



Open Archive Toulouse Archive Ouverte (OATAO)

OATAO is an open access repository that collects the work of Toulouse researchers and makes it freely available over the web where possible

This is an author's version published in: <http://oatao.univ-toulouse.fr/> 25311

To cite this version:

Besse, Eléna . *Les assurances santé pour les chiens et les chats : comparaison France-Australie*. Thèse d'exercice, Médecine vétérinaire, Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse – ENVT, 2017, 164 p.

Any correspondence concerning this service should be sent to the repository administrator: tech-oatao@listes-diff.inp-toulouse.fr

LES ASSURANCES SANTE POUR LES CHIENS ET CHATS – COMPARAISON FRANCE - AUSTRALIE

THESE
pour obtenir le grade de
DOCTEUR VÉTÉRINAIRE

DIPLOME D'ÉTAT

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

par

BESSE Elena

Née, le 24/08/1992 à TOULOUSE (31)

Directeur de thèse : M. Pierre SANS

JURY

PRESIDENT :

M. Gérard CAMPISTRON

Professeur à l'Université Paul-Sabatier de TOULOUSE

ASSESEURS :

M. Pierre SANS

Mme Marie-Christine CADIERGUES

Professeur à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE

Professeur à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE

Répartition des Enseignants-Chercheurs par Département.

Mise à jour : 03/11/2017

DIRECTRICE : ISABELLE CHMITELIN

ELEVAGE ET PRODUITS/SANTÉ PUBLIQUE VÉTÉRAIRE	SCIENCES BIOLOGIQUES ET FONCTIONNELLES	SCIENCES CLINIQUES DES ANIMAUX DE COMPAGNIE, DE SPORT ET DE LOISIRS
<p>Responsable : M. SANS</p> <p><u>ALIMENTATION ANIMALE :</u> M. ENJALBERT Francis, PR Mme PRIYMENKO Nathalie, MC Mme MEYNADIER Annabelle, MC</p> <p><u>ÉPIDÉMIOLOGIE :</u> Mathilde PAUL, MC</p> <p><u>PARASITOLOGIE-ZOOLOGIE :</u> M. FRANC Michel, PR M. JACQUIET Philippe, PR M. LIENARD Emmanuel, MC Mme BOUHSIRA Emilie, MC</p> <p><u>HYGIÈNE ET INDUSTRIE DES ALIMENTS :</u> M. BRUGERE Hubert, PR M. BAILLY Jean-Denis, PR Mme BIBBAL Delphine, MC Mme COSTES Laura, AERC Mme DAVID Laure, MCC</p> <p><u>PATHOLOGIE DE LA REPRODUCTION :</u> M. BERTHELOT Xavier, PR M. BERGONIER Dominique, MC Mme CHASTANT-MAILLARD Sylvie, PR Mme HAGEN-PICARD Nicole, PR M. NOUVEL Laurent-Xavier, MC Mme MILA Hanna, MC</p> <p><u>PATHOLOGIE DES RUMINANTS :</u> M. SCHELCHER François, PR M. FOUCRAS Gilles, PR M. CORBIÈRE Fabien, MC M. MAILLARD Renaud, PR M. MEYER Gilles, PR</p> <p><u>PRODUCTION ET PATHOLOGIE AVIAIRE ET PORCINE :</u> Mme WARET-SZKUTA Agnès, MC M. JOUGLAR Jean-Yves, MC M. GUERIN Jean-Luc, PR M. LE LOC'H Guillaume, MC</p> <p><u>PRODUCTIONS ANIMALES AMÉLIORATION GÉNÉTIQUE ÉCONOMIE :</u> M. DUCOS Alain, PR M. SANS Pierre, PR M. RABOISSON Didier, MC</p>	<p>Responsable : Mme GAYRARD</p> <p><u>ANATOMIE :</u> M. MOGICATO Giovanni, MC M. LIGNEREUX Yves, PR Mme DEVIERS Alexandra, MC</p> <p><u>ANATOMIE PATHOLOGIQUE - HISTOLOGIE :</u> M. DELVERDIER Maxence, PR Mme LETRON-RAYMOND Isabelle, PR Mme BOURGES-ABELLA Nathalie, PR Mme LACROUX Caroline, PR M. GAIDE Nicolas, AERC</p> <p><u>BIOLOGIE MOLECULAIRE :</u> Mme BOUCLAINVILLE-CAMUS Christelle, MC</p> <p><u>MICROBIOLOGIE – IMMUNOLOGIE - MALADIES INFECTIEUSES :</u> M. MILON Alain, PR M. BERTAGNOLI Stéphane, PR M. VOLMER Romain, MC Mme BOULLIER Séverine, MC Mme DANIELS Héléne, MC</p> <p><u>BIOSTATISTIQUES :</u> M. CONCORDET Didier, PR M. LYAZRHI Faouzi, MC</p> <p><u>PHARMACIE-TOXICOLOGIE :</u> M. PETIT Claude, PR Mme CLAUW Martine, PR M. GUERRE Philippe, PR M. JAEG Philippe, MC</p> <p><u>PHYSIOLOGIE –PHARMACOLOGIE THÉRAPEUTIQUE :</u> M. BOUSQUET-MELOU Alain, PR Mme GAYRARD-TROY Véronique, PR Mme FERRAN Aude, MC M. LEFEBVRE Hervé, PR</p> <p><u>BIOCHIMIE :</u> Mme BENNIS-BRET Lydie, MC</p> <p><u>ANGLAIS :</u> M. SEVERAC Benoît, PLPA Mme MICHAUD Françoise, PCEA</p>	<p>Responsable : Mme CADIERGUES</p> <p><u>ANESTHÉSIOLOGIE</u> M. VERWAERDE Patrick, MC</p> <p><u>CHIRURGIE :</u> M. AUTEFAGE André, PR M. ASIMUS Erik, MC M. MATHON Didier, MC Mme MEYNAUD-COLLARD Patricia, MC Mme PALIERNE Sophie, MC</p> <p><u>MÉDECINE INTERNE :</u> Mme DIQUELOU Armelle, MC M. DOSSIN Olivier, MC Mme LAVOUE Rachel, MC Mme GAILLARD-THOMAS Elodie, MCC</p> <p><u>OPHTALMOLOGIE :</u> M. DOUET Jean-Yves, MC</p> <p><u>DERMATOLOGIE :</u> Mme CADIERGUES Marie-Christine, PR</p> <p><u>IMAGERIE MÉDICALE</u> M. CONCHOU Fabrice, MC</p> <p><u>BIOLOGIE MOLECULAIRE. :</u> Mme TRUMEL Catherine, PR</p> <p><u>PATHOLOGIE DES ÉQUIDES :</u> M. CUEVAS RAMOS Gabriel, MC Mme LALLEMAND Elodie, AERC</p>

Remerciements

A Monsieur le Professeur Gérard CAMPISTRON,

Professeur des Universités

Université Paul Sabatier de Toulouse

Physiologie

Pour nous faire l'honneur de présider le jury de cette thèse.

