire peut s'impliquer selon différentes manières dans le processus d'achat :*

- ✓ *il peut être celui qui, pour la première fois, directement ou indirectement, suggère l'idée d'acheter le contrat,*
- ✓ *il peut avoir un impact plus ou moins important sur la décision en répondant aux questions du propriétaire,*
- ✓ *il peut être celui qui participe à l'élaboration du cahier des charges et à la recherche des contrats d'assurance.»*

A la charnière entre assureurs et assurés, la profession vétérinaire occupe donc une place stratégique dans l'assurance pour animaux de compagnie, dont l'évolution dépend indéniablement. Nous allons étudier la position prise par la profession vétérinaire en France et au Royaume-Uni.

3.2 En France

La relation triangulaire vétérinaire – propriétaire - assureur doit, pour rester saine, obéir à un certain nombre de règles élémentaires.

Si les rapports entre l'assuré et la société d'assurances avec laquelle il passe contrat relèvent du droit privé, les rapports qu'entretient le vétérinaire français avec son client et les compagnies d'assurances sont régis par le Code de Déontologie {14}.

3.2.1 Code de déontologie

Les aspects réglementaires et disciplinaires de la relation entre la profession vétérinaire et les compagnies d'assurances sont définis par le Code de Déontologie. Celui-ci a subi des modifications récentes et est, depuis le décret N°2003-967 du 9 octobre 2003, intégré au Code Rural. Il en constitue la section 2 du chapitre 2 (relatif à l'Ordre des vétérinaires) du titre IV (relatif à l'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux) du Livre II (relatif à la santé publique vétérinaire et la protection des végétaux). Ce nouveau Code de Déontologie ne modifie pas la relation entre vétérinaire et assureur mais la précise.

Les articles concernés sont :

- ✓ « Article R. 242-33. I. – L'exercice de l'art vétérinaire est personnel. Chaque vétérinaire est responsable de ses décisions et de ses actes.
- ✓ « II. – Le vétérinaire ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.
- ✓ « V. – Le vétérinaire est tenu au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi.
- ✓ « VIII. – Le vétérinaire s'abstient, même en dehors de l'exercice de la profession, de tout acte de nature à déconsidérer celle-ci.
- ✓ « IX. – Tout compérage entre vétérinaires, entre vétérinaires et pharmaciens ou toutes autres personnes est interdit.

- ✓ « XII. – Le vétérinaire peut exercer une autre activité professionnelle compatible avec la réglementation, d'une part, avec l'indépendance et la dignité professionnelles, d'autre part. Cette activité ne doit pas mettre en conflit ses intérêts avec ses devoirs déontologiques, notamment en lui fournissant des moyens de concurrence déloyale vis-à-vis de ses confrères.
- ✓ « Article R. 242-38. – Certificats, attestations et autres documents. – Le vétérinaire apporte le plus grand soin à la rédaction des certificats ou autres documents qui lui sont demandés et n'y affirme que des faits dont il a vérifié lui-même l'exactitude.
- ✓ « Tout certificat, ordonnance, attestation ou autre document analogue est authentifié par la signature et le timbre personnel du vétérinaire qui le délivre ou, dans le cas d'une signature électronique, par sa signature électronique personnelle certifiée. Le timbre mentionne les nom et prénom du vétérinaire, l'adresse de son domicile professionnel administratif et le numéro national d'inscription à l'Ordre.
- ✓ Article R. 242-41. – Contrats conclus avec des tiers non vétérinaires. – Les contrats conclus par les vétérinaires comportent une clause leur garantissant le respect du code de déontologie ainsi que leur indépendance dans tous les actes relevant de la possession du diplôme.
- ✓ Article R. 242-48. – Devoirs fondamentaux. – I. – Le vétérinaire doit respecter le droit que possède tout propriétaire ou détenteur d'animaux de choisir librement son vétérinaire.
- ✓ « Article R. 242-49. – Rémunération. – La rémunération du vétérinaire ne peut dépendre de critères qui auraient pour conséquence de porter atteinte à son indépendance ou à la qualité de ses actes de médecine vétérinaire.
- ✓ « Tout versement, acceptation ou partage d'argent, entre vétérinaires ou entre vétérinaire et un tiers, sont interdits en dehors des cas autorisés par la réglementation en vigueur.
- ✓ « Article R. 242-50. – Applications particulières. – Il est interdit de donner des consultations gratuites ou payantes dont peut tirer un bénéfice moral ou matériel une personne physique ou morale non habilitée légalement à exercer la profession vétérinaire et extérieure au contrat de soin.
- ✓ « Article R. 242-62. – Autres activités. – Toute activité commerciale est interdite dans les lieux d'exercice mentionnés à l'article R. 242-40. Tout

- ✓ Article R. 242-70. – Dispositions générales. – La communication auprès du public en matière d'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux ne doit en aucun cas être mise directement ou indirectement au service d'intérêts personnels.
- ✓ « Le vétérinaire est responsable des actions de communication qui résultent de son propre fait ou qui sont conduites à son profit. Tout réseau, liste ou regroupement de vétérinaires qui fait l'objet d'une communication vis-à-vis des confrères ou de tiers quels qu'ils soient, engage la responsabilité des vétérinaires qui y figurent. L'existence d'un tel réseau, liste ou regroupement doit être déclarée au Conseil Régional de l'Ordre, qui en vérifie la conformité avec les dispositions de la présente section.

3.2.2 Situation actuelle en France

3.2.2.1 La demande

En 1997, avant de lancer son contrat d'assurance sur le marché, *Groupama* a réalisé une enquête selon laquelle près de 80% des praticiens en milieu urbain (30% en milieu rural) sont sollicités par les clients pour des informations sur les assurances médico-chirurgicales pour animaux de compagnie **{16}**.

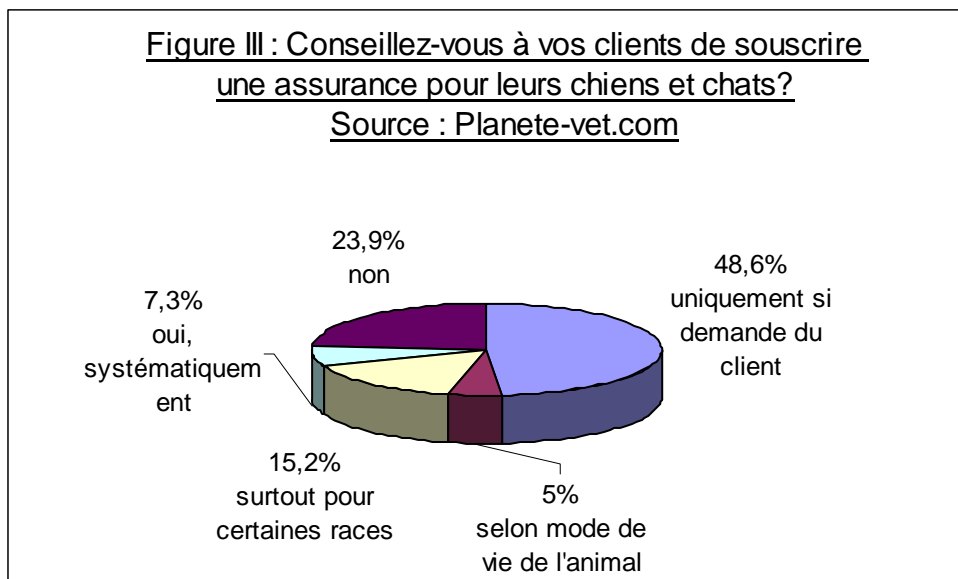
Pierre Desnoyers, à l'origine de l'assurance association Saint-Bernard, estime même qu' « il existe une réelle demande au niveau des propriétaires d'animaux, que l'on ne perçoit pas suffisamment » **{19}**.

3.2.2.2 La position des vétérinaires français

Face à une demande pourtant bien réelle des propriétaires d'animaux, la position des vétérinaires français se caractérise par sa passivité et sa frilosité. En effet bien que 100% des vétérinaires urbains connaissent le principe de l'assurance médico-

chirurgicale et les principales compagnies (71% des vétérinaires ruraux) **{15}**, peu « se risquent » à en parler avec leurs clients ;

- ✓ il y a 15 ans, seuls 18% des vétérinaires recommandaient l'assurance de l'époque (enquête du Syndicat national des vétérinaires urbains).
- ✓ d'après une enquête réalisée sur le site Internet *Planete-vet.com* auprès de 276 vétérinaires internautes en 2004, seulement 27,5% proposent spontanément à leurs clients d'assurer leur compagnon (voir figure III).



En 1999, un praticien résumait : « En consultation, beaucoup de clients se renseignent sur les assurances mais peu d'entre eux s'assurent » **{20}**.

A l'évidence aujourd'hui en France la profession vétérinaire se pose encore la question de l'intérêt de l'assurance médico-chirurgicale.

3.2.2.3 La problématique française ; l'assurance animalière, un bien ou un mal pour les vétérinaires ?

Les propriétaires d'animaux se posent la question de l'utilité de l'assurance animalière ; la profession vétérinaire française aussi.

Alors que les contrats existent depuis plus de 30 ans, le débat persiste au sein de la profession : le vétérinaire doit-il devenir « prescripteur » d'assurances comme il est devenu, par exemple, « prescripteur » d'aliments industriels...dans le respect des contraintes déontologiques {12}? Sur Internet, des sites spécialisés proposent des forums de discussion sur le thème de l'assurance médico-chirurgicale (voir annexe n°5). On y pèse le pour et le contre, sans toutefois arriver à une conclusion.

3.2.2.3.1 Les avantages (vus par la profession)

- ✓ Des soins abordables : l'assurance médico-chirurgicale permet une médecine plus accessible aux propriétaires et, pour les moins aisés, est « *le moyen de transformer une euthanasie en chirurgie...si le seul frein est financier* » commente un praticien {16}.
- ✓ Une « meilleure médecine » : le vétérinaire a la possibilité d'effectuer une médecine plus poussée, voire spécialisée. De plus l'assurance animalière peut aider au développement de la clinique en étant un moyen de rentabiliser le matériel sophistiqué et les investissements en formation post-universitaire {13}.
- ✓ Un client responsabilisé : une enquête réalisée en 1998 par *Groupama* et le Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral (SNVEL) {15} a montré que 81% des vétérinaires remarquaient une différence significative de comportement entre un client assuré et un client non assuré. Les visites du client assuré sont plus fréquentes et plus précoces en cas de problème de santé. De même ce dernier hésite moins sur les dépenses.
- ✓ Fidélisation du propriétaire : l'assurance pour animaux de compagnie favorise la fidélisation du client.
- ✓ Dégager plus de profits : ceci serait dû aux visites plus nombreuses de la clientèle, à la « meilleure médecine » pratiquée et à la possibilité d'augmenter les tarifs.

- ✓ Une bonne relation vétérinaire-client : en effet la couverture des soins lève la barrière financière et avec elle d'éventuels accrochages sur les honoraires. Partant, elle préserve les vétérinaires des impayés et des crédits.
- ✓ Un corollaire à la Sécurité sociale: c'est l'opinion de certains « pro-assurances ». Néanmoins Pierre Desnoyers souligne qu' « *une comparaison hâtive de l'assurance à la Sécurité Sociale est « dangereuse » pour la profession dans la mesure où il ne faut corréliser ces deux concepts dont le fondement est différent* ». De plus ce réflexe de Sécurité sociale aurait le tort de faire perdre aux propriétaires la notion des coûts **{16}**.
- ✓ Un partenariat vrai avec les compagnies d'assurances : ce partenariat pourrait permettre la réalisation de projets consacrés à la promotion de la profession (études statistiques...) **{18}**.

Mais face à cette liste (non exhaustive) des bienfaits de l'assurance se dressent un nombre conséquent de craintes et de doléances.

3.2.2.3.2 Les craintes, les doléances

- ✓ Le Code de Déontologie : nombre de praticiens n'osent pas parler d'assurance médico-chirurgicale à leurs clients par peur de violer leurs devoirs déontologiques. L'article R. 242-**62** (le praticien ne peut, en aucun cas, assurer « *la collecte ou la gestion de tous contrats d'assurance en général, y compris ceux qui couvrent les risques maladie, chirurgie ou mortalité des animaux*») est souvent évoqué. De même l'article R. 242-**33**. V. (« *Les vétérinaires sont tenus au secret professionnel* ») est considéré comme un obstacle à l'échange d'informations avec les compagnies d'assurances.
- ✓ Exclusions trop restrictives : beaucoup de vétérinaires se plaignent de la liste sans cesse croissante d'exclusions. En effet l'exclusion des détartrages, de la stérilisation et de l'identification est souvent mal acceptée. Celles de certaines opérations ostéo-articulaires (considérées comme congénitales), des séances de chimiothérapie, etc...semblent même totalement abusives **{2}**.

- ✓ Coût élevé apparent : les plus réfractaires évoquent le rapport élevé entre la prime annuelle et le service rendu. Certains préconisent alors une solution d'épargne personnelle, appelée « tontine » {10}. Le principe : plutôt que de régler 15€ par mois à une compagnie d'assurances, le client peut verser cette somme sur un livret d'épargne réservé pour la santé de l'animal et amasser de cette manière des fonds suffisants en cas de besoins.

- ✓ Sous-information et complexité des contrats: de nombreux praticiens dénoncent la mauvaise définition des garanties, la complexité de fonctionnement du système de franchises... De plus, le manque de clarté du langage semi-juridique utilisé par les compagnies est souvent rapporté ; ainsi « *les documents commerciaux induisent souvent (volontairement ?) en erreur* »{19}. Face à ces difficultés, un défaut d'information notoire de la part des compagnies d'assurances est d'ailleurs déploré de la part des vétérinaires.

- ✓ Peur du mécontentement du client : dans la Revue de l'Ordre (1999), Claude Jacquemaire précise que le praticien vétérinaire, face à des demandes d'informations concernant l'assurance animalière, « *a le devoir de répondre au client et de présenter à celui-ci l'ensemble des propositions existantes* » {14}. Le vétérinaire, comme tous les libéraux, se voit confier ainsi une double mission : celle du conseil tout autant que celle du geste technique. La difficulté de la situation réside dans le nombre, la complexité et la permanente évolution des contrats d'assurance, rendant le devoir d'une information claire et exhaustive utopique {12}. En réponse à ce dilemme, nombre de vétérinaires jouent la prudence en laissant le libre choix au client parmi les différentes compagnies. Un praticien confiait : « *je ne veux pas, en effet, que les éventuels problèmes que pourraient avoir mes clients lors de remboursements ultérieurs, soient corrélés à mon conseil. Toutefois, il faut bien reconnaître qu'il est parfois délicat d'expliquer notre réserve –ce refus d'engagement- à nos clients...* » {16}.

- ✓ L'incitation à la fraude : le vétérinaire praticien craint de se retrouver en situation délicate si son client désire frauder l'assurance pour bénéficier de remboursements non garantis. Parmi les comportements courants, on retrouve la falsification des soins réalisés et celle de l'identité de l'animal. « *De toutes façons, si je refuse, le client ira voir un autre vétérinaire plus complaisant...* » redoute un praticien {15}. Ce penchant pour la fraude serait apparemment marqué en France.

- ✓ Peur des frais conventionnés : c'est une des principales craintes émises par la profession. En effet le parallèle tissé entre l'assurance pour animaux de compagnie et la Sécurité Sociale laisse entrevoir comme dérive potentielle un « conventionnement » des honoraires vétérinaires. La profession serait alors scindée en 2 ; d'un côté ceux qui respectent les tarifs définis par les compagnies, de l'autre des praticiens à tarifs libres.

- ✓ Crainte de la formation de « réseaux » de cliniques : ces réseaux travailleraient en complicité avec les sociétés d'assurances et bénéficieraient d'avantages particuliers de la part de celles-ci ; par exemple l'orientation des consommateurs vers ces praticiens « agréés ».

- ✓ Méfiance vis-à-vis des compagnies d'assurances : lors de la mise en place des premiers contrats d'assurance pour animaux (il y a plus de 30 ans), un conflit éclata entre le syndicat vétérinaire et les assureurs concernant les cotisations et l'importance des exclusions. Depuis, la profession montre une réelle méfiance face aux assurances. Certains considèrent même que les contrats pour animaux de compagnie ne sont bénéfiques à personne d'autre qu'aux assureurs (voir débat Internet en Annexe n° 5).

- ✓ La peur du contrôle fiscal : la méfiance de la profession vétérinaire vis-à-vis des assureurs est renforcée par la crainte, toujours d'actualité, de voir derrière les feuilles de soins le fichage des consultations. Ces preuves écrites pourraient, en cas d'entente entre les compagnies et les services fiscaux, être utilisées en cas de contrôle. Il en résulte une résistance à l'échange avec les assurances.