Hommages respectueux.

A Monsieur le Professeur Pierre SANS,

Professeur de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

Productions animales

Pour avoir accepté de diriger cette thèse. Pour votre aide, vos conseils et votre disponibilité tout au long de ce travail.

Sincères remerciements.

A Madame la Professeur Marie-Christine CADIERGUES,

Professeur de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

Dermatologie vétérinaire,

Pour avoir accepté avec enthousiasme de participer à ce jury de thèse. Merci également pour votre encadrement et soutien lors de ma cinquième année à l'étranger.

Table des matières

Liste des figures	6
Liste des abréviations.....	9
Introduction	10
Première partie :	12
La place du chien et du chat dans les sociétés française et australienne.....	12
<u>1. Population totale de chiens et chats en 2016.....</u>	<u>13</u>
1.1 En France	13
1.2 En Australie	14
<u>2. La relation animal de compagnie-proprétaire</u>	<u>15</u>
2.1 En France	15
2.2 En Australie	16
<u>3. Indices du niveau de médicalisation des chats et des chiens.....</u>	<u>17</u>
3.1 En France	17
3.2 En Australie	18
<u>4. Proportion de chats et chiens assurés</u>	<u>19</u>
4.1 En France	19
4.2 En Australie	20
<u>5. Frais liés à la possession d'un animal de compagnie.....</u>	<u>20</u>
5.1 En France	20
5.2 En Australie	22
<u>6. Bilan comparatif de la place de l'animal de compagnie dans les sociétés française et australienne</u>	<u>24</u>
6.1 Populations de chiens et chats	24
6.2 La relation animal de compagnie-proprétaire et le niveau de médicalisation des chats et des chiens	25
6.3 Dépenses effectuées pour les animaux de compagnie	26

Deuxième partie :32

Les contrats d'assurance animalière en France et en Australie.....32

1. Les différentes sociétés vendant des contrats aujourd'hui33

1.1 En France33

1.2 En Australie34

2. Principe de fonctionnement : quelques définitions35

3. Conditions d'obtention d'un contrat d'assurance39

3.1 En France39

3.2. En Australie46

4. Les formules proposées 50

4.1 Matériels et méthodes50

4.2 En France52

4.3 En Australie55

5. Formation du contrat, durée et résiliation63

6. Protocole à suivre pour obtenir le remboursement.....64

7. Bilan comparatif 64

7.1 Les types de sociétés vendant des contrats.....64

7.2. Les conditions d'obtention d'un contrat d'assurance65

7.3 Les exclusions générales.....65

7.4 Les types de formules proposées66

7.5 Le calcul des primes67

7.6 L'existence d'une période d'essai (« *cooling-off period* ») en Australie67

7.7 Le montant des primes68

Troisième partie:70

Perception des assurances pour animaux de compagnie en France et en Australie

.....70

1. Les avantages et inconvénients généraux des assurances pour animaux de compagnie en France et en Australie.....71

1.1 Les avantages pour les vétérinaires, clients et patients	71
1.2 Les inconvénients et limites selon les vétérinaires et les clients	72
1.3 Etablissement de chartes et documents informatifs relatifs à l'utilisation des assurances pour animaux de compagnie.....	78
2. <u>Enquêtes menées en France et en Australie auprès de vétérinaires et propriétaires ; matériels et méthodes</u>	80
2.1 L'enquête française de 2013.....	80
2.2 L'enquête australienne de 2017.....	82
3. <u>Résultats des enquêtes</u>	84
3.1 L'enquête destinée aux praticiens.....	84
3.2 L'enquête destinée aux propriétaires de chat ou chien	102
4. <u>Discussion sur l'enquête</u>	120
4.1 Les points à retenir	120
4.2 Les biais et limites d'interprétation	121
Quatrième partie : Le marché australien des assurances santé pour animaux de compagnie : un modèle pour le marché français ?	123
1. <u>Les points intéressants du système australien à prendre comme exemple</u>	124
2. <u>Autres éléments d'amélioration possibles du système français et australien au vu de l'étude effectuée</u>	129
Conclusion	133

Liste des figures

Figure 1: Répartition du nombre d'animaux de compagnie en France en 2016.....	14
Figure 2 : Répartition du nombre d'animaux de compagnie en Australie en 2016.....	15
Figure 3: Fréquence des visites vétérinaires par les français par an (moyenne sur 2012, 2013 et 2014)	17
Figure 4: Motifs de consultation les plus représentés en France entre 2012 et 2014....	18
Figure 5: Nombre de visites chez le vétérinaire par les propriétaires australiens de chiens en 2016.....	18
Figure 6 : Nombre de visites chez le vétérinaire par les propriétaires australiens de chats en 2016.....	19
Figure 7 : Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chien en France en 2010.....	21
Figure 8: Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chat en France en 2010	21
Figure 9: Dépenses effectuées pour les animaux de compagnie en Australie en 2016	22
Figure 10: Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chien en Australie en 2016.....	23
Figure 11: Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chat en Australie en 2016.....	24
Figure 12: Dépenses annuelles moyennes en France et en Australie après correction par les taux de PPA pour un chien (exprimées en dollars américains).....	27
Figure 13: Dépenses annuelles moyennes en France et en Australie après correction par les taux de PPA pour un chat (exprimées en dollars américains).....	28
Figure 14 : Condition de prise en charge des frais associés à la dysplasie coxo-fémorale chez Santé Vet.....	42
Figure 15 : Tableau de synthèse des types de formules présentes en France et en Australie.....	63

Figure 16: Répartition des âges des praticiens français et australiens interrogés lors des enquêtes de 2013 et 2017.....	84
Figure 17: Statuts des praticiens interrogés en France au sein du CHUV de Nantes en 2013 et en Australie au sein de cliniques privées en 2017.....	85
Figure 18: Popularité des compagnies d'assurance santé animale en France au sein des praticiens interrogés en 2013.....	86
Figure 19: Popularité des compagnies d'assurance santé animale en Australie au sein des praticiens interrogés en 2017.....	86
Figure 20: Intérêt porté par les praticiens français et australiens pour les assurances santé animale lors des enquêtes de 2013 en France et 2017 en Australie.....	87
Figure 21: Fréquence du questionnement des clients à propos des assurances, aux praticiens français et australiens, estimée par ces derniers lors des enquêtes.....	88
Figure 22: Fréquence de rencontre d'animaux assurés, estimée par les praticiens français et australiens interrogés.....	89
Figure 23: Fréquence de recommandation des assurances santé animale par les praticiens interrogés en France et en Australie lors des enquêtes de 2013 en France et 2017 en Australie.....	90
Figure 24: Moyens préférés par les praticiens interrogés en France et en Australie, pour aborder le sujet des assurances avec les clients	91
Figure 25: Avantages des assurances animales pour les vétérinaires, sélectionnés par les praticiens interrogés.....	93
Figure 26: Inconvénients des assurances santé animale pour les vétérinaires selon les praticiens français interrogés pensant que ces assurances ne sont pas un avantage pour les vétérinaires.....	94
Figure 27: Degré de confort des praticiens français et australiens interrogés, pour conseiller les clients sur les assurances santé animale.....	95
Figure 28: Type d'informations souhaitées par les praticiens français et australiens interrogés, afin d'en connaître plus sur les assurances pour animaux de compagnie	95
Figure 29: Niveau de connaissance des praticiens français et australiens interrogés lors des enquêtes, concernant les assurances pour animaux de compagnie.....	98
Figure 30 : Mode de vie des animaux de l'enquête française de 2013 et de l'enquête australienne de 2017.....	104

Figure 31: Nombre de visites chez le vétérinaire de l'échantillon français en 2012 et de l'échantillon australien en 2016.....	105
Figure 32 : Critères des animaux assurés dans l'enquête française et types de contrats souscrits.....	106
Figure 33 : Critères des animaux assurés dans l'enquête australienne et types de contrats souscrits.....	107-108
Figure 34: Popularité de quelques sociétés d'assurances chez des clients interrogés au CHUV de Nantes en 2013.....	109
Figure 35: Popularité de compagnies d'assurances australiennes lors de l'enquête de 2017.....	110
Figure 36: Moyens de renseignement sur les assurances animalières préférés par les propriétaires interrogés en France et en Australie.....	111
Figure 37: Raisons principales pour assurer son animal de compagnie, selon les propriétaires interrogés en France et en Australie.....	112
Figure 38: Raisons principalement évoquées par les propriétaires français et australiens interrogés, pour ne pas assurer leur animal de compagnie.....	113
Figure 39: Types de contrats préférés par les propriétaires français et australiens s'ils avaient à choisir parmi les types existants sur le marché.....	114
Figure 40: Les principaux critères de choix pour une assurance santé animale, par les clients interrogés en France et en Australie.....	116
Figure 41: Répartition des primes mensuelles que les propriétaires sont prêts à investir pour assurer la santé de leur animal, en France et en Australie.....	116

Liste des abréviations

Afvac : Association française des vétérinaires pour animaux de compagnie

APVMA : *Australian pesticides and veterinary medication authority*

ASV : Auxiliaire spécialisé vétérinaire

CHUV : Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire

FACCO : Fédération des Fabricants d'Aliments Préparés pour Chiens, Chats, Oiseaux, et autres Animaux familiers

Germ : Groupe d'études et de recherches en management de l'Afvac

Insee : Institut national de la statistique et des études économiques

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

PPA : Parité de pouvoir d'achat

SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral

Introduction

Les animaux de compagnie occupent une place importante en France, pays hébergeant le plus d'animaux de compagnie en Europe avec près de 63 millions d'animaux en 2016 soit 94 animaux de compagnie pour 100 français. Pourtant, seulement 4% des chats et chiens sont actuellement assurés pour leur santé en France.

Les assurances santé animale sont apparues en France il y a plus de 45 ans, mais leur percée a été difficile et lente, avec une démocratisation en cours depuis quelques années seulement.

Cependant, les assurances pour animaux de compagnie ont beaucoup plus de succès en Australie ou au Royaume-Uni avec plus de 20% des animaux de compagnie assurés, ou encore en Suède, où le taux d'animaux assurés atteint un record mondial avec 80%.

En France, comme en Australie, les animaux de compagnie sont de plus en plus populaires et ont une place de plus en plus importante au niveau affectif dans les populations, étant parfois considérés comme réels membres de la famille, voire enfant.

Parallèlement, les frais d'entretien des animaux de compagnie ne cessent d'augmenter d'année en année, en particulier les frais vétérinaires, ce qui est certainement en lien avec l'élévation de l'animal de compagnie au rang de membre de la famille. En réponse à la demande, les actes et soins vétérinaires sont en effet de plus en plus perfectionnés, tendant à s'approcher de la médecine humaine, avec des examens de plus en plus poussés, des technologies de pointe, du matériel de plus en plus performant, etc. Tout ceci a un coût, que les propriétaires ont parfois du mal à gérer, malgré un souhait réel de faire ce qu'il y a de mieux pour leur animal.

Face à ce constat, les assurances santé animale peuvent apparaître comme une solution intéressante.

Nous allons tenter de comprendre les raisons du faible succès des assurances pour animaux de compagnie en France à travers la comparaison avec un des pays où ces assurances ont plus de succès, à savoir l'Australie.

Pour ceci, nous allons dans une première partie, étudier la place des animaux de compagnie en France et en Australie afin de comprendre si cette place peut être un facteur explicatif de la plus forte popularité des assurances animalières en Australie.

Nous détaillerons ensuite les contrats d'assurance actuellement sur le marché en France et en Australie (les compagnies en offrant, leurs conditions de souscription, leur fonctionnement, leurs exclusions, etc). Nous axerons notre analyse sur les assurances santé chiens et chats. En effet, des couvertures pour NAC (nouveaux animaux de

compagnie) existent mais sont encore en tout début de développement et peu démocratisées. Nous tirerons de cette analyse les différences majeures afin d'observer, dans une quatrième partie, d'éventuels points du modèle australien intéressants à appliquer en France.