- ✓ Perte de liberté du vétérinaire dans son travail : l'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie sous-entend de la part du vétérinaire qu'il détaille aux compagnies l'ensemble des soins qu'il a prodigué à l'animal sous contrat. De nombreux praticiens craignent de voir de cette façon leur travail jugé par les compagnies, ces dernières ne remboursant pas les frais estimés inutiles. Ainsi demeure l'appréhension de voir les compagnies d'assurances « dicter » les choix techniques des vétérinaires.

- ✓ Perturbation du travail du vétérinaire : les feuilles de soins distribuées par les compagnies d'assurance animalière sont réputées longues et fastidieuses à remplir, ce qui affecte le travail du praticien, sans contrepartie.

- ✓ Tiers-payant : le problème posé par le tiers-payant est d'actualité ; en effet depuis 1997 les compagnies d'assurances prennent l'initiative d'introduire ce système de remboursement dans leurs contrats. Plusieurs praticiens subissent alors l'incitation de leurs clients à utiliser ce système de remboursement. A la suite de la promulgation du nouveau Code de Déontologie, le Conseil Supérieur de l'Ordre a engagé une réflexion sur le sujet. Ainsi à la session du 25 Mars 2004, Claude Jacquemaire concluait que le tiers-payant n'est pas conforme aux Articles R. 242-**33, 38, 41, 48, 49, 50, 62 et 70** (voir annexe n°6). Les conclusions de ce rapport ont ensuite été communiquées à l'ensemble des assureurs, en y précisant que le tiers payant restait envisageable dans la mesure où les obligations déontologiques du vétérinaire étaient respectées (voir annexe n°7).
 Outre la barrière déontologique, le tiers payant est considéré par les praticiens comme un grand danger dans la prise en charge des frais ; il déresponsabilise le client et rend le praticien tributaire de l'organisme payeur **{12}**.

- ✓ Démarche commerciale agressive : certains praticiens redoutent de n'être considérés que comme un instrument marketing par les sociétés d'assurances, qui n'ont que faire des obligations déontologiques du praticien (cf. tiers-payant).

- ✓ Pas de système bonus-malus : en France, aucune compagnie (sauf l'*Equité*) ne propose de système de « récompense » aux bons clients comme dans l'assurance automobile, ce que regrettent certains vétérinaires.
- ✓ Atteinte de l'image de la profession par les compagnies : en 1998, un contrat d'assurances pour animaux de compagnie affirmait : « *Les frais vétérinaires sont rapidement très élevés : les radios, les médicaments, les honoraires du vétérinaire ou même un séjour en clinique coûtent cher* ». Le président du SVRP (Syndicat des vétérinaires de la région Paris-Ile-de-France) écrivit alors un courrier d'indignation au président de la compagnie d'assurances en question (*Generali France*), jugeant l'emploi les termes désobligeants pour l'image de la profession {21}. Malgré tout, en 2004, les brochures publicitaires *Assurance chien-chat (l'Equité-Generali)* maintiennent leurs affirmations sur les frais vétérinaires.

3.2.3 Le projet de charte AFVAC (Association Française des Vétérinaires des Animaux de Compagnie)

Devant la résistance de la profession vétérinaire française face à l'assurance animalière, certains praticiens ont tenté d'éclaircir la relation tripartite. Selon Pierre Desnoyers, « *la situation actuelle est fondée sur une méconnaissance du dossier* » {19}.

Un « Groupe de réflexion sur les assurances médico-chirurgicales » (hébergé par le Groupe d'Etude et de Recherche en Management ; GERM, section spécialisée de l'AFVAC), formé de vétérinaires praticiens, de vétérinaires conseils auxquels s'était adjoint un représentant du SNVEL s'est créé. Un « *projet de charte (ou code de bonne pratique) pour l'assurance médico-chirurgicale* » a été finalisé en 2001 et reçu l'aval du Conseil Supérieur de l'Ordre (voir annexe n° 8).

Cette charte, considérée comme un document de référence pour la profession vétérinaire et les compagnies d'assurances, définissait les engagements à respecter de la part de l'assureur d'une part, et du vétérinaire d'autre part.

Mais face à l'absence de réponse de la part des compagnies, ce projet n'aboutit pas.

En avril 2004, suite à la modification du Code de Déontologie, le Conseil Supérieur de l'Ordre a soumis le projet au Président de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA). L'objectif est de trouver cette fois-ci un réel interlocuteur, représentant légitimement les assureurs, avec qui la validation commune et le respect mutuel de cette charte puisse avoir lieu. A l'heure actuelle, « la balle est donc dans le camp des assureurs », dont la réponse déterminera les relations à venir.

3.2.4 Modèle

La relation triangulaire en France est résumée par le schéma modèle en annexe n° 9.

3.3 Au Royaume-Uni

3.3.1 Code éthique (RCVS)

Le code de déontologie britannique (*professional conduct*) définit la conduite à tenir par les vétérinaires praticiens. On y trouve ainsi plusieurs articles se rapportant à la relation que ceux-ci peuvent entretenir avec les compagnies d'assurances et les propriétaires dans le cadre de l'assurance animalière **{23}** :

✓ **Discussion des frais vétérinaires :**

- « 2. Si l'animal est couvert par une assurance animalière, il est dans l'intérêt du praticien vétérinaire et du client de s'assurer de l'effective couverture définie dans le contrat souscrit, ainsi que des limites de remboursement et exclusions qui se rapportent aux soins proposés. »

✓ **Assurance animalière : frais et affaires associées :**

- « 1. De nombreux propriétaires d'animaux souscrivent à un contrat d'assurance qui couvre les frais vétérinaires. Etant donné la multitude de sociétés offrant ce service, il est conseillé aux praticiens d'afficher un ensemble de documents promotionnels, dans le but d'éviter toute manifestation de parti pris, de conseil financier ou de courtage. Si une commission est touchée par le praticien vétérinaire ou un membre du personnel dans le cadre de la recommandation d'un contrat d'assurance, elle doit être révélée. »
- « 2. Le fonctionnement de l'assurance animalière repose sur l'intégrité du praticien vétérinaire qui engage sa responsabilité à la fois envers le client et la compagnie d'assurances et se doit de révéler tout fait matériel qui entraînerait l'augmentation de la prime d'assurance ou la baisse de l'indemnité. »
- « 3. Dans le cadre d'un traitement apporté à un animal assuré, les frais vétérinaires doivent être équivalents au tarif normal de la structure vétérinaire et tout frais additionnel ou administratif doit être indiqué séparément. Dans le cas où la feuille de remboursement est envoyée directement à la société d'assurances, une copie doit être adressée au client. »

✓ **Certificats :**

- « 1. Pour un praticien vétérinaire, le simple fait de signer un document peut avoir des répercussions néfastes sur son activité professionnelle. »
- « 2. Un certificat est essentiellement « un rapport écrit de faits réalisés avec autorité », cette dernière provenant du statut professionnel du praticien. »
- « 3. Certains documents (par exemple les formulaires, déclarations, feuille de soins pour assurance [...]), impliquent le même niveau de responsabilité. Si des faits sont incorrects ou trompeurs, l'intégrité professionnelle du praticien vétérinaire est remise en question. »

✓ **Certificats : signatures :**

« Avant de signer un document quel qu'il soit (à partir duquel sa réputation et son activité professionnelle peuvent être mises en jeu) le praticien vétérinaire doit :

- lire attentivement le document et définir clairement envers qui il engage sa responsabilité en signant (par exemple l'Etat, un gouvernement étranger ou une compagnie d'assurances)
 - examiner précisément le document et s'assurer d'en comprendre l'intégralité
 - clarifier toute ambiguïté avec l'organisme émetteur
 - s'assurer que l'animal ou le produit est correctement identifié par une description détaillée ou une puce électronique. »
- ✓ **Divulgarion d'informations : la confidentialité envers le client**
- « 1. La relation qu'entretient le vétérinaire praticien avec son client est fondée sur la confiance, et, dans des circonstances normales, un praticien ne peut divulguer d'informations sur son client ou l'animal de ce dernier à un tiers. Ceci est valable aussi bien pour les informations données par le client que celles révélées par un examen clinique ou post-mortem. Ce devoir s'applique à l'ensemble des associés et membres du personnel. »
 - « 3. La permission de divulguer des informations personnelles doit être manifestée ou sous-entendue. La permission peut être orale ou écrite, couramment en suite à une demande. Elle peut aussi être sous-entendue dans certains cas, comme par exemple la rédaction d'une feuille de soins dans le cadre d'un contrat d'assurance, lorsque la compagnie est habilitée à recevoir toutes les informations relatives à la demande de remboursement et à demander des clarifications si nécessaire. »

La législation concernant le secteur de l'assurance au Royaume-Uni (y compris l'assurance animalière) est en pleine mutation. En effet à partir du 14 janvier 2005, le commerce de l'assurance sera soumis à la nouvelle réglementation imposée par la *Financial Services Authority* (FSA) {6}, dans le but d'améliorer la protection des consommateurs.

D'ici au 14 juillet 2004, les structures vétérinaires devront choisir entre 3 options ;

- ✓ Option 1 : demander une autorisation directe de la FSA, permettant toute activité en rapport avec l'assurance.

- ✓ Option 2 : devenir une structure vétérinaire *non autorisée* par la FSA : seuls la distribution des brochures publicitaires des différentes compagnies et les informations d'ordre général sont alors permises (la promotion d'un contrat plutôt qu'un autre est interdite) **{3}**.
- ✓ Option 3 : devenir un représentant attiré. Deux niveaux sont proposés :
 - Etre un *introducer appointed representative* (IAR), ce qui donne le droit au praticien de promouvoir de façon active une compagnie d'assurances en particulier, sans autorisation de conseiller, de gérer ni de vendre des contrats.
 - Etre un *appointed representative*. Le praticien peut alors promouvoir, conseiller, gérer et vendre des contrats d'une compagnie d'assurances. Cela revient en réalité à devenir courtier en assurance animalière.

Dans le cadre de cette nouvelle réglementation, les structures vétérinaires choisiront en pratique une de ces options ou bien une combinaison des options 2 et 3 **{3}**.

3.3.2 Situation actuelle

L'étude de la position de la profession vétérinaire face à l'assurance animalière a été réalisée en entre autres par le biais de visites de cliniques vétérinaires de l'ouest de Londres et d'entrevues avec le personnel y travaillant.

Les structures ainsi visitées sont :

- ✓ *Castel Vets pet healthcare centre*, à Berkshire
- ✓ *Forge Court Vet Centre*, à Yateley
- ✓ *Moor Cottage Veterinary Hospital*, à Bracknell
- ✓ *Runnymede Hospital*, à Egham

De même une entrevue avec Lynne Beesley-Reynolds, *Regional Manager* des Services Vétérinaires pour *Petplan*, a contribué à cette étude.

3.3.2.1 La position de la profession vétérinaire

Loin du débat qui se tient en France, la profession vétérinaire au Royaume-Uni montre une attitude active face à l'assurance médico-chirurgicale. Cette dernière est considérée comme un acte de médecine préventive face au « risque aléatoire ». Importante pour les uns, essentielle pour les autres, elle a en tout état de cause convaincu la majorité des vétérinaires praticiens, qui n'hésitent pas à la conseiller. De nombreux praticiens soulignent l'intérêt commun qu'elle procure aux vétérinaires et aux propriétaires d'animaux de compagnie. La « *British Small Animal Veterinary Association* » (équivalent de l'AFVAC en France) s'implique même en recommandant le principe de l'assurance santé animale à ses membres et à leurs clients. On retrouve par exemple sur les brochures publicitaires pour assurance animalière cette note :



The British Small Animal Veterinary Association recommends the principle of Pet Health Insurance to its members and their clients.

Ainsi on constate qu'un propriétaire sur sept souscrit à une assurance pour son/ses compagnon(s) {8}.

On différencie au Royaume-Uni les cliniques vétérinaires « généralistes » des centres référés (ou hôpitaux). Dans ces derniers, 70% de la clientèle est assurée. Cette attitude a bien évidemment des répercussions sur le marché, très florissant au Royaume-Uni.

3.3.2.2 Relations avec les compagnies d'assurances

Organisation des cliniques : Les cliniques et hôpitaux vétérinaires britanniques présentent une organisation très structurée. En effet pour une clinique de 5 praticiens vétérinaires associés, on dénombre par exemple 7 nurses (équivalent de l'Auxiliaire en Santé Vétérinaire, ASV en France), 4 réceptionnistes et un Manager de

clinique. Les cliniques s'associent parfois entre elles pour former un groupe économiquement plus puissant qui se fait de la publicité par le biais des radios et des journaux.

Au sein de chaque structure, la répartition des tâches est très étudiée. Ainsi, pour garder un contact formel et permanent avec les sociétés d'assurances, un membre de l'équipe est souvent choisi comme « responsable assurance » de la clinique. C'est lui qui est alors chargé de promouvoir l'assurance animalière au sein de l'établissement, et de conseiller les propriétaires.

Des offres pour les bons prescripteurs : Chaque clinique est ainsi en relation avec un certain nombre de compagnies d'assurances, dont les contrats sont alors recommandés aux clients (comme le permet le *professional conduct*). Pour inciter à la prescription et aux réactualisations de contrats, les compagnies font de nombreuses offres à ceux qui les représentent bien : mobilier pour la clinique, cadeaux en tous genres aux praticiens... Par exemple, *Petplan* a conçu un catalogue appelé *Portfolio* dans lequel figurent de nombreux articles cadeaux que les prescripteurs peuvent s'offrir grâce aux points collectés à chaque souscription ou réactualisation.

Certaines cliniques jouent la carte du partenariat en ne choisissant qu'une seule compagnie d'assurances. L'accord d'exclusivité passé avec la compagnie retenue leur apporte des avantages supplémentaires ; par exemple un pourcentage sur chaque contrat.

Néanmoins, « *ces offres ne sont en rien la raison pour laquelle les vétérinaires recommandent l'assurance à leurs clients. Elles n'ont de même aucune influence sur le choix de la compagnie* » souligne Kim Chillas, manager du *Runnymede Veterinary Hospital*.

Pas de barrière à l'échange : Les vétérinaires ne montrent pas d'appréhension à partager leurs informations avec les compagnies d'assurances ; une confiance s'est instaurée, notamment avec les grandes compagnies. Ces dernières s'échangent d'ailleurs aussi beaucoup d'informations (cf. 2.3.1.2).

Il arrive inévitablement que, sur les feuilles de soins envoyées, le remboursement de certains actes, considérés comme inutiles par la compagnie, soit refusé. Il est alors

évident que le travail réalisé par le vétérinaire a été jugé. La profession semble bien tolérer ces cas de figures, et les conflits restent rares. « *C'est la règle du jeu* »

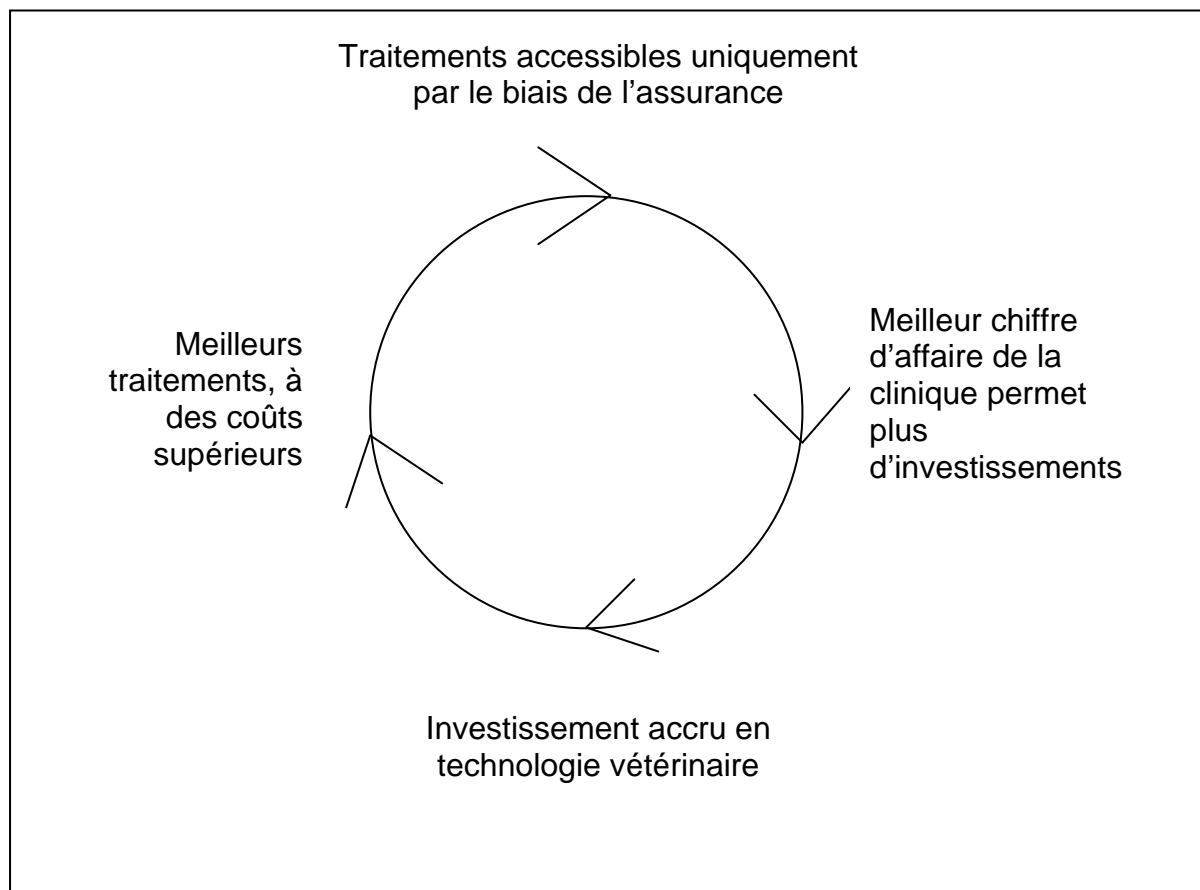
conclut ainsi Brian M. Wright, Manager du *Castle Vets-pet healthcare center* (Berkshire).