Dans une troisième partie, nous aborderons les avantages et inconvénients des assurances pour le client, son animal et le vétérinaire. Nous présenterons également la réalisation et les résultats d'enquêtes en France et en Australie auprès de propriétaires de chats ou chiens et de professionnels de la santé animale. Cette enquête a été initialement menée par M.C Reuze en 2013, dans le cadre de sa thèse pour l'obtention du grade de Docteur vétérinaire, et avait pour objectif de déterminer la perception des assurances santé animale en France chez les clients et professionnels du CHUV de Nantes. Nous avons réalisé une traduction et adaptation de cette enquête afin de la distribuer au sein de cliniques privées australiennes en 2017. Nous avons ainsi pu observer les similitudes et différences de perception des assurances santé animale entre les échantillons français et australiens étudiés.

Enfin, une quatrième partie, sera une synthèse concise de notre étude avec une analyse des améliorations à apporter au système d'assurance santé animale en France et en Australie, et des éléments possibles d'amélioration du système français suivant le modèle australien.

Première partie :

**La place du chien et du chat dans les sociétés française et
australienne**

1. Population totale de chiens et chats en 2016

1.1 En France

Depuis plus de vingt ans, l'enquête FACCO-KANTAR TNS permet de collecter des informations sur la population et la possession d'animaux de compagnie en France. Conduite tous les deux ans, elle permet de mesurer les variations d'effectifs et d'identifier des éléments impliqués dans la possession d'animaux familiers.

La Fédération des Fabricants d'Aliments Préparés pour Chiens, Chats, Oiseaux et autres Animaux Familiers (FACCO) rassemble 27 sociétés nationales et est très représentative de l'industrie française de production et de commercialisation des aliments pour animaux familiers ; ses adhérents produisent 98% du volume de d'alimentation animale fabriquée en France. Le communiqué de presse de Mai 2016 résume les constats tirés de l'enquête réalisée à l'automne 2016 auprès de 14000 foyers français. Les principaux chiffres sont présentés ci-dessous.

Aujourd'hui, 49,5% des foyers français possèdent un animal familier, soit près d'un foyer sur deux.

Il y a 62,9 millions d'animaux en 2016 en France ce qui est légèrement inférieur à la population française qui est de 67 millions (ratio de 94/100 entre la population d'animaux de compagnie et la population humaine française en 2016). Derrière les poissons (32,7 millions de poissons en tant qu'animal de compagnie en France soit 10,1% des foyers français possédant au moins un poisson en 2016), on trouve les chats puis les chiens, suivis par les oiseaux (5,8 millions d'oiseaux soit 2,8% des foyers possédant au moins un oiseau en 2016) puis les petits mammifères (3,4 millions de petits mammifères soit 5,5% des foyers possédant au moins un petit mammifère en 2016). Depuis quelques années en France, les chats connaissent un succès croissant. En dix ans, la population féline s'est considérablement développée, passant de 10 millions en 2006 à près de 13,5 millions en 2016 (29,7% des foyers français possèdent au moins un chat en 2016). Cet engouement s'est fait au détriment de la population canine qui n'a cessé de décroître jusqu'en 2014. Alors que la France comptait 9 millions de chiens en 2000, ils n'étaient plus que 7,3 millions en 2014. L'enquête FACCO de 2016, note toutefois une légère augmentation de la population canine depuis 2014, de 1,1% (20,2% des foyers français possèdent au moins un chien en 2016). Le chat reste le favori des animaux de compagnie en France mais il semblerait que l'on évolue vers une stabilisation de la population canine qui cesse de décroître voire qui augmente (FACCO (Fédération des Fabricants d'Aliments Préparés pour Chiens, Chats, Oiseaux, et autres Animaux familiers) 2016).

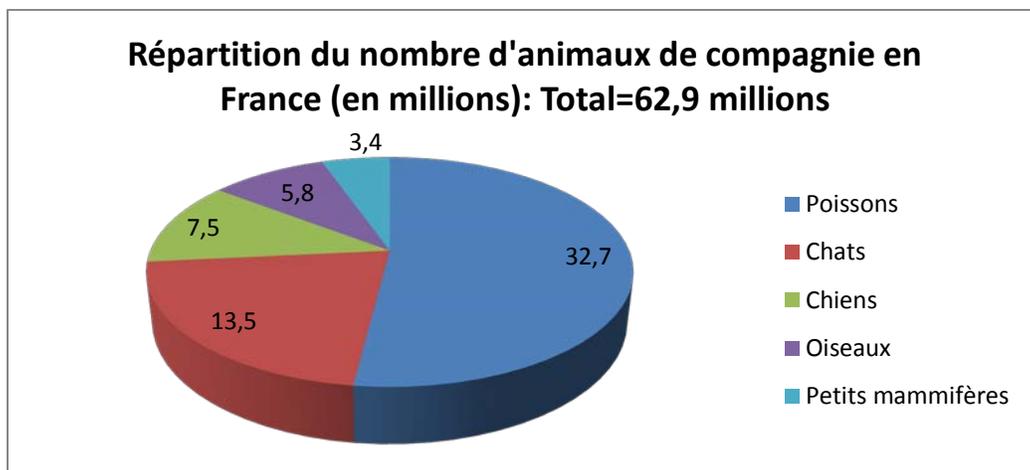


Figure 1 : Répartition du nombre d'animaux de compagnie en France en 2016

1.2 En Australie

Tous les trois ans, *Animal Medicines Australia*, établit un recensement et questionnaire auprès de la population australienne afin de réaliser une étude quantitative et qualitative des propriétaires d'animaux. Le dernier sondage réalisé date de 2016 et ce sont les résultats de ce sondage qui sont développés dans cette partie.

Le sondage a été diffusé en ligne, entre le 22 et 29 Avril 2016, et a été complété par 20022 australiens âgés de plus de 18 ans et habitants tous les états australiens.

La possession d'animaux de compagnie en Australie a décliné de 9% entre 2013 et 2016, du fait d'une diminution de la possession de poisson et oiseaux. En revanche, la possession de chien a augmenté de 3% et celle de chats de 6%.