Une information permanente : Au Royaume-Uni, les sociétés d'assurance animalière sont très actives pour faire connaître leurs produits. La plupart possèdent un site Internet avec des informations pour les vétérinaires et les propriétaires d'animaux. On peut y obtenir un devis pour l'animal à assurer. Des compagnies effectuent aussi des présentations aux étudiants dans les Facultés Vétérinaires. De nombreux autres partenaires servent à la diffusion du produit (télévision, supermarchés, journaux, radio..). Un contact étroit est naturellement gardé avec les vétérinaires praticiens, qui restent un canal clé pour la distribution {8} ; à l'initiative des compagnies d'assurances, les hôpitaux ou cliniques vétérinaires reçoivent donc régulièrement des informations sur les promotions ou évolutions des différents contrats. En cas d'exclusivité, certaines compagnies assurent même un service de « training » régulier pour les responsables assurance de la clinique (une « nurse » ou réceptionniste en général) ; ces derniers reçoivent alors une formation de la part de la compagnie choisie pour mieux vendre les contrats.

L'augmentation des coûts des traitements vétérinaires : Cause et conséquence de l'expansion du marché.

En 1998, le coût des traitements vétérinaires avait augmenté de 3 à 4 fois plus que l'inflation {7}. Cette tendance persiste encore en 2003 {8}. Cette hausse serait, selon des études de marché {7}, le principal moteur de l'expansion du marché de l'assurance médico-chirurgicale pour animaux ainsi que de l'élévation des primes annuelles (voir figure IV)

Figure IV : Les frais vétérinaires et le développement de l'assurance animalière s'auto-alimentent. Source : Datamonitor.



Les praticiens vétérinaires disent ne pas avoir augmenté leurs tarifs en raison de la couverture que représente l'assurance pour animaux de compagnie.

3.3.2.3 Relations avec les propriétaires

La prescription des contrats d'assurance : Au Royaume-Uni, les propriétaires d'animaux de compagnie ne connaissent pas tous l'existence de l'assurance animalière quand ils vont la première fois chez un vétérinaire. L'initiative d'une souscription à un contrat d'assurance émane donc en général d'un vétérinaire ou membre de l'équipe.

La première consultation prend alors toute son importance ; une fois l'examen clinique réalisé par un vétérinaire, une nurse (ou une réceptionniste) initie le propriétaire aux règles de médecine préventive. A ce titre, la nurse conseille le propriétaire sur la nourriture, l'éducation, la vaccination... et l'assurance médico-chirurgicale. Les contrats proposés, pas toujours bien compris de la part des clients, sont alors expliqués dans le détail. A cette occasion, certaines compagnies présentent des offres séduisantes ; *Petplan* par exemple offre 4 semaines de couverture gratuite à la 1^{ère} vaccination.

Selon Jayne McGuinness, "Deputy head nurse" et responsable assurance animalière du *Moor Cottage Veterinary Hospital* (Bracknell), les nurses et réceptionnistes bénéficient d'un contact aisé avec les propriétaires d'animaux (plus que les vétérinaires) contribuant au succès des prescriptions de contrats d'assurance pour animaux de compagnie. Cette relation de confiance est un atout d'autant plus important que les propriétaires n'ont pas, au premier abord, une grande foi dans les compagnies d'assurances (surtout les petites).

Dans plusieurs cliniques, la plupart des animaux sont ainsi couverts dès le plus jeune âge. Pour de nombreux propriétaires, assurer un animal domestique est d'ailleurs devenu un acte logique, tout comme on assure une maison, une voiture ou soi-même.

Contacts avec la compagnie d'assurances : Les vétérinaires, les nurses et réceptionnistes sont les seuls contacts que le client a avec les assureurs. Pour le remboursement des frais, le propriétaire se contente de signer la feuille de soin. C'est le responsable assurance qui est chargé de la remplir et l'envoyer à la compagnie.

Un système de « direct claim » s'est même créé pour certaines compagnies (équivalent du tiers-payant). Il est notamment utilisé pour les factures d'un montant élevé, que le client ne peut déboursier. C'est alors la clinique qui avance les frais et se fait rembourser directement par la compagnie d'assurances. Ce système montre néanmoins des failles, particulièrement pour les vétérinaires qui ne se font pas toujours rembourser l'intégralité des frais avancés et doivent alors réclamer de l'argent à leurs clients.

Comportement des propriétaires d'animaux assurés : L'opinion des vétérinaires est unanime ; il y a un réel changement d'attitude des clients qui assurent leur animal.

En effet l'assurance animalière permet, dans de nombreux cas, de lever la barrière financière. Ainsi, comme le remarque Dr Ian Kynoch du *Forge Court Veterinary Centre* (Yateley), les propriétaires se sentent « mieux dans leur peau » en cas de décision difficile face aux grosses factures (moins coupables de devoir refuser les soins). Ceci améliore grandement la relation avec le vétérinaire. Une étude réalisée en 2003 a montré qu'au Royaume-Uni, 40% des propriétaires d'animaux n'ont pas les moyens de payer leurs factures au vétérinaire {8}. Grâce à l'assurance médico-chirurgicale, les vétérinaires britanniques constatent moins d'impayés et de demandes de crédits.

De plus les propriétaires d'animaux assurés se montrent plus responsables, et les visites chez leur vétérinaire se révèlent plus fréquentes que celles des clients non assurés {8}. Néanmoins selon le Docteur Yannick Poubanne, « *il n'est pas avéré que ce soit le fait d'assurer l'animal qui génère l'accroissement du budget qui lui est consacré. Les propriétaires qui se donnent la peine d'assurer leurs animaux sont peut-être particulièrement motivés, et déjà consommateurs de produits* » {24}. Quoi qu'il en soit, la dépense annuelle moyenne chez le vétérinaire est doublée pour les animaux assurés : en 1999 au Royaume-Uni les frais vétérinaires annuels moyens étaient de 120€ pour un compagnon non assuré et passaient à 240€ pour un assuré {24}.

D'après les vétérinaires interrogés, rares sont les clients qui tentent de frauder l'assurance. De toute façon, les praticiens refusent catégoriquement toute complaisance de ce type ; « *la règle du jeu est claire et les tricheurs souffrent rapidement d'une mauvaise réputation* » explique Brian M. Wright, Manager du *Castle Vets-pet healthcare center- (Reading)*. De plus certaines compagnies d'assurances vérifient l'association « nom de l'assuré-nom du vétérinaire » et échangent leurs informations avec les autres sociétés pour prévenir des fraudes éventuelles (cf. 2.3.1.2). En tout état de cause, les vétérinaires praticiens ne montrent aucune appréhension de perdre un client en refusant de frauder.

Opinion des propriétaires assurés sur l'assurance animalière: Selon les praticiens consultés, les propriétaires assurés semblent dans l'ensemble satisfaits de leur souscription. Les résultats d'une étude réalisée en 2003 indiquent que **{8}** :

- ✓ presque la moitié de l'ensemble des propriétaires d'animaux (assurés et non assurés) pensent que l'assurance médico-chirurgicale est rentable
- ✓ plus de 80% des propriétaires assurés considèrent que leur souscription à une assurance animalière est justifiée économiquement
- ✓ plus de $\frac{3}{4}$ des propriétaires ayant souscrit à un contrat d'assurance animalière souhaitent renouveler leur adhésion

La bouche-à-oreille entre propriétaires d'animaux de compagnie semble d'ailleurs être un moyen efficace de promotion de l'assurance medico-chirurgicale.

Comportement des vétérinaires face à la clientèle assurée: Les praticiens vétérinaires interrogés affirment ne pas changer leur attitude face aux animaux assurés ; les soins proposés sont identiques pour tous les animaux. Néanmoins l'assurance autorise des soins coûteux, l'utilisation d'équipements spécialisés et ainsi une « liberté clinique totale », ce qui permet le développement de centres hospitaliers référés. Ainsi du fait de l'assurance animalière, les praticiens « généralistes » réfèrent spontanément. Les vétérinaires reconnaissent en outre faire plus de profits avec les animaux assurés que les autres.

3.3.3 Les perspectives

3.3.3.1 La nouvelle réglementation

La mise en place de cette nouvelle réglementation risque d'être complexe, surtout pour les cliniques vétérinaires qui adopteront une combinaison des options 2 et 3 **{3}**. Selon Kim Chillas, manager du *Runnymede Veterinary Hospital*, ce nouveau mode de fonctionnement sera probablement accompagné d'une courte période d'appréhension de la part des praticiens, mais sera vite accepté.

Cette mesure semble en tout cas consentie par la profession vétérinaire, qui, face à la multiplication de petites sociétés d'assurance animalières, y voit un moyen d'éviter les abus.

3.3.3.2 L'augmentation du montant des primes

L'augmentation régulière du montant des polices (voir 2.5) risque, selon des vétérinaires britanniques, de mettre en péril le secteur de l'assurance medico-chirurgicale au Royaume-Uni. Cette évolution des prix ne serait pas fondamentalement due à l'augmentation du nombre de demandes de remboursement, mais plutôt à la hausse du montant de celles-ci {5}. Partant, l'élévation des tarifs vétérinaires, jusque là considérée comme un moteur de l'expansion du secteur, inquiète les représentants de la profession.

« *Si la tendance actuelle se poursuit [...], le coût annuel moyen pour une assurance animalière dépassera, d'ici dix ans, celui de l'assurance habitation* » prévient le président de la *British Small Animal Veterinary Association* (BSAVA). De nombreuses résiliations seront alors à craindre.

Les répercussions se manifesteront tout d'abord sur les centres référés qui ont beaucoup bénéficié du concept (70% de la clientèle assurée). A terme les praticiens « généralistes » en pâtiront aussi, ne pouvant plus référer aussi librement.

Au cours d'une conférence organisée par le *Pet Insurance Veterinary Advisory Group*, plusieurs solutions sont envisagées ; « *les compagnies pourraient être amenées à imposer des mesures plus draconiennes comme de dresser la liste des structures vétérinaires dans lesquelles les animaux assurés peuvent se faire soigner. Ou bien les centres référés pourraient réduire les coûts vis-à-vis des compagnies d'assurances en éditant, à l'attention des cliniques « généralistes », une liste de conseils sur « quand et où » référer un cas* » {5}.

3.3.4Modèle

La relation triangulaire au Royaume-Uni est résumée par le schéma modèle en annexe n° 10.

4 SYNTHÈSE, RECOMMANDATIONS

Le marché de l'assurance animalière en France est immature. Face à cette absence d'évolution, le risque à court terme est le désengagement des compagnies d'assurances, alors que la médicalisation des animaux de compagnie continue de progresser.

La profession vétérinaire peut-elle, aujourd'hui et demain, continuer à ignorer l'assurance animalière alors que, à l'image de la situation au Royaume-Uni, elle a tout à y gagner ? Le moment est peut-être venu de se poser la question.

Après l'analyse des freins à l'expansion du marché français, nous exposerons diverses recommandations, dans le but d'aider à l'essor de ce concept.

4.1 Les freins au développement de l'assurance animalière

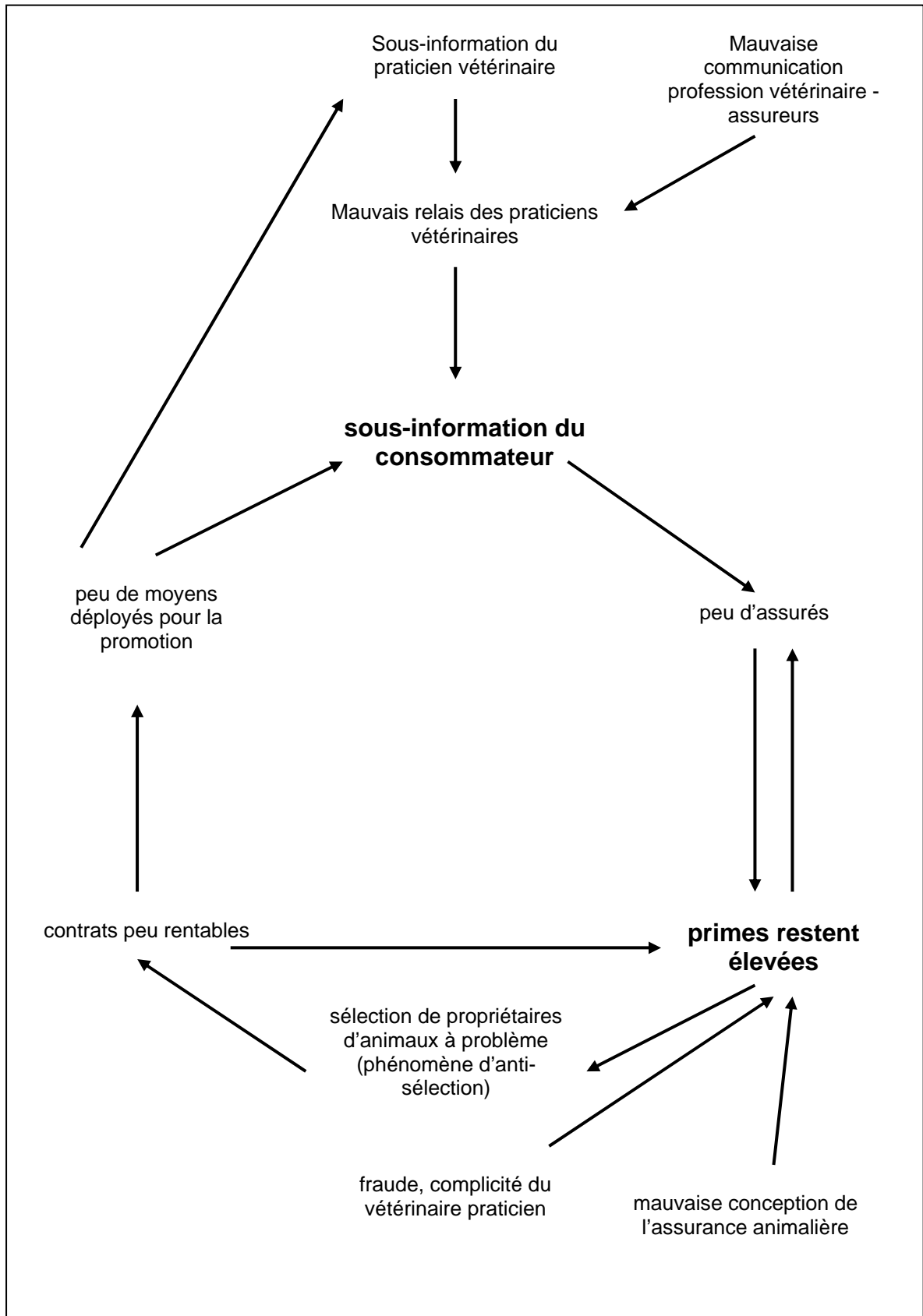
L'annexe n° 11 énumère l'ensemble des principaux moteurs et freins à la croissance du marché de l'assurance animalière. Les moteurs cités sont déduits de l'étude de la situation actuelle au Royaume-Uni.

Selon Boris-Michaël Jean, les 2 principaux obstacles à l'évolution du marché de l'assurance en France sont :

- ✓ La sous-information des propriétaires
- ✓ Le coût élevé apparent des contrats d'assurance médico-chirurgicale

En réalité, l'ensemble de ces freins agit en synergie, et crée ainsi un cercle vicieux, comme le montre la figure V.

Figure V : Les freins au développement du marché de l'assurance animale agissent en synergie.



Le développement de l'assurance médico-chirurgicale suppose la levée d'un certain nombre de ces freins, et l'amplification des éléments moteurs.

4.2 Conception de l'assurance animalière

4.2.1 L'intérêt de l'assurance médico-chirurgicale

Dans la gestion d'une structure vétérinaire, chaque choix réalisé doit respecter 3 critères pour le bien de l'entreprise ;

- ✓ Le respect de l'animal
- ✓ Le respect du vétérinaire, du personnel et du propriétaire
- ✓ Le respect de la structure

Le concept de l'assurance animalière suit ces 3 règles ;

- ✓ Assurer un animal, c'est lui donner la chance d'avoir accès à des soins de qualité en cas d'évènement grave et imprévu.
- ✓ L'assurance animalière permet au vétérinaire praticien et son équipe de proposer des soins de qualité ou bien de référer, et ainsi d'éviter les interventions « à minima ». Le propriétaire est ainsi respecté.
- ✓ L'assurance médico-chirurgicale favorise le développement de la clinique vétérinaire et l'amortissement de matériels sophistiqués, comme on l'observe au Royaume-Uni (3.3.2.3.).

Le concept de l'assurance animalière assure ainsi un bénéfice pour chacun des partenaires.

De plus il permet, grâce aux données recueillies par les compagnies d'assurances, la réalisation entre autres d'études statistiques et épidémiologiques sur les maladies et causes de mortalité chez les carnivores domestiques.

4.2.2 Concevoir l'assurance animalière comme un acte de médecine préventive

Actuellement en France, l'assurance médico-chirurgicale est à tort considérée par certains comme un équivalent animalier de notre Sécurité sociale (voir débat Internet en Annexe n° 5), laquelle se montre aujourd'hui moins florissante qu'autrefois. A l'inverse, les vétérinaires britanniques prescrivent l'assurance animalière dans le but de prévenir le risque aléatoire. Dès lors, la souscription à un contrat d'assurance est un acte de médecine préventive, au même titre que la vaccination ; le vaccin permet d'éviter à l'animal de contracter une maladie, l'assurance garantit la possibilité d'offrir des soins de qualité en cas de besoin.

Cette conception de l'assurance en tant que médecine préventive est primordiale pour le développement de celle-ci.

4.2.3 Favoriser le « haut risque »

Les contrats d'assurance proposés sont calculés de façon que, sur quelques années, la santé de l'animal assuré permette de percevoir un montant de cotisation supérieur à celui des remboursements dus. Le calcul du risque couvert est alors capital.

Les formules « complètes » prennent en compte une étendue des risques importante. Mais le marché étant encore récent, les compagnies d'assurances ne disposent pas de statistiques pour évaluer correctement ces risques.

L'écueil rencontré avec ces formules complètes, qui comprennent le risque maladie, est que les remboursements demandés peuvent atteindre des niveaux très élevés, et mettent en péril la rentabilité du contrat. La seule solution qu'ont les compagnies est alors de diminuer les plafonds de remboursement, d'augmenter les primes (ce qui diminue l'attrait du produit) ou bien tout simplement de résilier leurs contrats, comme ce fut déjà le cas.

Certaines assurent même le risque certain, comme la vaccination, et sont par conséquent de mauvais produits, puisque l'assureur doit faire payer la couverture du

risque plus cher que le coût du risque lui-même {9}. Par exemple si le coût d'un vaccin est de 15€, la couverture de celui-ci aura un coût de 20€.

Actuellement en France, c'est pourtant ce type de formule qui est principalement retenu.

Selon Claude Jacquemaire, les sociétés d'assurances cherchent le profit immédiat par la vente de contrats, mais la rentabilité au long terme est incertaine.

La limitation du risque semble donc être la direction à choisir. Les formules « coup dur » apparaissent plus sûres pour l'assureur et plus abordables pour le client. La promotion de ce type de contrats, financièrement plus accessibles au plus grand nombre, paraît être la première étape dans le développement du marché de l'assurance animalière. L'étendue des risques couverts pourra s'élargir par la suite, comme on l'observe au Royaume-Uni où, désormais, même les nouveaux animaux de compagnie (NAC) peuvent être assurés.

Boris-Michaël Jean, ancien vétérinaire conseil chez *Groupama animalia*, soumet la possibilité de diminuer la couverture à un risque très faible ; l'accident de la voie publique par exemple.

4.3 S'impliquer dans le concept

4.3.1 Encourager la communication avec le propriétaire

Aujourd'hui, le principal frein au développement de l'assurance animalière en France est la sous-information des consommateurs. La conséquence en est le cercle vicieux illustré dans la [figure V](#). Le praticien vétérinaire a un rôle décisif à jouer à ce niveau pour tenter de rompre ce cercle : celui de parler de l'assurance médico-chirurgicale à ses clients.

A l'instar du modèle britannique, la première consultation se révèle être un moment de choix pour expliquer au propriétaire le principe de l'assurance pour animaux de compagnie et de lui apporter les informations demandées.

La sensibilisation du client peut aussi se faire par le biais d'affiches « Votre compagnon est-il assuré ? » disposées dans la structure vétérinaire.

4.3.2 Le respect du concept

4.3.2.1 Condamner la fraude et la complaisance

La surmédicalisation et la fraude entraînent à terme l'augmentation des primes et/ou des exclusions. La profession vétérinaire se doit de garder une position ferme face à cette tendance « nationale ». En effet, comme le souligne Pierre Desnoyers **{16}**, « *L'assurance est un produit fragile et périssable. En le prenant en considération, on a une chance de la faire évoluer.* »

Le comportement des vétérinaires praticiens doit respecter les contrats d'assurance et condamner tout type de complaisance pouvant y nuire.

De plus l'histoire montre que les clients qui demandent à frauder ne sont pas ceux avec qui une relation de confiance peut s'instaurer et selon Claude Jacquemaire se révèlent parfois être ceux « qu'il faut savoir ne pas garder ».

Il faut noter que l'usage de contrats à risques réduits, comme « accident de la voie publique » par exemple (4.1.3.), limite la possibilité de frauder.

4.3.2.2 Limiter le phénomène d'anti-sélection

La tendance des praticiens vétérinaires à orienter vers les assureurs leurs meilleurs clients, autrement dit ceux qui ont beaucoup de frais de santé pour leurs animaux, accentue le phénomène d'anti-sélection. En conséquence, le risque n'est absolument pas noyé, ce qui rend toute baisse des primes inenvisageable **{11}**.

Le praticien vétérinaire, s'il veut promouvoir l'assurance médico-chirurgicale, doit en parler à l'ensemble de sa clientèle, sans exercer la moindre sélection.

4.3.3 Entretien le dialogue avec les assureurs

La profession vétérinaire, en tant que garante de la santé de l'animal et de la satisfaction de son propriétaire, a la compétence et le devoir d'être au cœur des débats concernant l'assurance animalière et de les orienter.

4.3.3.1 L'aboutissement de la charte AFVAC

La charte pour l'assurance médico-chirurgicale n'est encore qu'à l'état de projet (3.2.3.).

Si elle aboutit, la création d'une commission paritaire, composée des représentants des assureurs et des vétérinaires sera alors possible. Cette commission aura comme objectif de faire évoluer la charte en fonction des besoins, et par conséquent la faire perdurer.

Selon Pierre Desnoyers, la charte pourrait être à l'avenir un élément d'homologation, de « labellisation » des contrats proposés par les sociétés d'assurances.

4.3.3.2 Apports au fonctionnement

L'implication de la profession vétérinaire dans le concept de l'assurance médico-chirurgicale peut se manifester par une contribution à l'amélioration du fonctionnement ;

- ✓ La création d'une feuille de soins unique. En effet cette uniformisation paraît être un moyen efficace d'encourager les praticiens vétérinaires à remplir correctement les feuilles de remboursement, ce qu'ils considèrent trop souvent comme une perte de temps. Cette initiative, en accord avec les assureurs, pourrait par exemple être entreprise par le Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral (SNVEL).
- ✓ La collecte, la mise en forme et la mise à jour régulière des informations concernant les contrats d'assurance animalière, dans l'optique de permettre aux praticiens vétérinaires de présenter l'information la plus exhaustive

- ✓ La création d'un groupe de vétérinaires experts, capable de porter un jugement sur les litiges avec ses propres instances. Ce groupe serait indépendant et en relation avec les assureurs, qui lui feraient confiance.
- ✓ Aide à la rédaction des contrats

4.4 Les assureurs doivent prendre en considération l'importance de la profession vétérinaire

4.4.1 Respect des contraintes déontologiques

Dans la relation qu'entretient le praticien vétérinaire avec les assureurs, le principe de base est celui de l'indépendance morale et financière du vétérinaire.

Mais actuellement, certaines compagnies d'assurances ne prennent pas en compte ces devoirs déontologiques et essayent par exemple de faire entrer le praticien dans la gestion des contrats ou bien d'introduire le tiers-payant (3.2.2.3.2.).

Le Conseil Supérieur de l'Ordre (CSO) n'a aucun pouvoir répressif sur les assureurs, mais uniquement sur les vétérinaires. En conséquence, nombre de praticiens se méfient du concept et des assureurs par peur des sanctions déontologiques.

La déduction est que les assureurs doivent s'adapter aux textes déontologiques vétérinaires et proposer des produits que les vétérinaires acceptent. Dans le projet de charte soumis aux assureurs, les engagements du vétérinaire consistent simplement au respect du Code de Déontologie.

4.4.2 Inciter les vétérinaires à promouvoir l'assurance animalière

4.4.2.1 Informer les vétérinaires praticiens

Alors qu'au Royaume-Uni les compagnies d'assurances informent en permanence les vétérinaires des offres spéciales, modifications de contrats et autres nouveautés, la majorité des compagnies françaises se contente d'envoyer des prospectus publicitaires aux praticiens.

Dans sa thèse vétérinaire, Boris-Michaël Jean {15} décrit les moyens d'information qu'une compagnie d'assurances peut utiliser auprès des vétérinaires praticiens, des étudiants vétérinaires et des auxiliaires spécialisées vétérinaires (ASV) pour faire connaître ses produits ; le contact postal, téléphonique, Internet, la radio, la télévision, la presse, le cinéma, les affichages, réunions, visites, congrès et salons, partenariats avec les Ecoles Nationales Vétérinaires et d'ASV...

Quoi qu'il en soit, cette information demande un investissement important de la part des compagnies d'assurances.

4.4.2.2 Motiver le vétérinaire praticien à parler d'assurance

4.4.2.2.1 Eclaircir les contraintes déontologiques

La mauvaise compréhension du Code de Déontologie par de nombreux praticiens entraîne une peur de parler d'assurance aux propriétaires d'animaux. L'article R. 242-62 est le plus souvent en cause : « *Tout courtage en matière de commerce d'animaux, la collecte ou la gestion de tous contrats d'assurance en général, y compris ceux qui couvrent les risques maladie, chirurgie ou mortalité des animaux, sont interdits aux vétérinaires exerçant la médecine et la chirurgie des animaux* ». Le terme « gestion de contrats d'assurance » ne signifie pas ici « information sur les contrats d'assurance », comme en doutent certains praticiens.

Les compagnies d'assurances auraient tout intérêt à diffuser une information expliquant que si le vétérinaire praticien n'a pas le droit de recommander un contrat d'assurance, il est par contre tout à fait libre d'« informer » le consommateur de l'existence de ces contrats et d'« indiquer », c'est-à-dire de laisser à disposition du client des brochures publicitaires.

4.4.2.2 Simplifier les contrats

Le réel reproche dans la formulation des contrats est le manque de clarté de l'énoncé, notamment pour les exclusions. Une simplification de l'énoncé assurerait la bonne compréhension de l'intégralité des contrats et ainsi lèverait en partie la méfiance qu'ils génèrent.

Certains préconisent la diminution des exclusions. Cette option paraît difficile car elle produirait l'augmentation des primes qui sont déjà élevées.

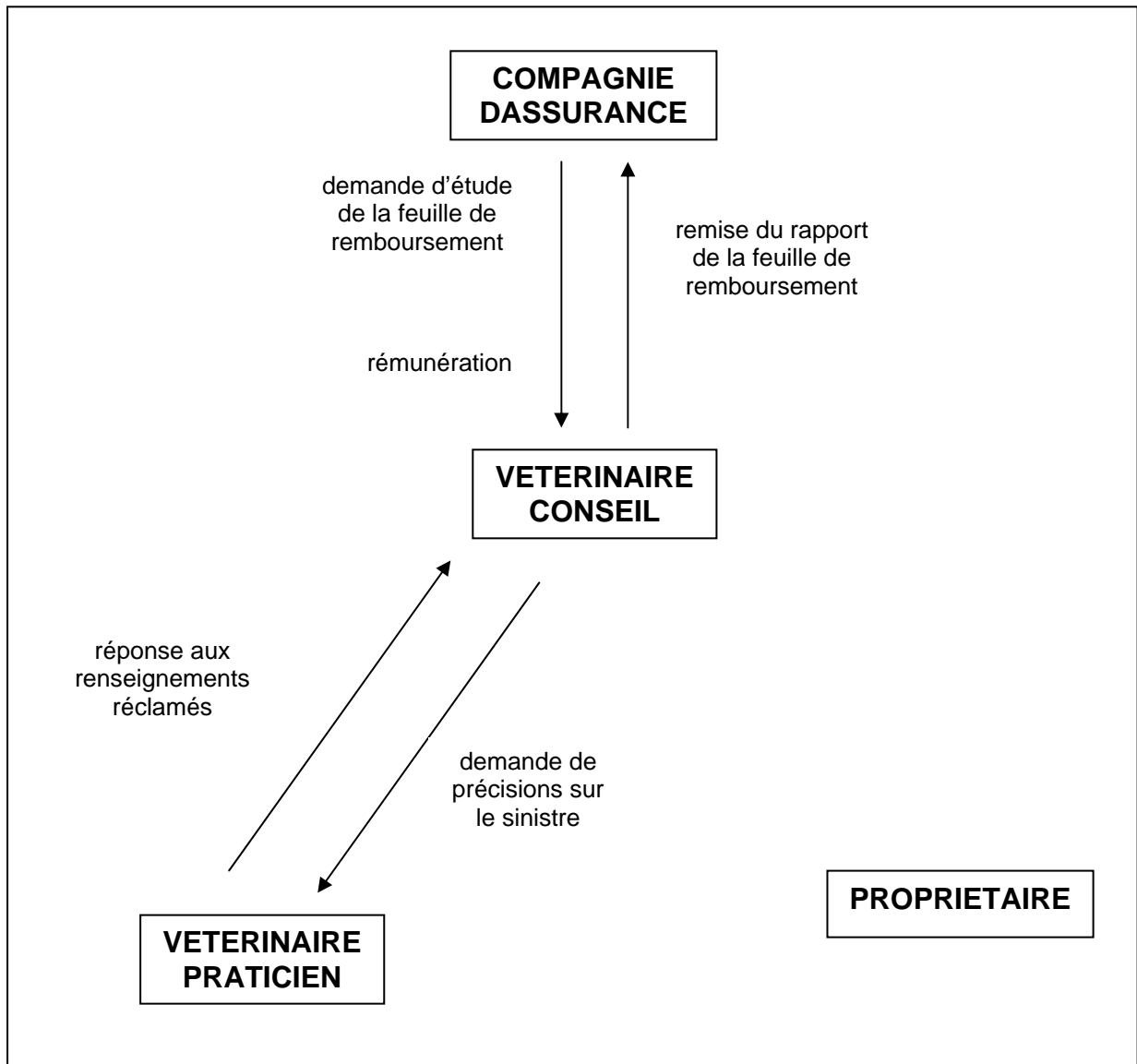
La direction à suivre est celle de contrats simples, aux risques étroits et clairement décrits. Le fait de privilégier le haut risque agit dans ce sens.

4.4.3 Employer des vétérinaires conseils

La qualité de la gestion des contrats d'assurance est primordiale pour la pérennité du concept de l'assurance animalière. Or les assureurs n'ont pas les compétences nécessaires pour évaluer toutes les feuilles de soins et s'exposent donc à des remboursements de frais non couverts.

A ce niveau l'emploi d'un vétérinaire conseil se révèle être indispensable (ou bien la création d'un groupe de vétérinaires experts, voir 4.2.3.2.). Le vétérinaire conseil a le droit de regard sur toutes les demandes de remboursement et en juge le bien-fondé lors de factures importantes. Il se caractérise par son indépendance et son étanchéité ; il communique avec l'assureur et le vétérinaire concerné, avec qui il partage le secret professionnel, mais n'a jamais de rapport direct avec le client (voir figure VI)

Figure VI : Le vétérinaire conseil joue le rôle de plaque tournante entre le praticien et la compagnie d'assurances.



Selon Claude Jacquemaire, l'idéal serait que chaque société d'assurances emploie au moins un vétérinaire conseil, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Un argument supplémentaire est qu'avec le vétérinaire conseil, le problème du secret professionnel ne se pose plus.

CONCLUSION

Avec seulement 1% des animaux de compagnie assurés, la France accuse un retard manifeste face au Royaume-Uni.