Il y a 24 millions d'animaux de compagnie aujourd'hui en Australie, ce qui est légèrement supérieur à la population humaine qui est de 23,77 millions (ration de 101/100 entre animaux de compagnie et humains).

62% des foyers australiens abritent un ou plusieurs animaux de compagnie. 38,5% des foyers possèdent au moins un chien (4,8 millions de chiens) , 29,2% au moins un chat (3,9 millions de chats) , viennent ensuite les poissons et les oiseaux *ex-aequo* avec 11,8% des foyers en possédant (respectivement 8,7 millions et 4,2 millions), puis les petits mammifères avec 3,1% des foyers en possédant (0,5 million de petits mammifères) , et enfin les autres animaux de compagnies présents dans 5,6% des foyers (2 millions d'autres animaux de compagnie (Animal Medicines Australia 2016).

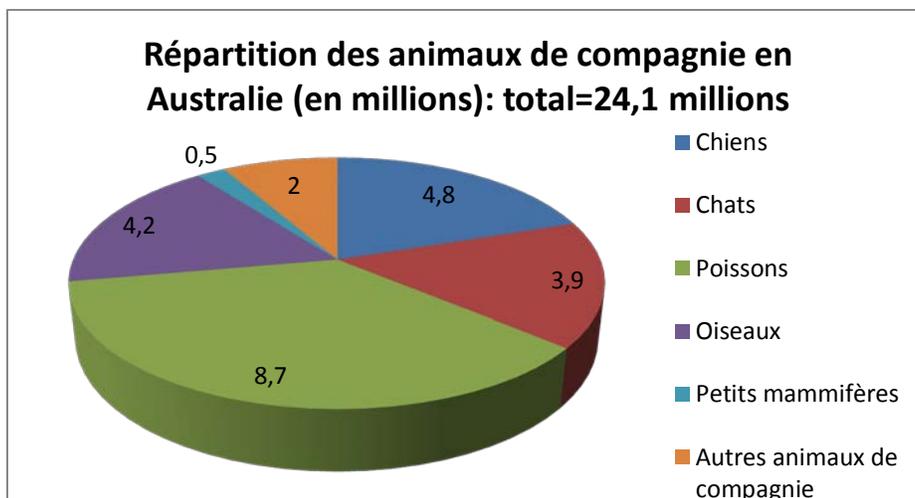


Figure 2: Répartition du nombre d'animaux de compagnie en Australie en 2016

2. La relation animal de compagnie-proprétaire

2.1 En France

Une enquête récente a été réalisée par M. Juliani auprès de 933 propriétaires français de chien ou chat, dans le cadre d'une thèse pour obtenir le grade de docteur vétérinaire. Cette enquête a été diffusée en ligne (logiciel Sphinx) entre Septembre 2014 et Février 2015 par l'intermédiaire de réseaux sociaux, de la boîte mail de l'Ecole nationale vétérinaire de Toulouse, et auprès de différentes universités de la région toulousaine. Une version papier a également été diffusée aux personnes ne pouvant ou ne souhaitant pas remplir l'enquête en ligne. Le but de ce questionnaire était d'établir, si elles existent, des catégories de propriétaires en fonction du type de relation qu'ils partagent avec leur animal. Le questionnaire était composé de quatre parties : un préambule définissant l'image qu'ont les propriétaires d'un animal et le nombre d'animaux possédés, une partie sur leur animal et la relation qu'ils ont avec, une partie sur la place du vétérinaire dans cette relation, ainsi qu'une partie sur la personne questionnée (âge, statut marital, lieu de vie, etc).

Cette enquête révèle notamment que 53,9% des propriétaires considèrent leur animal comme élément de la famille mais conservant son statut d'animal (« *membre non humain* »), 39,9% des propriétaires considèrent leur animal comme véritable enfant/frère/confident (« *membre quasi-humain* »), et 6,3% des propriétaires le considèrent comme « *élément de la maison* » et parfois comme outil de chasse ou de défense (« *statut animal* »).

Concernant les motifs d'acquisition d'un animal, la majorité (42,6%) place « *par passion/amour des animaux* » en raison numéro 1. 25,8% placent « *pour la compagnie* » en raison principale, 10,5% évoquent le « *besoin de combler un vide ou la perte d'un autre animal* » comme motif numéro 1. D'autres raisons sont évoquées plus sporadiquement telles que la réalisation d'un rêve d'enfant, le souhait de satisfaire les enfants ou un tiers, un moyen de relations sociales, une fonction de protection du territoire et/ou de chasseur de vermine, pour sauver l'animal d'une euthanasie ou d'un abandon,...

Concernant ce qu'apporte un animal de compagnie, 76,2% des répondants placent « *l'affection et l'amour* » en rang 1, et même lorsqu'il n'est pas le premier critère choisi, il est présent dans 90% des réponses. Les deux autres critères les plus souvent évoqués sont « *la compagnie* » et « *les moments de partage et de joie* » dans respectivement 62% et 61,9% des réponses.

Concernant le mode de vie, 20,2% des chats et 13,7% des chiens vivent en intérieur strict (soit pas d'accès à l'extérieur hors cadre des balades dans le cas des chiens) (Juliani 2015).

2.2 En Australie

Dans l'enquête menée par *Animal Medicines Australia* en 2016, la raison la plus souvent évoquée par les australiens pour l'acquisition d'un chien est la compagnie (66%). Cependant, à la réponse « *quel rôle joue votre chien dans le foyer ?* », 64% disent qu'il s'agit d'un membre de la famille alors que seulement 23% voient leur chien comme un simple compagnon. Il en est de même pour les chats : 65% des propriétaires de chats évoquent la compagnie comme raison à l'acquisition du chat, pourtant 65% des propriétaires voient leur chat comme membre de la famille une fois l'animal acquis, alors que 24% le voient comme simple compagnon. Seulement 6% des chiens ont un rôle de chien de garde de la maison.

Deux tiers des chiens sont gardés à l'intérieur et à l'extérieur, alors que 20% sont gardés exclusivement à l'extérieur et 14% exclusivement à l'intérieur. 74% des chiens sont baladés dans le voisinage, 52% dans des parcs et autres espaces publics. 38% sont amenés lors des visites d'amis ou de la famille, 19% lors des vacances et 10% lors des courses. Cependant 15% des chiens restent exclusivement à la maison.