L'étude comparative de l'assurance médico-chirurgicale dans ces deux pays met en évidence une différence notable de maturité.

Les contrats proposés Outre-Manche favorisent l'accès à des soins coûteux (plafonds illimités) avec des franchises et des primes élevées. L'augmentation importante des frais vétérinaires britanniques et l'expansion du marché permettent ce type de contrats. En France, alors que le concept stagne, les compagnies d'assurances offrent tout de même des formules à couverture large, et donc à primes élevées, sans grand succès.

La participation de la profession vétérinaire dans ce concept souffre du même constat : les vétérinaires britanniques, aidés par un code de déontologie plus souple, s'impliquent activement dans la vente de contrats, considérée comme un acte de médecine préventive, tandis que les praticiens français restent en recul, et se posent encore la question de l'utilité de l'assurance pour animaux de compagnie.

L'intérêt de ce concept semble pourtant concret : les trois acteurs de la relation triangulaire vétérinaire-assureur-propriétaire, ainsi que l'animal de compagnie, ont tous à profiter de ce système, comme on peut l'observer au Royaume-Uni. La profession vétérinaire française n'a peut-être plus le choix de se passer de l'assurance animalière. Et ce constat sera de plus en plus valable, car les techniques évoluent et, avec elles, les coûts des soins vétérinaires.

Mais si la profession vétérinaire française ne s'implique suffisamment pas dans l'assurance animalière, on peut redouter à court ou moyen terme le désengagement des compagnies d'assurances et la disparition des contrats d'assurance médico-chirurgicale.

Le développement de l'assurance animalière passera par une évolution dans la conception de celle-ci : il faut privilégier dans un premier temps le « haut risque »

plus sûr pour les assureurs et plus accessible financièrement pour les propriétaires. L'élargissement des couvertures pourra s'effectuer une fois que le marché aura évolué.

De même, à l'instar de la situation britannique, il est primordial que les praticiens vétérinaires français replacent ce concept dans le cadre d'une médecine préventive, au même titre que la vaccination ou la vente d'aliments.

Par ailleurs, le succès de cette entreprise dépendra de la relation de confiance, de respect réciproque et d'échanges que la profession vétérinaire française réussira à instaurer avec les assureurs.

L'assurance médico-chirurgicale en France n'en est qu'à ses balbutiements ; la profession vétérinaire a un rôle indéniable à jouer pour la faire évoluer.

Annexe n° 1 : Tableau récapitulatif des formules « réduites » proposées en France. Source : compagnies d'assurances, 2004.

Nom du contrat Compagnie d'assurance	Nom de la formule	Prime annuelle	Frais couverts	Franchise	Plafond	Âges limites	Délai de carence
Animalia Groupama assurances	Coup dur	65€	Accident	30%	1530€ par an (dont 200€ en médicaments)	2 mois sans limite	15 j
Animassur Aviva	Chirurgie	118€	Chirurgie	15% (mini 22€)	1220€ par an	3 mois 7 ans	Accident : 8 j Maladie : 30 j
Anti Santé France Assurance Promotion (satec)	Chirurgie	76€	Chirurgie	20% mini : 15€ maxi : 80€	1200€ par an 460€ par acte	3 mois 12 ans	Accident : 8 j Maladie : 30 j (60 j après 9 ans)
Assurance Canicat Ampac	Réduite	110€	Chirurgie	84€ par acte	763€ par acte	3 mois 8 ans	Accident : 30 j Maladie : 60 j Chirurgie (hors accident) : 6 mois
Assurance chien-chat L'Equité-Generali	simplifiée	A partir de : Chien : 156€ Chat : 108€	Accident Chirurgie	22€ par acte	2200€ par an	3 mois 10 ans	Accident : 0 j Maladie : 45 j
Bonne-forme multigarantie Generali France	Simplifiée	A partir de : Chien : 140,28€ Chat : 111,12€	Accident Chirurgie	30% mini : 15€ maxi : 100€	2500€ par an	3 mois 6 ans	Accident : 0 j Maladie : 45 j
Canissimo Axa France	Canissimo	96€	Chirurgie Hospitalisation	25%	1829€ par sinistre et par an	3 mois 10 ans	Chirurgie (hors accident) : 6 mois Accident : 0 j
Felissimo Axa France	Felissimo	70€	Chirurgie	0€	1829€ par sinistre et par an	3 mois 10 ans	Chirurgie (hors accident) : 3 mois Accident : 0 j Maladie : 3 mois
Fidélité GMF assurances	Coup dur	87,92€	Accident Chirurgie	22€ par acte	763€ par an	3 mois 10 ans	Accident : 0 j Maladie : 60 j
Procani (l'Equité, Generali France)	Formule 1	A partir de 162€	Accident	20€	1400€	Pas de limite	90 j
Saint Bernard (ECA)	Réduite	A partir de 80,40€	Chirurgie Hospitalisation (<48 h consecutives)	30% mini : 38€ maxi : 108€	1500€	3 mois 7 ans	Accident : 30 j Maladie : 60 j
Saint Bernard (ECA)	Confort	A partir de 97,20€	Chirurgie Hospitalisation (>48 h consecutives)	25% mini : 38€ maxi : 108€	1500€	3 mois 7 ans	Accident : 30 j Maladie : 60 j
Santé Vet (l'Equité-Generali France)	Simplifiée	A partir de : Chien : 195,24€ Chat : 146,88€	Accident + visite annuelle (61€ par an)	21€ par acte	2200€ par an	3 mois 10 ans	Accident : 0 j
Solly Azar L'Equité Generali France	Accident	Chien : 84,47€ Chat : 71,22€	Accident	20% (maxi 56€)	1525€ par an	3 mois 8 ans	0 j
Swiss life	Economique	84€ (plafond 1) 120€ (plafond 2)	Accident Chirurgie	20% mini : 15,25€	Plafond 1 : 765€ Plafond 2 : 1220€	3 mois 9 ans	Accident : 0 j Maladie : 120 j

Annexe n° 2 : Tableau récapitulatif des formules « complètes » proposées en France. Source : compagnies d'assurances, 2004.

Nom du contrat Compagnie d'assurance	Nom de la formule	Prime annuelle	Frais couverts	Franchise	Plafond	Âges limites	Délai de carence
Animalia Groupama assurances	Confort	A partir de 150€	Maladie et Accident	30%	1530€ par an (dont 400€ en médicaments)	2 mois 6 ans	Accident : 15 j Maladie : 60 j Chirurgie (hors accident) : 4 mois
Animassur (Aviva)	Tous soins	332€	Maladie et Accident	15% (mini 22€)	1525€	3 mois 7 ans	Accident : 8 j Maladie : 30 j
Ari Santé France Assurance Promotion (satec)	Complète	Chien : 215€ Chat : 170€	Maladie et accident + chenil, décès...	20% mini : 15€ maxi : 80€	1200€ par an	3 mois 12 ans	Accident : 8 j Maladie : 30 j (60 j après 9 ans)
Assurance Caricat Ampac	Complète	340€	Maladie et accident + vaccin + chenil	20% par acte mini : 23€ maxi : 84€	1220€ par an 382€ par maladie 763€ par chirurgie	3 mois 8 ans	Accident : 30 j Maladie : 60 j Chirurgie (hors accident) : 6 mois
Assurance chien-chat L'Equité-Generali	Complète	A partir de : Chien : 264€ Chat : 180€	Maladie et Accident + vaccin et chenil	22€ par acte	2200€ par an	3 mois 10 ans	Accident : 0 j Maladie : 45 j
Bonne forme multigarantie (Generali France)	Complète	A partir de : Chien : 239,04€ Chat : 190,80€	Maladie et accident + vaccin + chenil + ovariectomie	30% mini : 15€ maxi : 100€	2500€ ...	3 mois 6 ans	Accident : 0 j Maladie : 45 j Chirurgie (hors accident) et ovariectomie : 6 mois
Médotranguil Assurances Regnier	Médotranguil	165,88€ (chien et chat)	Maladie et accident + vaccin	30%	1524,49€ par an	2 mois 12 ans	Accident : 0 j Maladie : 45 j
Procani (l'Equité general France)	Formule 2	A partir de 222€	Maladie et accident	20€ par acte	1400€	Pas de limite	Accident : 90 j Maladie : 90 j
Procani (l'Equité general France)	Formule 3	A partir de 414€	Tous frais (décès, vaccin, délaiage, chir. convenance)	20€ par acte	1400€	Pas de limite	Accident : 90 j Maladie : 90 j
Saint Bernard (ECA)	Complète	A partir de 238,80€	Maladie et accident	15% par acte mini : 36€ maxi : 76€	1500€	3 mois 7 ans	Accident : 30 j Maladie : 60 j
Santé Vet L'Equité-Generali France	Complète	A partir de : Chien : 301,92€ Chat : 217,32€	Maladie et accident, vaccin, chenil, visite annuelle (61€ par an)	21€ par acte	2200€ par an	3 mois 10 ans	Accident : 0 j Maladie : 45 j
Solly Azar L'Equité-Generali France	Complète	Chien: 162,28€ Chat: 135,45€	Maladie et accident + vaccin annuel	Maladie : 30% Accident : 20% (maxi 56€)	1525€ par an	3 mois 8 ans	Accident : 0 j Maladie : 60 j
Swiss Life	Intégrale	186€ (plafond 1) 276€ (plafond 2)	Maladie et accident + vaccin et garde	20% mini : 15,25€	Plafond 1 : 765€ Plafond 2 : 1220€	3 mois 9 ans	Accident : 0 j Maladie : 120 j

Annexe n° 3 : Les contrats proposés par Petplan. Source : Petplan, 2004.

How to work out your monthly premium

Free membership
Petsafe
See back page for details

1 Choose your plan

	Budget <small>Cross breed</small>	Budget <small>Pedigree</small>	Standard	Supreme
Veterinary fees <small>For illness and injury, including hospitalisation, referral and complementary medicines</small>	£4,000 per year	£4,000 per year	£5,000 per year	Unlimited per year
Third party liability <small>If your dog causes damage or injury and you are legally liable</small>	£1 million	£1 million	£2 million	£3 million
Death from illness <small>Losing a dog is a great sadness, but we will refund the purchase price</small>	-	-	-	£1,000
Death from injury <small>Nothing can replace a loved dog, but we will refund the purchase price</small>	-	-	£500	£1,000
Boarding kennel fees <small>Or homecare with a friend if you are hospitalised for more than 4 days</small>	£250 per year	£250 per year	£500 per year	£1,000 per year
Advertising and reward <small>If your dog is lost or stolen, we will pay for local advertising and a reward</small>	£250	£250	£500	£1,000
Loss by theft or straying <small>If your dog is not found, despite all efforts, we will refund the purchase price</small>	-	-	£500	£1,000
Holiday cancellation cost <small>If your dog has urgent surgery up to 7 days before or while you are away or goes missing while you are away</small>	-	-	£500	£1,000

2 Use your postcode to find your zone

Find your postcode - listed alphabetically within each zone

		Budget <small>Cross breed</small>	Budget <small>Pedigree</small>	Standard	Supreme
Zone 4 <small>BB, BH, BL, CF, CV, DG, DH, DL, DN, DT, EX, HR, HS, IM, IV, KA, KW, LD, LE, LL, LN, LU, NP, PH, PL, SA, SR, ST, SY, TD, TF, TQ, TS, WA, WR, WS, YO, ZE</small>	Excess £55	£10.75	£14.25	£17.15	£19.95
Zone 3 <small>AB, B, BA, BD, BS, BT, CA, CB, CH, CO, CW, DD, DE, DY, EH, FK, FY, G, GL, GY, HD, HG, HU, HX, IP, JE, KY, L, LA, LS, M, MK, ML, NE, NG, NN, NR, OL, OX, PA, PE, PO, PR, S, SK, SN, SO, SP, TA, TR, WF, WN, WV</small>	Excess £60	£11.85	£15.55	£18.45	£21.40
Zone 2 <small>AL, BN, BR, CM, CR, CT, DA, E, EC, EN, GU, HA, HP, IG, KT, ME, RG, RH, RM, SE, SG, SL, SM, SS, TN, TW, UB, WD</small>	Excess £70	£15.90	£21.05	£24.80	£28.65
Zone 1 <small>N, NW, SW, W, WC</small>	Excess £80	£22.15	£29.85	£34.30	£39.55

1 Choose your plan

Decide which plan you require based on the level of cover needed and the type of dog you have. The details of each policy are listed on the left and the amount we pay up to is included under each option. If you wish to pay annually phone 0800 072 7000.

2 Use your postcode to work out your zone & monthly premium & excess*

Find the first letter(s) of your home address postcode. They are listed alphabetically next to each zone. For example, if your postcode is KT your zone is 2.

If you have a select breed:
Beauceron, Bernese Mountain Dog, Bulldog, Doberman, Dogue de Bordeaux, Estrela Mountain Dog, Great Dane, Irish Wolfhound, Leonberger, All Mastiff Breeds, Newfoundland, Old English Sheepdog, Pyrenean Mountain Dog, Rottweiler and St Bernard.

Please add £5.45 to your monthly premium.

Multi-pet and pensioner discounts
If you are insuring three or more pets, or if you are a pensioner, we will give you a discount of £1 a month for each dog, 50p a month for each cat and 25p for each rabbit.

Direct Debit guarantee

* This guarantee is offered by all Banks and Building Societies that take part in the direct debit scheme. The scheme is monitored and protected by your own Bank or Building Society.

* If the amounts to be paid or the payment dates change Pet Plan Ltd will notify you 7 working days in advance of your account being debited or as otherwise agreed.

* If Pet Plan Ltd or your Bank or Building Society makes an error, you are guaranteed a full and immediate refund from your branch.

* You can cancel a direct debit at any time by writing to your Bank or Building Society. Please also send us a copy of your letter.

Phone free for further information and advice or immediate cover

0800 072 7000

To reduce your premium by up to 25% on the budget premiums above you can choose a higher excess*. Call for details.

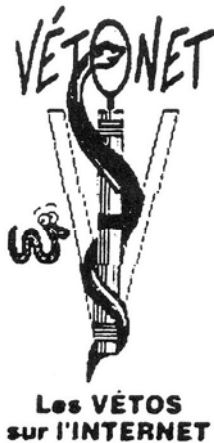
*The amount you pay towards the cost of treating each illness or injury each year.
Premiums include Insurance Premium Tax and are valid until 31/3/04.

ATION £1 28

Annexe n° 4 : Annexe n° 4 : tableau descriptif de contrats proposés par des grandes compagnies britanniques. Source : compagnies d'assurances, 2004.

Nom du contrat Compagnie d'assurance	Nom de la formule	Prime annuelle	Frais couverts	Franchise	Plafond	Age à la souscription	Délai de carence
Lifetime insurance Petplan	Budget cross breed	Chien : 193,5 à 398,7€ Chat : 116,1 à 260,1€	Accident et maladie	Chien : 82,5 à 120€ Chat : 75 à 112,5€	6000€ par an	2 mois 8 ans	Accident : 0 j Maladie : 14 j
Lifetime insurance Petplan	Budget Pedigree	Chien : 256,5 à 537,3€ Chat : 129,6 à 287,1€	Accident et maladie	Chien : 82,5 à 120€ Chat : 75 à 112,5€	6000€ par an	2 mois 8 ans (5 ans pour certaines races)	Accident : 0 j Maladie : 14 j
Lifetime insurance Petplan	Chien : standard Chat : cat plan	Chien : 308,7 à 617,4€ Chat : 132,3 à 294,3€	Accident et maladie	Chien : 82,5 à 120€ Chat : 75 à 112,5€	9000€ par an	2 mois 8 ans (5 ans pour certaines races)	Accident : 0 j Maladie : 14 j
Lifetime insurance Petplan	Chien : supreme Chat : supercat plan	Chien : 359,1 à 711,9€ Chat : 179,1 à 399,6€	Accident et maladie	Chien : 82,5 à 120€ Chat : 75 à 112,5€	illimité	2 mois 8 ans (5 ans pour certaines races)	Accident : 0 j Maladie : 14 j
More Than pet insurance Royal & Sunalliance	More Than	Chien : à partir de 188,8€ Chat : à partir de 125,8€	Accident et maladie	15% Chien : mini 90€ Chat : mini 60€	9000€ par an	2 mois 11 ans	Accident : 0 j Maladie : 28 j
DBI Direct pet insurance	DBI Direct	Chien : à partir de 145,74€ Chat : à partir de 88,92€	Accident et maladie	Chien : 75€ Chat : 60€	7500€ par accident ou maladie	2 mois 8 ans (5 ans pour certaines races)	Accident : 0 j Maladie : 14 j
Directline	Essential policy	Chien : à partir de 144,8€ Chat : à partir de 103,5€	Accident et maladie	Chien : 67,5 ou 135€ Chat : 52,5 ou 105€	6000€ par sinistre	2 mois 9 ans (6 ans pour certaines races)	Accident : 0 j Maladie : 14 j
Directline	Advanced policy	Chien : à partir de 187,2€ Chat : à partir de 129,2€	Accident et maladie	Chien : 67,5 ou 135€ Chat : 52,5 ou 105€	9000€ par sinistre	2 mois 9 ans (6 ans pour certaines races)	Accident : 0 j Maladie : 14 j

**Annexe n° 5 : Extraits d'un débat vétérinaire Internet sur l'assurance
animalière. Source : Vetonet 2000.**



« *Assurances animaux = piège à c... ?* »

Un débat vétérinaire sur VETONET (VETO-CANINE)
initié par le Dr. Christophe Martin

Janvier 2000

« On voit de plus en plus de clients nous présenter leur feuille de « sécu » pour se faire rembourser les frais vétérinaires.

Je suis de plus en plus sceptique sur l'intérêt de ces assurances (sauf bien sûr pour les assureurs...).

- ✓ Le client est mal remboursé à cause d'exclusions et de système de franchises alambiqués
- ✓ Le véto y gagne à court terme (possibilité de pousser les examens, d'effectuer plus facilement des chirurgies coûteuses) mais je crains de voir s'installer, par le biais des assureurs, des réseaux de vétérinaires agréés pratiquant des tarifs « conventionnés » avec des choix thérapeutiques orientés par des objectifs économiques plus que de santé...

En un mot pensez-vous qu'il soit souhaitable de nous faire les relais des assureurs dans nos salles d'attente en sachant qu'à terme ce pourrait être la porte ouverte aux cliniques vétérinaires mutualistes dans les grandes villes ?... »

Annexe n° 5 (suite) : Extraits d'un débat vétérinaire Internet sur l'assurance animalière. Source : Vetonet 2000.

« Tout à fait d'accord.

Personnellement quand un client me demande si l'assurance est intéressante pour lui, je fais devant lui le calcul des frais vétérinaires qu'il pourrait avoir sur une année en incluant quelques frais élevés, et je lui fais le calcul avec une assurance dans tous les cas – hormis bien sûr l'accident où Kiki arrive en 5 ou 6 morceaux et où les frais sont très élevés – les primes d'assurances annuelles pour être bien remboursé + les franchises excèdent largement les frais engagés sans assurance.

Ce petit calcul a aussi le mérite de prouver que finalement le véto c'est pas si cher que ça.

Quant aux vétos conventionnés, même si le risque n'est pas immédiat, il n'est pas extravagant de penser que si un jour le pool de propriétaires assurés est suffisamment important, la pression sera telle que cela se fera et que le code de déontologie, qui n'est pas immuable, s'adaptera bon gré mal gré des coutumes de l'époque. »

« Je reconnais bien la légendaire frilosité de notre profession... Quelle peur millénariste vous assaille ?

Sachez qu'une personne assurée viendra dans vos cabinets en moyenne 2 à 3 fois plus souvent qu'une autre.

C'est au contraire une chance pour notre génération, comme les vaccinations l'ont été pour nos anciens... Arrêtez cette angoisse de ce que quelqu'un pourrait venir vous obliger à faire des soins à vos clients dans des endroits équipés et compétents, ceux qui ont pour habitude de référer savent de quoi je parle... Si une telle « menace » n'est pas d'actualité je pense qu'au contraire si elle se concrétise cela nous évitera sans doute de remplir nos congélateurs. »

Annexe n° 5 (suite) : Extraits d'un débat vétérinaire Internet sur l'assurance animalière. Source : Vetonet 2000

« Tout à fait d'accord avec toi, que les angoissés de l'assurance arrêtent de se stresser. De quoi ont-ils peur ? d'augmenter leur nombre de consultations ? s'ils sont débordés, s'ils ont peur de faire trop de chiffre nous sommes un certain nombre dans toutes les régions à être preneurs de leurs surplus. »

« Ben moi, j'arrive pas à en avoir qui s'assurent...
Donc j'en veux bien aussi... !! »

« Ce problème ne me concerne que peu mais une dérive du type sécu où les patients sont devenus des ayants droit, où le médecin n'a en fait plus qu'un client ; la sécu, qui dit stop est à prévoir. Des assurances qui orientent vers des praticiens agréés ça existe déjà en équine. Je pense que pendant une vingtaine d'années cela gonflera le chiffre d'affaire des cabinets et augmentera la technicité des actes. Le niveau global de santé des animaux en sera-t-il amélioré ? Mais de toutes façons cela gonflera la facture du client et la marge de l'assureur. »

« Pour une fois je trouve le Code de Déontologie très sage en nous interdisant de servir d'intermédiaire.

Que l'assurance ait un coût c'est évident, c'est le coût de la suppression du risque, quant à l'estimation de ce coût je pense que c'est au client de la faire car nous, nous sommes juges et partie.

D'autre part, il me semble extrêmement dangereux de dissuader un client de s'assurer car si par hasard son animal nécessite des soins coûteux qu'il ne peut assumer il serait logique qu'il en veuille à celui qui l'a dissuadé.

Que penserions-nous d'un médecin qui dissuaderait ses clients de prendre une complémentaire maladie ?

Annexe n° 5 (suite) : Extraits d'un débat vétérinaire Internet sur l'assurance animalière. Source : Vetonet 2000

C'est pourquoi je pense qu'il faut absolument essayer de nous cantonner au rôle de médecin des animaux et ni inciter, ni dissuader le client de s'assurer. C'est d'ailleurs un bon moyen d'éviter les vétos « conventionnés ».

Quant aux pièges à c... il y en a d'autres (placements miraculeux, téléphones mobiles, 4*4, voiture de sport, résidences secondaires, piscine, véranda, spa, abonnement au câble, maîtresses, coiffeur, toilettage, bijoux, restaurant, club med, crédits, esthéticienne, cartomancienne, rebouteux...) mais tout est relatif, et puis il y en a qui aiment se faire couil... et s'ils préfèrent le faire pour leur animal, de quel droit les en dissuader ? »

« Je propose aussi au client d'ouvrir un livret de caisse d'épargne en vue des soins au chien et de verser dessus le montant de la prime d'assurance. On se retrouve ainsi rapidement avec 3500 F de côté, et ce n'est pas à fonds perdus. »

« Si vous faites payer le vrai prix de tous vos actes, si vous gagnez suffisamment d'argent, si votre rendement horaire est bon, si la taxe professionnelle n'est pas un problème pour vous ni les 35 h et d'autres gâteries...

à l'évidence il ne faut rien changer.

Mais si comme moi et, me semble-t-il pas mal de confrères, ce n'est pas le cas, l'assurance c'est quand même le jack pot.

Quant à une « dictature » des assureurs, regardez objectivement les médecins même s'ils pleurent, cela leur permet néanmoins de sauver leur profession et en moyenne de mieux gagner leur vie sans faire autant d'heures...

Alors si vous ne voulez pas des clients assurés envoyez-les moi, merci. »

LE TIERS PAYANT FACE AU CODE RURAL

Définition Tiers Payant

GOOGLE : 16.500 réponses !

Qu'est-ce que le tiers payant ?

Lu sur une proposition commerciale :

« Suivant les garanties prévues dans votre contrat, vous pouvez présenter votre carte ... auprès des professionnels de santé afin d'éviter l'avance des frais. Les frais nous seront adressés directement par le professionnel et nous le rembourserons directement. »

Définition du Larousse :

« système de paiement des honoraires médicaux et des frais pharmaceutiques , de prothèse ou d'hospitalisation assumé par l'assureur et non par le malade »

Quelques définitions précises

TIERS PAYANT : système de paiement direct des professionnels de santé par des tiers, suite à la mise en place de conventions " tiers payant ".

COMPOSANTS TIERS PAYANT : parts des factures de frais de santé pris en charge par les divers organismes et patients, calculés d'après les règles et conventions entre les tiers.

TIERS PAYEUR : désigne le tiers qui va payer directement le professionnel de santé.

TIERS PAYEUR FINAL : désigne le tiers payeur qui se substitue au tiers payeur initial, dans le cas de regroupement

TIERS CONVENTIONNE : désigne tous les tiers, professionnels de santé, établissements de soins qui vont adresser directement, sous forme "papier" ou "électronique", les composants tiers payant pour être réglés directement de la part concernée, par le tiers payeur.

CONVENTION TIERS PAYANT : accord de tiers payant signé entre les tiers conventionnés (professionnels de santé, centres de santé, établissements de soins) et les tiers payeurs.

Annexe n° 6 (suite) : Le tiers payant face au code rural. Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

CONCEPT TIERS PAYANT UNIVERSEL : c'est un ensemble de moyens organisationnels et logiciels, déployé pour permettre aux systèmes d'information des acteurs du tiers payant de communiquer efficacement.

Précisions

Dans son principe même, le tiers payant s'adresse à un **professionnel libéral**.

Libéral vient du latin : LIBERALIS = GENEREUX

L'**exercice libéral** concerne « des professions à caractère intellectuel exercées sous le seul contrôle d'une organisation professionnelle » (MAZEN - LA GAZETTE DU PALAIS – N° spécial Droit de la Santé).

Oserais-je ajouter organisation professionnelle sous tutelle de l'Etat ?

Le tiers payant crée un obstacle à l'exercice libéral. Il ne peut en effet se concevoir indépendamment des conventions évoquées précédemment.

Il n'en reste pas moins que depuis un quart de siècle nous assistons à une évolution où le **praticien** devient un **prestataire de service**, et où le **client** devient un **consommateur**, ce qui entraîne des rapports nouveaux avec des demandes et des exigences nouvelles.

En médecine vétérinaire, dans quels domaines le Tiers Payant peut-il intervenir ?

- L'Etat joue le rôle de Tiers Payant dans le cadre des prophylaxies.
- Des coopératives ou autres organisation agricole le jouent souvent dans la fourniture des aliments médicamenteux.
- Les GDS pourraient être amenés à le faire.
- Il est de même pour certaines A.P.A.
- Stricto sensu, il en est de même, pour le haras ou le centre d'entraînement, l'éleveur ou l'entreprise, voire la famille ou l'ami à qui un animal a été confié.

D'autres domaines ont peut être été oubliés dans cette énumération ; mais il en est un où la pression est forte : celui de l'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie.

Dans ces domaines, que dit le Code Rural dans sa partie réglementaire portant Code de Déontologie ?

Intégré au Code Rural depuis le décret N°2003-967 du 9 octobre 2003, il en constitue la section 2 du chapitre 2 (relatif à l'ordre des vétérinaires) du Titre IV

Annexe n° 6 (suite) : Le tiers payant face au code rural. Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

(relatif à l'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux) du Livre II (relatif à la santé publique vétérinaire et la protection des végétaux).

Huit articles entrent en cause : les Articles R.* 242-33, 38, 41, 48, 49, 50, 62 et 70.

Le domaine de l'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie.

Nous nous bornerons à étudier les questions posées par le Tiers payant.

Ces assurances ont vu le jour dans les années 1987 pour se développer dans les années 93-95.

Schématiquement, elles sont l'affaire de grosses compagnies qui développent leur produit et le commercialise d'une part directement, ou par l'intermédiaire de leurs filiales et agents, et d'autre part par l'intermédiaire de courtiers, éventuellement en relations avec divers agents.

Il s'agit donc de voies de commercialisations diverses et multiples où les intervenants disposent de marges de manœuvre, le but étant de développer le contrat pour atteindre la masse critique qui en permet la rentabilité.

Ceci explique l'imagination de certains, qui régulièrement interrogent le Bureau du CSO sur leurs initiatives. Celles-ci sont souvent contraires aux prescriptions du Code de Déontologie et donc rejetés. Ces rejets entraînent bien souvent des réactions de protestation, mais sont généralement suivis d'effet. Parfois, l'initiative suit son cours sous le manteau.

Les initiatives en matière de Tiers Payant datent de 1997 environ.

Chez **CANISSIMO**, (AXA COURTAGES - Cabinet SOGET-SIEFFERT-) le Tiers Payant n'apparaît pas en tant que tel dans les documents (Internet compris).

Toutefois est pratiqué pour certaines interventions une prise en charge préalable pouvant donner lieu à un paiement du vétérinaire en direct, ceci à la demande du vétérinaire et après accord de l'assureur !

Ce système est, semble-t-il, largement employé.

Chez **ERNAN Santé Chiens Chats** (- Cabinet de Courtage - L'ÉQUITÉ du groupe GENERALI), il est fait mention de Délégation de Paiement. Le terme de Tiers payant est rejeté.

Toutefois, le vétérinaire doit s'impliquer et prendre contact avec l'assureur pour se faire communiquer les éléments lui permettant cette démarche.

Avec le numéro de tatouage de l'animal et un numéro attribué au vétérinaire, le montant de la franchise et les actes et médicaments remboursés seront indiqués et un numéro d'autorisation sera donné garantissant le paiement du solde des honoraires dans les dix jours.

A la suite d'échanges divers, un courrier du Président RONDEAU (30 octobre 1997) met solennellement en garde le Directeur contre une telle pratique « qui placerait nos

Annexe n° 6 (suite) : Le tiers payant face au code rural. Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

confrères dans une situation d'infraction par rapport aux dispositions du Code de Déontologie.

A ma connaissance, ce contrat n'est plus d'actualité.(cf. Internet)

MEDIAVET (Jérôme SALORD BELFORT) propose un système plus sophistiqué avec centralisation du dossier médical.

Le projet présenté au CSO et rejeté avorte....

MEDOR TRANQUILLE (Jean Claude REIGNIER Agent général AGF) propose la mise en place d'un tiers payant sophistiqué permettant de contrôler les droits de l'animal, de calculer la mise en charge et d'informer le vétérinaire de la répartition du règlement.

De nombreuses discussions sont closes par un courrier de notre Secrétaire Général Michel BAUSSIER (10 août 2001) qui réaffirme la position selon laquelle « le vétérinaire ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit. »

ANIVIE (Assureur Conseil de MONTPELLIER propose le contrat de SOLLY AZAR dans le cadre de conseil à l'occasion d'achat de chiots en magasin. Une demande de renseignements (restée sans réponse) lui a été adressée par Michel BAUSSIER, le 28 avril 2003.

SOLLY AZAR PATRIMOINE (- Cabinet de Courtage - L'ÉQUITÉ du groupe GENERALI) propose un Tiers Payant Hospitalisation. Mis en cause par les Présidents des CRO ALSACE, BRETAGNE et ILE DE France, une polémique s'instaure avec son Directeur Technique.

Ce contrat vis actuellement.

SANTE VET (de nouveau Jérôme SALORD BELFORT - Cabinet de Courtage - L'ÉQUITÉ du groupe GENERALI) présente au congrès AFVAC de NANTES une mouture simplifiée de MEDIAVET où est proposée à peu près la même chose et notamment le Tiers Payant ! Suite à une intervention, la mention de celui-ci disparaît dans les nouvelles notices mises actuellement à disposition.

Ces différentes propositions suscitent régulièrement des interpellations de nos confrères, qu'elles soient individuelles ou collectives par le biais de nos Conseils Régionaux. Les interrogations portent sur la conformité du Tiers Payant avec le Code de Déontologie. Elles portent également sur l'intérêt du développement de l'assurance médico-chirurgical et notamment du Tiers Payant pour le client et l'entreprise vétérinaire.

Le nouveau Code de Déontologie est promulgué. Au regard de celui-ci, quelles réponses le C.S.O. peut-il apporter à ces interrogations ?

Annexe n° 6 (suite) : Le tiers payant face au code rural. Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

« Art. R.* 242-33. - I. - L'exercice de l'art vétérinaire est personnel. Chaque vétérinaire est responsable de ses décisions et de ses actes.

Quelque soit son statut, un vétérinaire qui s'engage dans une démarche Tiers Payant en est responsable.

« II. - Le vétérinaire ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.

Une démarche Tiers Payant aliène-t-elle cette indépendance ?

Oui, dès lors que celle-ci entraîne sans contre partie le vétérinaire dans la gestion du contrat. Or, il y a gestion du contrat si le vétérinaire doit entrer dans la ventilation des honoraires.

Oui, si le vétérinaire est tenu de répondre aux demandes d'une quelconque compagnie d'assurance.

Oui, si cette démarche entraîne un quelconque conventionnement des honoraires.

....

« V. - Le vétérinaire est tenu au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi.

Le secret professionnel (le secret médical a disparu du C.D. des Médecins) est une obligation des professions libérales.

Seul le client (en dehors des obligations légales) peut délier le professionnel libéral du secret.

En médecine humaine, le médecin traitant doit remettre à son patient tout document médical justificatif le concernant et n'a pas à répondre à une demande de renseignements qui lui est adressé par un tiers, quel qu'il soit.

En matière d'assurances, le médecin conseil ne peut faire état dans son rapport que des informations médicales fournies directement par la personne examinée et des documents médicaux transmis par celles-ci. De plus ce médecin ne peut transmettre son rapport médical qu'au médecin conseil du service médical de la compagnie d'assurances qui l'a mandaté.