59% des chats sont gardés à l'intérieur et à l'extérieur alors que 34% ne sont gardés qu'à l'intérieur et 7% qu'à l'extérieur. La plupart des chats (85%) restent exclusivement à la maison, 5% sont baladés dans le voisinage, 5% sont amenés lors des visites d'amis

ou de la famille, 2% en vacances et 2% dans les parcs et autres espaces publiques. (Animal Medicines Australia 2016)

3. Indices du niveau de médicalisation des chats et des chiens

3.1 En France

Toujours d'après l'enquête réalisée par M. Juliani, entre Septembre 2014 et Février 2015, la grande majorité des propriétaires (67,3%) ont amené leur animal chez le vétérinaire plus d'une fois par an (moyenne entre 2012, 2013 et 2014). 21,6% des répondants ont amené leur animal chez le vétérinaire une fois par an, et 11% moins d'une fois par an.

La raison principale des visites vétérinaires est la vaccination annuelle (37,4% des réponses). Outre la vaccination, 29,1% des français interrogés ne consultent que lorsque l'état de leur animal est inquiétant, dégradé, ou que des symptômes sévères apparaissent. Seulement 18,3% des répondants vont s'inquiéter lorsque l'animal a un comportement inhabituel ou un petit signe d'inconfort. 13,2% des français interrogés sont allés chez le vétérinaire pour acheter des antiparasitaires externes et/ou internes, et 1,9% pour des visites post-opératoires ou des maladies chroniques (3).

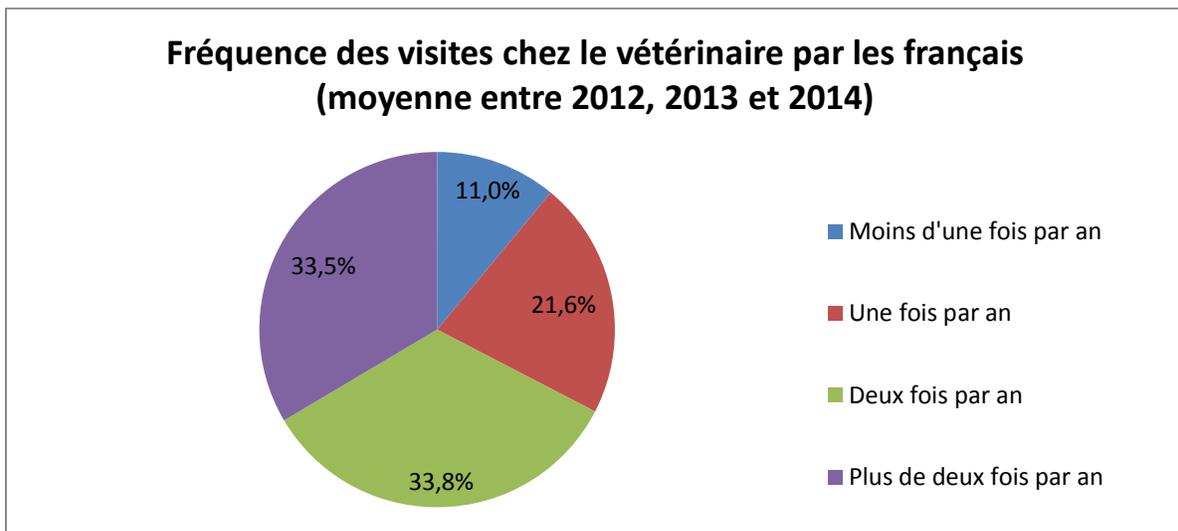


Figure 3: Fréquence des visites vétérinaires par les français par an (moyenne sur 2012, 2013 et 2014)

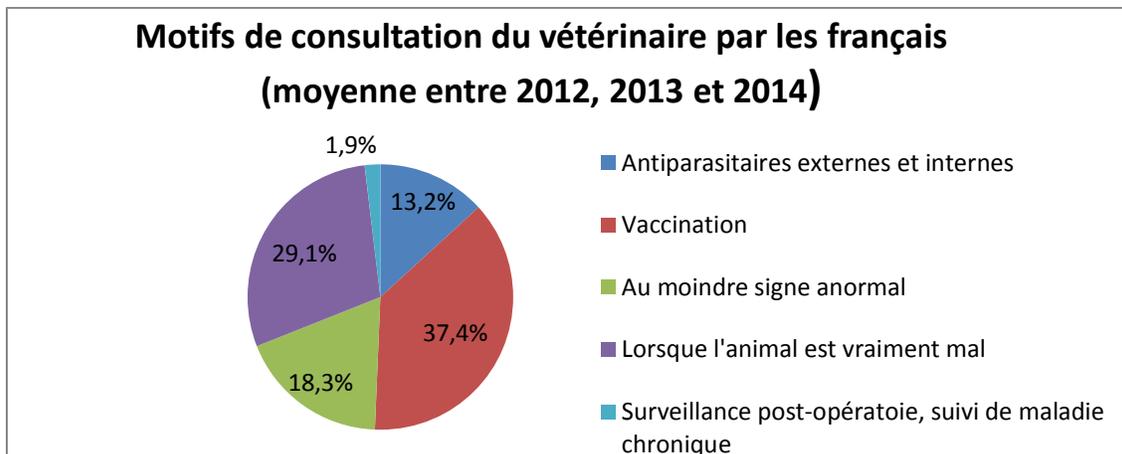


Figure 4: Motifs de consultation les plus représentés en France entre 2012 et 2014

En France en 2016, seulement 10% des chiens sont identifiés (dont 9,2% électroniquement), et 4,4% des chats dont 3,2% électroniquement (*Nos chiffres clés* [sans date]).

En 2010 en France, 72,4% des chats et 32,5% des chiens sont stérilisés (Reuze 2013).

3.2 En Australie

En Australie, la majorité des chats et des chiens ont été amenés chez le vétérinaire en 2016 (65% et 79% respectivement) dont 43% des chiens et 28% des chats de multiples fois (Animal Medicines Australia 2016).