Doit-on transposer intégralement cette procédure dans notre exercice où la personne est un animal ?

A tout le moins l'accord du propriétaire est un pré-requis.

« VIII. - Le vétérinaire s'abstient, même en dehors de l'exercice de la profession, de tout acte de nature à déconsidérer celle-ci.

Toute dérive du tiers payant, (par exemple déclaration de complaisance, honoraires gonflés, etc.) est contraire à cette règle

Annexe n° 6 (suite) : Le tiers payant face au code rural. Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

« IX. - Tout compéragé entre vétérinaires, entre vétérinaires et pharmaciens ou toutes autres personnes est interdit.

Tous cadeaux, remises, commissions et avantages de la part de l'assureur s'assimile à cette règle.

« « XII. - Le vétérinaire peut exercer une autre activité professionnelle compatible avec la réglementation, d'une part, avec l'indépendance et la dignité professionnelles, d'autre part. Cette activité ne doit pas mettre en conflit ses intérêts avec ses devoirs déontologiques, notamment en lui fournissant des moyens de concurrence déloyale vis-à-vis de ses confrères.

L'activité de Vétérinaire Conseil auprès de compagnie d'assurance est compatible avec l'exercice libéral.

Pour autant, il est indispensable que cette activité ne puisse être utilisée à des fins de concurrence.

« Art. R.* 242-38. - Certificats, attestations et autres documents. - Le vétérinaire apporte le plus grand soin à la rédaction des certificats ou autres documents qui lui sont demandés et n'y affirme que des faits dont il a vérifié lui-même l'exactitude.

« Tout certificat, ordonnance, attestation ou autre document analogue est authentifié par la signature et le timbre personnel du vétérinaire qui le délivre ou, dans le cas d'une signature électronique, par sa signature électronique professionnelle certifiée. Le timbre mentionne les nom et prénom du vétérinaire, l'adresse de son domicile professionnel administratif et le numéro national d'inscription à l'ordre.

Cette obligation faite au vétérinaire est une condition d'une bonne application du Contrat d'Assurance lors du traitement d'un dossier.

« Art. R.* 242-41. - Contrats conclus avec des tiers non vétérinaires. - Les contrats conclus par les vétérinaires comportent une clause leur garantissant le respect du code de déontologie ainsi que leur indépendance dans tous les actes relevant de la possession du diplôme.

« Ces contrats contiennent la liste des tâches à effectuer. Toute rémunération forfaitaire s'applique à des prestations définies.

« Ces contrats sont communiqués par le vétérinaire contractant au conseil régional de l'ordre dont il relève dans le délai d'un mois à compter de leur signature.

« Toute modification ou résiliation d'un contrat est communiquée au conseil régional de l'ordre dans le même délai.

Le Tiers Payant ne peut être mis en place qu'à l'occasion de relations contractuelles entre un vétérinaire et un assureur. Le contrat est indispensable et cet article ne peut être que respecté intégralement !

Annexe n° 6 (suite) : Le tiers payant face au code rural. Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

« Art. R.* 242-48. - Devoirs fondamentaux. - I. - Le vétérinaire doit respecter le droit que possède tout propriétaire ou détenteur d'animaux de choisir librement son vétérinaire.

Le vétérinaire qui signe un contrat de Tiers Payant avec une compagnie donnée risque d'interdire ipso facto au client assuré l'accès aux autres confrères non signataires d'une telle convention avec cette compagnie !

« Art. R.* 242-49. - Rémunération. - La rémunération du vétérinaire ne peut dépendre de critères qui auraient pour conséquence de porter atteinte à son indépendance ou à la qualité de ses actes de médecine vétérinaire.

Le vétérinaire doit rester libre de ses honoraires. Une convention de Tiers Payant le lui permettrait-il ?

« Tout versement, acceptation ou partage d'argent, entre vétérinaires ou entre un vétérinaire et un tiers, sont interdits en dehors des cas autorisés par la réglementation en vigueur.

Il ne saurait y avoir de commission de la part de l'assureur, ne serait-ce que pour un dédommagement de frais d'établissement de dossier ? Ce cas de figure nécessiterait l'émission d'une facture.

Bien évidemment, une ristourne du vétérinaire vers l'assureur ne pourrait être envisageable !

« Art. R.* 242-50. - Applications particulières. - Il est interdit de donner des consultations gratuites ou payantes dont peut tirer un bénéfice moral ou matériel une personne physique ou morale non habilitée légalement à exercer la profession vétérinaire et extérieure au contrat de soin.

Un assureur tire-t-il un bénéfice d'une consultation ?

Oui, si elle a pour but de faciliter une adhésion.

Dans le cadre du Tiers payant la question reste posée.

« Art. R.* 242-62. - Autres activités. - Toute activité commerciale est interdite dans les lieux d'exercice mentionnés à l'article R. 242-40.

« Tout courtage en matière de commerce d'animaux, la collecte ou la gestion de tous contrats d'assurance en général, y compris ceux qui couvrent les risques maladie, chirurgie ou mortalité des animaux, sont interdits aux vétérinaires exerçant la médecine et la chirurgie des animaux.

La notion de collecte est effectivement bien comprise (encore que parfois contournée). La notion de gestion est plus subtile. Pourtant, dès lors qu'un vétérinaire se préoccupe des clauses d'un contrat, même uniquement dans le but de rendre service à son client, il entre dans la gestion de celui-ci !

« Art. R.* 242-70. - Dispositions générales. - La communication auprès du public en matière d'exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux ne doit en aucun cas être mise directement ou indirectement au service d'intérêts personnels.

Annexe n° 6 (suite) : Le tiers payant face au code rural. Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

« Le vétérinaire est responsable des actions de communication qui résultent de son propre fait ou qui sont conduites à son profit. Tout réseau, liste ou regroupement de vétérinaires qui fait l'objet d'une communication vis-à-vis des confrères ou de tiers quels qu'ils soient engage la responsabilité des vétérinaires qui y figurent. L'existence d'un tel réseau, liste ou regroupement doit être déclarée au conseil régional de l'ordre, qui en vérifie la conformité avec les dispositions de la présente section.

La participation à un groupe de confrères participant à un système de Tiers Payant, même ouvert à tous, et la communication de la liste des membres de ce groupe expose le vétérinaire en cause à contrevenir facilement à cet article !

Un tiers payant est-il envisageable dans ce cadre légal ?

La réponse peut être positive.

A l'assureur de proposer un système qui permet au vétérinaire de respecter les obligations de la réglementation de sa profession.

Il ne peut s'agir de propositions individuelles de telle ou telle compagnie qui trouverait et chercherait à se prévaloir d'un quelconque label ordinal pour développer son activité. De plus, l'Ordre des Vétérinaires ne peut sacrifier temps et argent à la mise au point conjointe de contrat avec des sociétés commerciales.

Par contre, il doit être disposé (en relation avec les différents organismes concernés, représentatifs de la profession) à étudier avec les représentants qualifiés des organismes d'assurances, une charte de bonnes pratiques en matière d'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie, prenant en compte les perspectives de convention Tiers Payant.

De son côté, la profession doit parvenir à mettre en place, dans un cadre légal, un barème d'honoraires basé sur un coefficient afin de permettre à l'interlocuteur que deviendrait l'assureur une mise en place rationnelle de ses dispositifs !

L'examen des autres domaines où s'exercerait le Tiers Payant, à l'aulne de ces différents articles du Code Rural permettrait de faire en totalité le tour de la question !

Claude JACQUEMAIRE le 22 mars 2004

**Annexe n° 7 : Lettre aux assureurs sur l'utilisation du tiers payant. Source :
Claude Jacquemaire, CSO, 2004.**

Ordre des Vétérinaires

PARIS, LE

19 Avril 2004

CONSEIL SUPÉRIEUR

34, RUE BRÉGUET
75011 PARIS

TÉLÉPHONE : 01 53 36 16 00
TÉLÉCOPIE : 01 53 36 16 01
Web : <http://www.veterinaire.fr>
E-mail : csso.paris@veterinaire.fr

REF./ CSO N° 04/641 MB/PR

Monsieur le Directeur,

Nous sommes assez souvent interpellés par nos confrères sur le principe du Tiers Payant, à la suite le plus souvent d'initiatives prises par certaines assurances.

Depuis la publication d'un nouveau code de déontologie vétérinaire (intégré dorénavant au code rural) nous avons engagé une réflexion sur ce sujet.

Je vous livre les conclusions apportées par le Conseil lors de sa dernière session :

« 9 - POINT SUR LE TIERS-PAYANT - Rapporteur : Claude JACQUEMAIRE »

Le Conseiller Claude JACQUEMAIRE a présenté une réflexion sur le « Le tiers payant face au code rural ».

La notion de tiers payant étant définie et limitée à ses implications dans l'exercice libéral de la profession vétérinaire, le Conseil constate que le tiers payant peut intervenir dans divers domaines, les tiers payeurs pouvant être : l'Etat (mandat et police Sanitaire), des coopératives ou autres organisations agricoles, des groupements de défense sanitaire, certaines associations de protection animale, les acteurs de l'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie, et, stricto sensu, le haras ou le centre d'entraînement, l'éleveur ou l'entreprise, voire la famille ou l'ami à qui un animal a été confié...

Dans ces domaines, le tiers payant est concerné par les articles R. 242-33, 38, 41, 48, 49, 50, 62 et 70 du code rural portant depuis le 11 octobre 2003 nouvelles dispositions déontologiques.*

**Annexe n° 7 (suite) : Lettre aux assureurs sur l'utilisation du tiers payant.
Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.**

Fréquemment interrogé sur le sujet, le Conseil a borné sa réflexion au domaine de l'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie.

Il en découle :

- *que, quel que soit son statut, un vétérinaire qui s'engage dans une démarche de tiers payant en est responsable ;*
- *que cette démarche aliène l'indépendance du vétérinaire, dès lors que celle-ci entraîne le vétérinaire dans la gestion du contrat ;*
- *que le secret professionnel est une obligation dont (en dehors des obligations légales) seul le client peut délier le vétérinaire ;*
- *que toute dérive (par exemple déclaration de complaisance, honoraires gonflés, etc.) est de nature à déconsidérer la profession ;*
- *que l'utilisation de tous cadeaux, remises, commissions et avantages de la part de l'assureur s'assimile à du compéage ;*
- *que si l'activité de vétérinaire-conseil auprès de compagnie d'assurance est compatible avec l'exercice libéral, il est indispensable que celle-ci ne puisse être utilisée à des fins de concurrence ;*
- *que l'application stricte de l'article R.*242-38 (certificats, attestations et autres documents) est la condition d'une bonne application du contrat d'assurance lors du traitement d'un dossier ;*
- *que le tiers payant ne peut être mis en place qu'à l'occasion de relations contractuelles entre un vétérinaire et un assureur. Le contrat est indispensable et doit être communiqué au Conseil Régional de l'Ordre ;*
- *que le vétérinaire qui signe un contrat de tiers payant avec une compagnie donnée risque de limiter le libre choix de son vétérinaire par un propriétaire d'animaux ;*
- *que le vétérinaire doit rester libre de ses honoraires, qu'une convention de tiers payant doit le lui permettre et qu'il ne saurait y avoir de commission de la part de l'assureur (un dédommagement pour frais d'établissement de dossier nécessiterait l'émission d'une facture) ;*
- *que le vétérinaire ne peut effectuer d'acte dont peut tirer un bénéfice moral ou matériel un assureur, personne physique ou morale non habilitée à exercer la profession vétérinaire et extérieure au contrat de soin ;*
- *que la gestion d'un contrat est interdite (dès lors que pour l'un de ses clients, un vétérinaire se préoccupe des clauses d'un contrat, il entre dans la gestion de celui-ci) ;*

Annexe n° 7 (suite) : Lettre aux assureurs sur l'utilisation du tiers payant.
Source : Claude Jacquemaire, CSO, 2004.

- *que la participation à un groupe de confrères participant à un système de tiers payant, même ouvert à tous, et la communication de la liste de ses membres exposent le vétérinaire en cause à une sanction disciplinaire.*

Le recours au tiers payant est-il envisageable dans ce cadre réglementaire ?

La réponse serait positive au plan des principes sous réserve que soit garantie la totale indépendance du praticien dans l'exercice de son art.

Mais c'est à l'assureur de proposer un système qui permette au vétérinaire de respecter les obligations de la réglementation de sa profession ci-dessus précisées.

Toutefois, il ne peut s'agir de propositions individuelles de tel ou tel intervenant qui trouverait et chercherait à se prévaloir d'un quelconque label ordinal pour développer son activité. De plus, l'Ordre des Vétérinaires n'a pas compétence pour définir des contrats avec des sociétés commerciales.

Il serait, par contre, disposé (en relation avec les différents organismes concernés, représentatifs de la profession vétérinaire) à étudier avec les représentants qualifiés de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, une charte de bonnes pratiques en matière d'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie, susceptible de prendre en compte les dispositions à respecter par un éventuel tiers payeur.

Nous comptons sur vous pour éviter toute initiative non concertée qui risquerait indirectement de conduire nos confrères vers nos chambres de discipline et aurait, au final, un effet négatif sur votre activité.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de mes sentiments distingués.

Le Secrétaire Général



Michel BAUSSIÉ

**PROJET DE CHARTE
(ou CODE DE BONNE PRATIQUE)
POUR L'ASSURANCE MEDICO-CHIRURGICALE**

Cette charte est un document de référence pour la Profession Vétérinaire et les Compagnies d'Assurances.

Elle est l'expression de la position des vétérinaires.

Son but est de développer la médicalisation des animaux de compagnie par l'assurance médico-chirurgicale dans le respect de la liberté commerciale des assurances, de l'indépendance des vétérinaires et des règles de chacune des professions.

I - DE L'ASSUREUR

A – Dans sa relation avec le propriétaire de l'animal, l'assureur signataire s'engage :

- A fournir des documents publicitaires mettant en valeur les éléments clés du contrat. Il aura souci de la **transparence indispensable** sur les **garanties** et les conditions d'application, en particulier : délai de carence, exclusions, franchise, taux et plafond de remboursement, conditions liées à l'âge de l'animal.
- A remettre, lors de la demande de souscription un exemplaire des conditions générales du contrat et un questionnaire de santé permettant une déclaration sincère et véritable du propriétaire.

Annexe n° 8 (suite) : Projet de charte pour l'assurance médico-chirurgicale.
Source : GERM, 2000.

- A veiller à ce que les conditions d'application du contrat pour les délais de carence et les exclusions soient conformes aux données actuelles de la science et en particulier pour les maladies héréditaires, congénitales et chroniques.
- A utiliser des déclarations de sinistre dont le volet feuille de soins vétérinaires sera conforme à celui proposé par la Commission Paritaire définie ci-après.
- A privilégier la conciliation en cas de litige.

B – Dans sa relation avec la Profession Vétérinaire, l'assureur signataire s'engage :

- A ne prendre en charge que les prestations et prescriptions d'un vétérinaire praticien habilité à l'exercice.
- A laisser au propriétaire de l'animal le libre choix de son vétérinaire.
- A ne pas influencer ce choix par la diffusion de listes, d'informations, de commentaires techniques ou tarifaires.
- A ne pas pratiquer le conventionnement.
- A ne pas proposer le tiers payant sans l'aval du CSO
- A laisser au vétérinaire la liberté de ses choix techniques et de ses honoraires.
- A éviter que les documents publicitaires ne portent atteinte à l'image de la Profession Vétérinaire.
- A travailler avec les représentants de la profession vétérinaire dans le cadre d'une commission paritaire, définie en annexe, se réunissant au minimum une fois par an pour une meilleure connaissance des données permettant le

Annexe n° 8 (suite) : Projet de charte pour l'assurance médico-chirurgicale.
Source : GERM, 2000.

développement et la pérennité de l'assurance médico-chirurgicale des animaux de compagnie.

II - DU VETERINAIRE

A - Dans sa relation à son client assuré, le vétérinaire concerné s'engage :

- A rédiger la feuille de soins vétérinaires et tous documents de façon complète, honnête et sincère.
- A fournir au propriétaire de l'animal, à sa demande, tous les éléments nécessaires à la bonne exécution du contrat.
- A informer clairement son client de l'affection dont l'animal souffre et de ses conséquences et, sans préjuger de la décision de l'assureur, à conseiller de vérifier la prise en charge éventuelle des soins dans le cadre du contrat.

B - Dans sa relation avec les Compagnies d'Assurance, la Profession Vétérinaire par ses instances représentatives s'engage :

- A promouvoir le respect de cette charte en référence au Code de Déontologie dans tous ses aspects réglementaires et disciplinaires et notamment ses articles 2, 8, 12, 13, 20, 21, 30, 34, 37, 50 et 51 (ancien Code de Déontologie)
- A expliciter auprès de ses membres l'intérêt de l'assurance médico-chirurgicale pour le bien-être de l'animal.
- A travailler avec les Compagnies d'Assurances dans le cadre d'une commission paritaire, définie en annexe, se réunissant au minimum une fois par an pour une

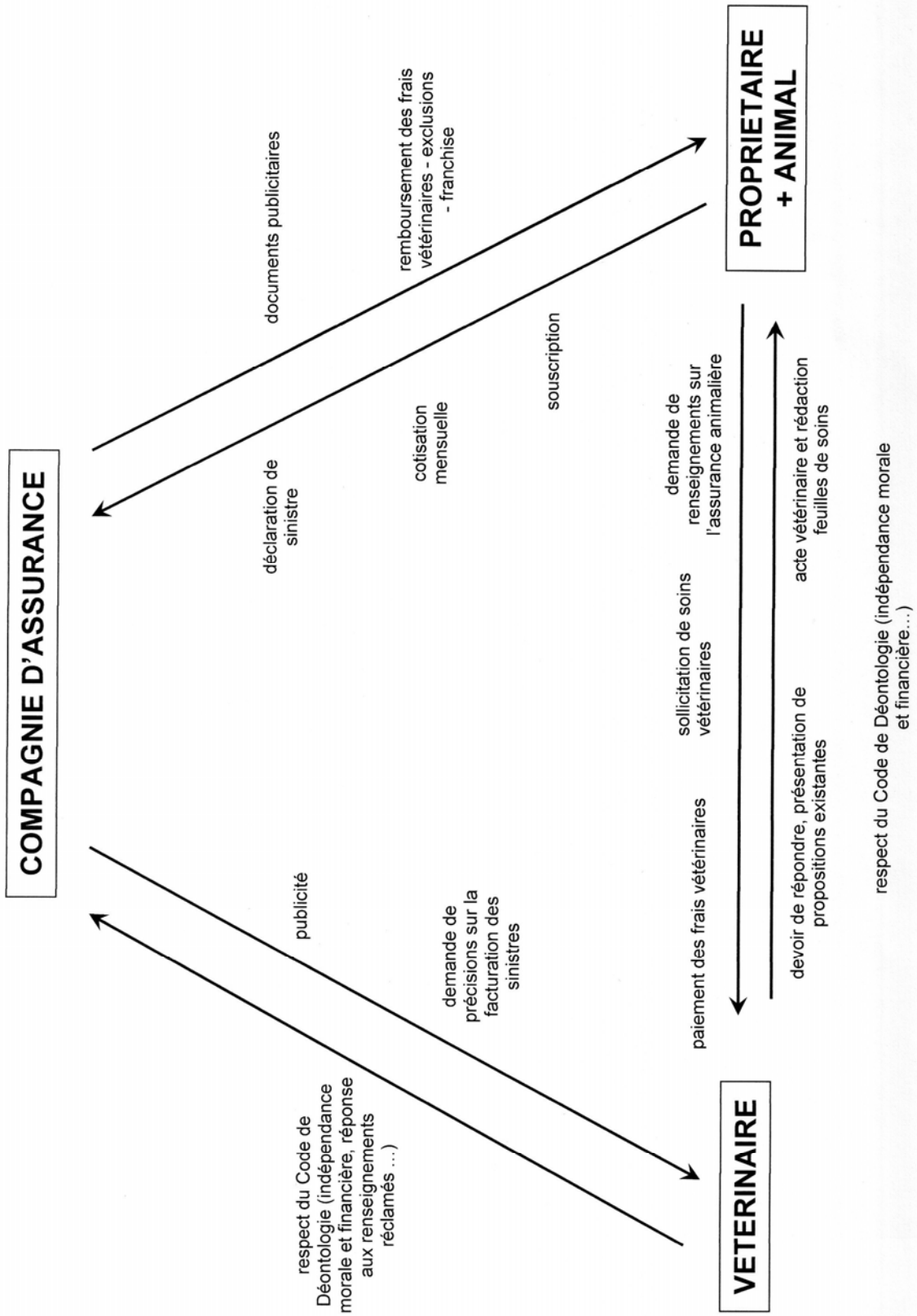
Annexe n° 8 (suite) : Projet de charte pour l'assurance médico-chirurgicale.
Source : GERM, 2000.

meilleure connaissance des données permettant le développement et la pérennité de l'assurance médico-chirurgicale des animaux de compagnie.

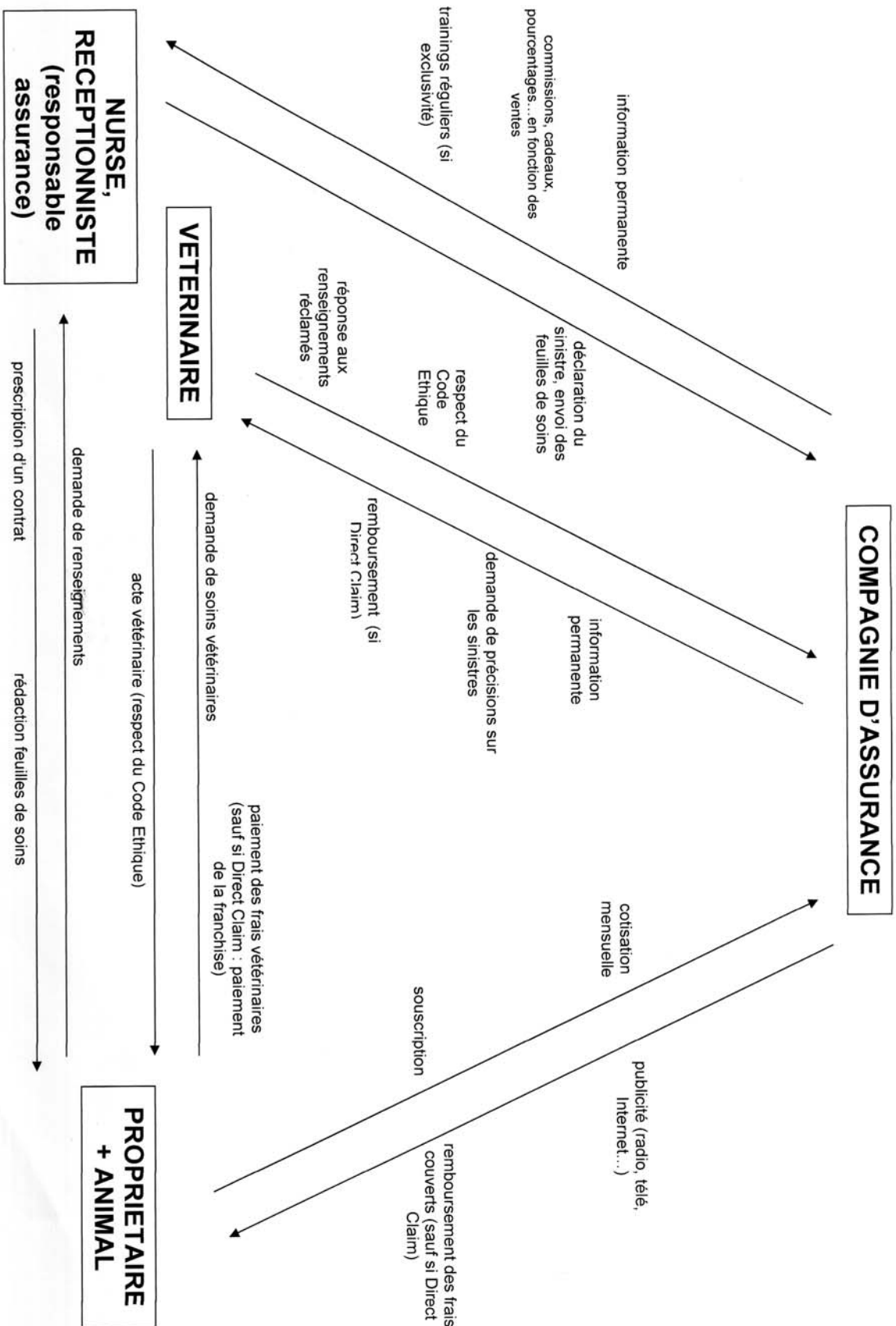
III - DE LA CHARTE

- Cette charte n'engendre aucun échange financier entre les parties ;
- Chaque partie peut s'en prévaloir uniquement pendant la période de validité définie par la commission paritaire et avec son accord préalable ;
- Cette charte peut être dénoncée à tout moment par l'une ou l'autre des parties.

Annexe n° 9 : La relation tripartite assureur-vétérinaire-propriétaire en France.



Annexe n° 10 : La relation tripartite assureur-vétérinaire-propriétaire au Royaume-Uni.



**Annexe n° 11 : Tableau moteurs/freins dans le développement de l'assurance
médico-chirurgicale en France.**

MOTEURS	FREINS
<ul style="list-style-type: none"> - MEILLEURE MEDECINE : soins de qualité permis (mieux pour l'animal et le propriétaire, plus gratifiant pour le vétérinaire). - DEVELOPPEMENT DE LA STRUCTURE VETERINAIRE - MEILLEURE RELATION AVEC CLIENT : plus de problèmes d'argent en cas de coup dur. - PLUS DE PROFITS : changement de comportement du client assuré (visites plus précoces et nombreuses, moins d'hésitation à consommer, fidélisation). Permet l'augmentation des tarifs. - INTERNET : le développement d'Internet facilite le fonctionnement de ce type d'entreprise. - PARTENARIAT POSSIBLE AVEC LES ASSUREURS : réalisations d'études statistiques et épidémiologiques sur les populations assurées, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> - FRAUDE ET COMPLICITE DU VETERINAIRE : mentalité du propriétaire de vouloir rentabiliser. Appréciation de l'assurance comme une sécurité sociale. - PHENOMENE D'ANTI-SELECTION : ce sont surtout les animaux à problème qui sont assurés. - MAUVAISE CONCEPTION DE L'ASSURANCE : les compagnies assurent le « risque certain » et non le « haut risque » uniquement. L'assurance est alors considérée par certains comme un équivalent de la Sécurité sociale. - MAUVAIS RELAIS DES PRATICIENS : doutent de l'intérêt du concept, méconnaissance des contrats, Code de Déontologie mal compris, méfiance vis-à-vis des assureurs, feuilles de soins chronophages - COUT ELEVE APPARENT - MANQUE DE CLARTE DES CONTRATS ET EXCLUSIONS JUGEES TROP RESTRICTIVES - MAUVAISE COMMUNICATION PROFESSION VETERINAIRE – ASSUREURS : projet de charte non aboutie, non-respect de la profession vétérinaire (atteinte de l'image de celle-ci, démarche commerciale agressive) et du Code de Déontologie par les assureurs - SOUS INFORMATION DES PRATICIENS VETERINAIRES sur l'évolution des contrats.

BIBLIOGRAPHIE

- {1} : BARLERIN Laetitia
Les Français et leurs animaux
Facco magazine, 2003, septembre, n° 30
- {2} : BECK Alexandra
Assurances animalières : la liste des exclusions s'allonge subtilement
Sem. Vét, 2004, n°1134, 6
- {3} : BECK Alexandra
En 2005, les confrères anglais pourront devenir courtiers en assurances animalières
Sem. Vét, 2004, n°1133, 38
- {4} : BECK Alexandra
« Exclure sans doute, mais dans la nuance »
Sem. Vét, 2004, n°1134, 6
- {5} : BECK Alexandra
Le coût des assurances animalières britanniques menace les centres de référés
Sem. Vét, 2004, n°1135, 50
- {6} : Countdown to FSA regulation
Off the Record, 2004, vol. 3 issue 2, p1 et p2
- {7} : DATAMONITOR
Opportunities in Personal Niche Lines 1998. Pet insurance
Datamonitor (London), 1998.
- {8} : DATAMONITOR REPORT, UK Pet Insurance 2003, an analysis of the UK pet insurance market (page consultée le 21 janvier 2004). Adresse URL : <http://www.datamonitor.com/~844c99a5d6734fe49f538a8c55a6f9ac~/industries/research/?pid=DMFS1588>
- {9} : DESNOYERS Pierre
L'assurance Petits Animaux, bien ou mal nécessaire ?
Infos Vétos, 1998, n°37, p17 et p18
- {10} : GANIVET Alain
La tontine : une solution « maison »
Sem. Vét., 1998, n°893, 6
- {11} : GIQUEL Frédéric
Le marché des animaux domestiques, un trompe-l'œil pour les assureurs ?
Assurances des particuliers, 2000, n°16, 9-11

- {12} : GROSSELIN Robert
Les vétérinaires et l'assurance santé des petits animaux
l'Action Vét., 2000, n°1530, p24 et p26.
- {13} : IEHL C
Les assurances pour animaux de compagnie, les futurs partenaires du praticien canin
Sem. Vét., 1982, n°242, 6
- {14} : JACQUEMAIRE Claude
Les assurances médico-chirurgicales pour animaux de compagnie
Revue de l'Ordre, 1^{er} trimestre 1999, 22-24
- {15} : JEAN Boris-Michaël
L'achat d'un contrat d'assurance santé pour les animaux de compagnie. Etude du potentiel de prescription du vétérinaire français.
Thèse. Méd. Vét. Créteil, Alfort : 2000. 69 pages
- {16} : LABLANCHE Pascal
Assurances Animalières : un marché très convoité ?
Sem. Vét., 1998, n°893, 4-6
- {17} : LANIER Béatrice
Assurances pour animaux de compagnie : choisir une formule adaptée aux besoins du client
Dépêche Vét., 1998, n°567, 10
- {18} : LANIER Béatrice
La relation assurance-vétérinaire évolue
Dépêche Vét., 1998, n°567, 11
- {19} : NEVEUX Marine, LABLANCHE Pascal
Assurances Animalières : La profession a un rôle à jouer
Sem. Vét., 1999, n°929, 22
- {20} : PAPIN Natacha
Assurance des animaux de compagnie : vers la mise en place d'une charte
Dépêche Vét., 1999, n°587, 14
- {21} : PELLETIER Bruno
SVRP, Les assurances pour animaux ne doivent pas nuire à l'image de la profession
Dépêche Vét., 1998, n°565, 8
- {22} : PET FOOD MANUFACTURERS' ASSOCIATION (page consultée le 14 février 2004), Pet Ownership – Pet Population Trends – Facts and Figures. Adresse URL : http://www.pfma.com/petownership_stats.htm
- {23} : RCVS : The Guide to Professional Conduct 2004 (page consultée le 12 avril 2004), Royal College of Veterinary Surgeons. Adresse URL : <http://www.rcvs.org.uk/>

{24} : VAUTIER Muriel
Les assurances médico-chirurgicales pour animaux de compagnie
L'Action Vét., 1999, n°1495, p12 p13 p15 et p16

Toulouse, 2004

NOM : SURUGUE

PRENOM : PASCAL

TITRE :

L'ASSURANCE MEDICO-CHIRURGICALE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE EN FRANCE ET AU ROYAUME-UNI : Etude comparative et recommandations pour le développement du marché français.

RESUME :

Le marché de l'assurance médico-chirurgicale, florissant au Royaume-Uni, reste très marginal en France.

L'étude des contrats proposés dans ces deux pays montre une volonté Outre-Manche de couvrir les frais vétérinaires très coûteux et aléatoires, le « haut risque », ce qui n'est pas le cas en France.

La participation de la profession vétérinaire dans l'assurance animale montre aussi des divergences entre ces deux pays ; d'un côté les praticiens français peu impliqués, passifs ; de l'autre des praticiens britanniques qui vendent activement des contrats d'assurance dans une démarche de médecine préventive.

L'assurance animalière représente un intérêt réel, et à l'avenir certainement un besoin. La profession vétérinaire française doit se positionner au premier plan pour la faire évoluer. Privilégier le « haut risque » et le concept de médecine préventive est la voie à suivre, respecter les devoirs déontologiques reste la règle essentielle.

MOTS-CLES : assurance maladie animale, France, Royaume-Uni, chien, chat, profession vétérinaire, compagnie d'assurances

ENGLISH TITLE : PET INSURANCE IN FRANCE AND UNITED KINGDOM : Comparative study and recommendations for the growth of the french market.

ABSTRACT:

Pet insurance market is very flourishing in the United Kingdom but remains marginal in France.

Study of contracts in those two countries shows a will in the United Kingdom to cover very costly and random veterinary fees, the "high risk", while this is not the case in France.

The participation of veterinary profession in pet insurance shows differences between those two countries ; french practitioners remain backwards and passive whereas british practitioners get actively involved in contracts sale, thus considered as part of preventive medicine.

Pet insurance is a real benefit, and in future certainly a necessity. French veterinary profession must stand in the foremost rank to evolve it. The choice of "high risk" covers and the conception as a an act of preventive medicine are a way to do it. The fulfilment of deontological constraints remains a priority.

KEY WORDS: pet insurance, France, United Kingdom, dog, cat, veterinary profession, insurance company