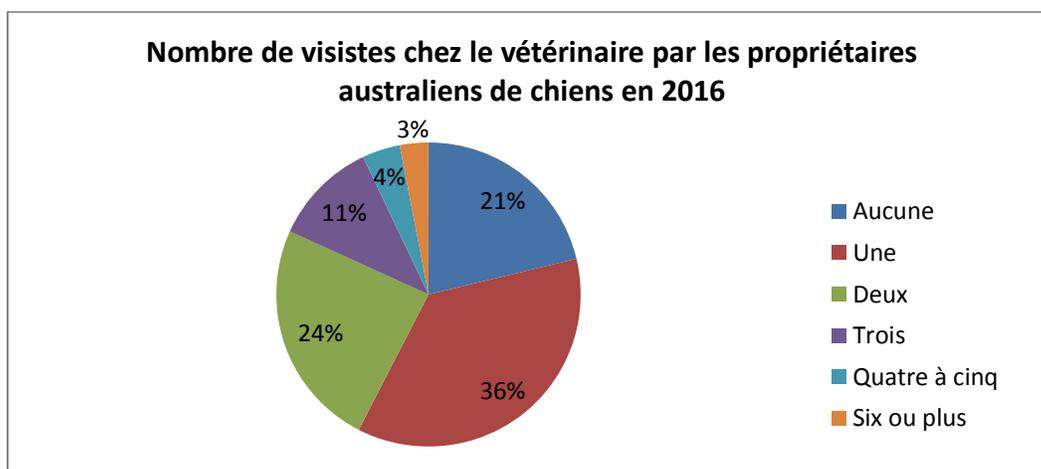


Figure 5: Nombre de visites chez le vétérinaire par les propriétaires australiens de chiens en 2016

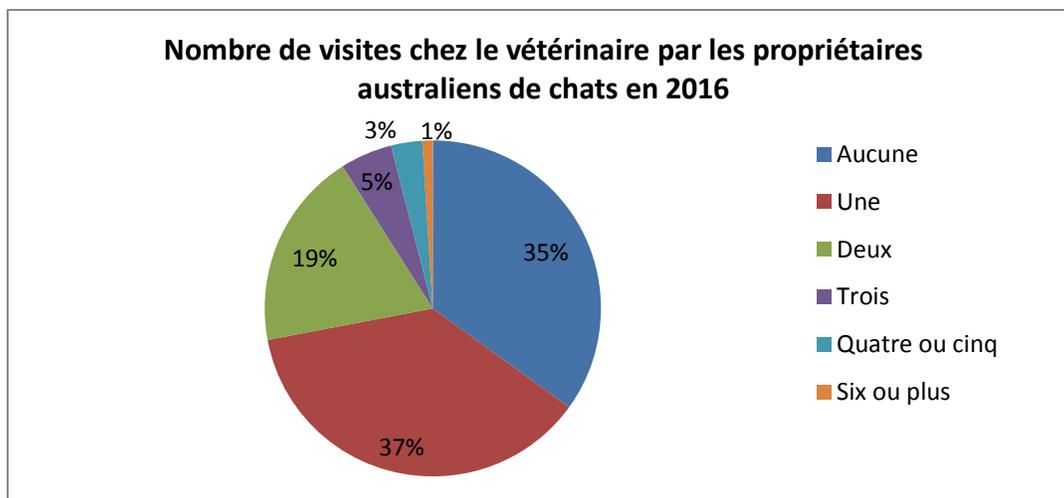


Figure 6: Nombre de visites chez le vétérinaire par les propriétaires australiens de chats en 2016

56% des propriétaires de chiens et 54% des propriétaires de chats ont amené leur animal pour une visite de contrôle. 53% des propriétaires de chiens et 48% des propriétaires de chats ont amené leur animal pour un vaccin. 9% des propriétaires de chiens et 12% des propriétaires de chats ont amené leur animal pour une stérilisation. 6% des propriétaires de chiens et 5% des propriétaires de chats ont amené leur animal pour de la dentisterie. Les autres raisons évoquées sont pour des services de diagnostic, soins, et chirurgie (Animal Medicines Australia 2016).

En Australie en 2016, 78% des chiens sont stérilisés et 83% sont identifiés électroniquement.

Pour les chats, 89% sont stérilisés et 72% sont identifiés électroniquement (Animal Medicines Australia 2016).

4. Proportion de chats et chiens assurés

4.1 En France

En 2016, seulement 4% des chiens et chats de compagnie sont assurés en France, contre 22% des chiens et 7% des chats en Angleterre et 80% des chiens et chats en Suède, pays où le pourcentage d'animaux de compagnie assurés atteint le record mondial. (Goffart E 2016)

Le marché de l'assurance pour animaux de compagnie montre ainsi une légère hausse de popularité par rapport à 2009 où seulement 2% des animaux de compagnies étaient assurés en France (Truffert M 2009), mais la progression reste lente et minime.

4.2 En Australie

D'après l'étude de 2016 d'*Animal Medicines Australia*, 26% des chiens et 19% des chats sont assurés en Australie en 2016, montrant une progression par rapport à 2013 où seulement 18% des chiens et 12% des chats étaient assurés. (*Animal Medicines Australia 2016*)

Les raisons principales citées par les propriétaires australiens de chiens et chats pour ne pas adhérer à une assurance santé pour leur animal sont le manque d'utilité à leurs yeux (47% des propriétaires de chiens et 48% des propriétaires de chats), le coût trop élevé (43% des propriétaires de chiens et 42% des propriétaires de chats), le manque d'intérêt ou d'information sur les assurances pour animaux de compagnie, le nombre trop important d'exclusions chez les assureurs, ou encore l'âge trop élevé des animaux possédés. (*Animal Medicines Australia 2016*)

5. Frais liés à la possession d'un animal de compagnie

5.1 En France

En 2016 en France, le marché de l'animal de compagnie a progressé de 3,3% soit un rythme comparable à celui des deux dernières années. Le total des dépenses pour les animaux de compagnie s'est élevé à 4,6 milliards d'euros avec 43% des dépenses consacrées aux chats et 38% aux chiens (*Vetitude 2016*).

Dans sa thèse pour obtenir le grade de Docteur vétérinaire, A. Cendrier exploite les résultats de l'enquête « Budget de Famille 2011 » réalisée par l'Insee, afin d'étudier le profil des propriétaires d'animaux en France et les dépenses spécifiques aux animaux. L'enquête « Budget de Famille » est réalisée tous les 5 ans depuis 1979 et apporte des informations sur la consommation des ménages. Lors de l'enquête de 2011, 10 342 ménages ont été interrogés en France métropolitaine soit 24 417 individus.

L'exploitation de l'enquête de 2011 montre qu'en moyenne, le coût annuel d'un chien est de 314,8€ et celui d'un chat de 235 € avec la majorité des dépenses consacrée à l'alimentation et les produits et accessoires (54% et 73% des dépenses totales pour respectivement les chiens et les chats). En effet, la moyenne calculée pour les frais liés à l'alimentation, les produits et accessoires est de 172,15 € par chat par an et 171,3 € par chien par an.

En moyenne, les français ont dépensé 122 € pour les services vétérinaires et autres services animaliers en 2010 pour leur chien, et 61,7 € pour leur chat.

Quant aux dépenses consacrées aux assurances pour animaux de compagnie, elles s'élèvent en moyenne à 5,9 € pour les chiens et 0,34 € pour les chats. Ces chiffres très faibles s'expliquent par le peu d'animaux assurés en France (5% des chiens et 0,6% des chats lors de l'enquête). Si on effectue la même moyenne uniquement sur les animaux assurés, on trouve que les propriétaires d'animaux assurés ont dépensé en moyenne 126,2€ pour leur chien et 45,4 € pour leur chat.

En moyenne, lorsque les français dépensent pour un animal de compagnie, ils dépensent 460,22 € pour un chien et 355,2 € pour un chat (Cendrier 2016).

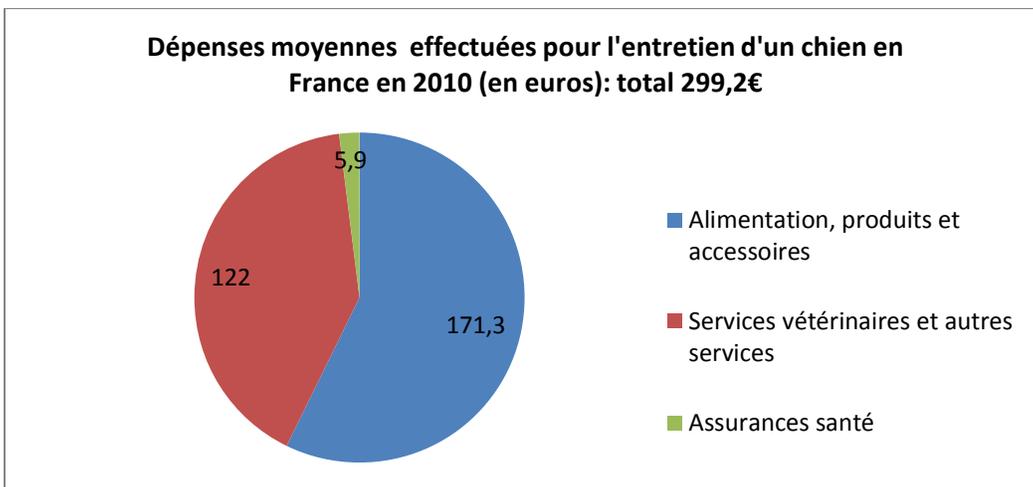


Figure 7: Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chien en France en 2010

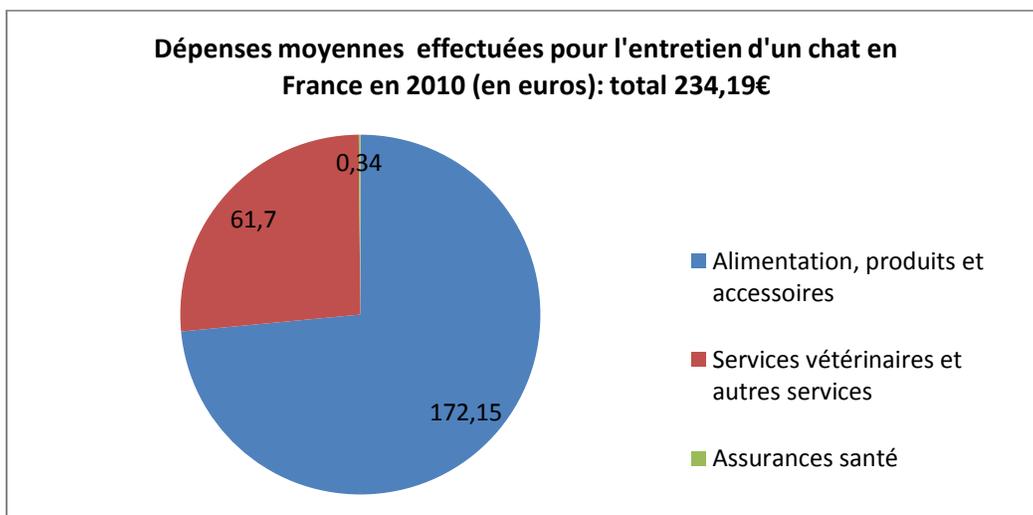


Figure 8: Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chat en France en 2010

5.2 En Australie

La moyenne des prix d'acquisition des chiens dans l'enquête australienne de 2016, est de 548 \$ soit 375 € lorsque l'animal est acheté (70% des cas). La moyenne des prix d'acquisition des chats est de 273 \$ soit 187 € lorsque l'animal est acheté (48% des cas seulement). (Animal Medicines Australia 2016)

Le total des dépenses pour les animaux de compagnie en Australie en 2016 est estimé à 12,2 milliards de dollars soit 8,4 milliards d'euros, ce qui est 42% plus élevé que 3 ans auparavant. La plus grande part des frais est dépensée dans la nourriture avec une part de 35% des frais totaux soit 4 228 millions de dollars (2 892 milliards d'euros). Viennent ensuite les frais vétérinaires avec 18% des frais totaux soit 2,2 milliards de dollars (1,5 milliard d'euros), les frais de santé avec 12% des frais totaux soit 1,4 milliards de dollars (1 milliard d'euros) puis les frais de produits et accessoires avec 9% des frais totaux soit 1 milliard de dollars (0,7 milliard d'euros).

Les australiens dépensent surtout pour les chiens avec un total de 7 milliards de dollars (4,8 milliards d'euros). Viennent ensuite les chats avec 4 milliards de dollars (2,7 milliards d'euros). (Animal Medicines Australia 2016)

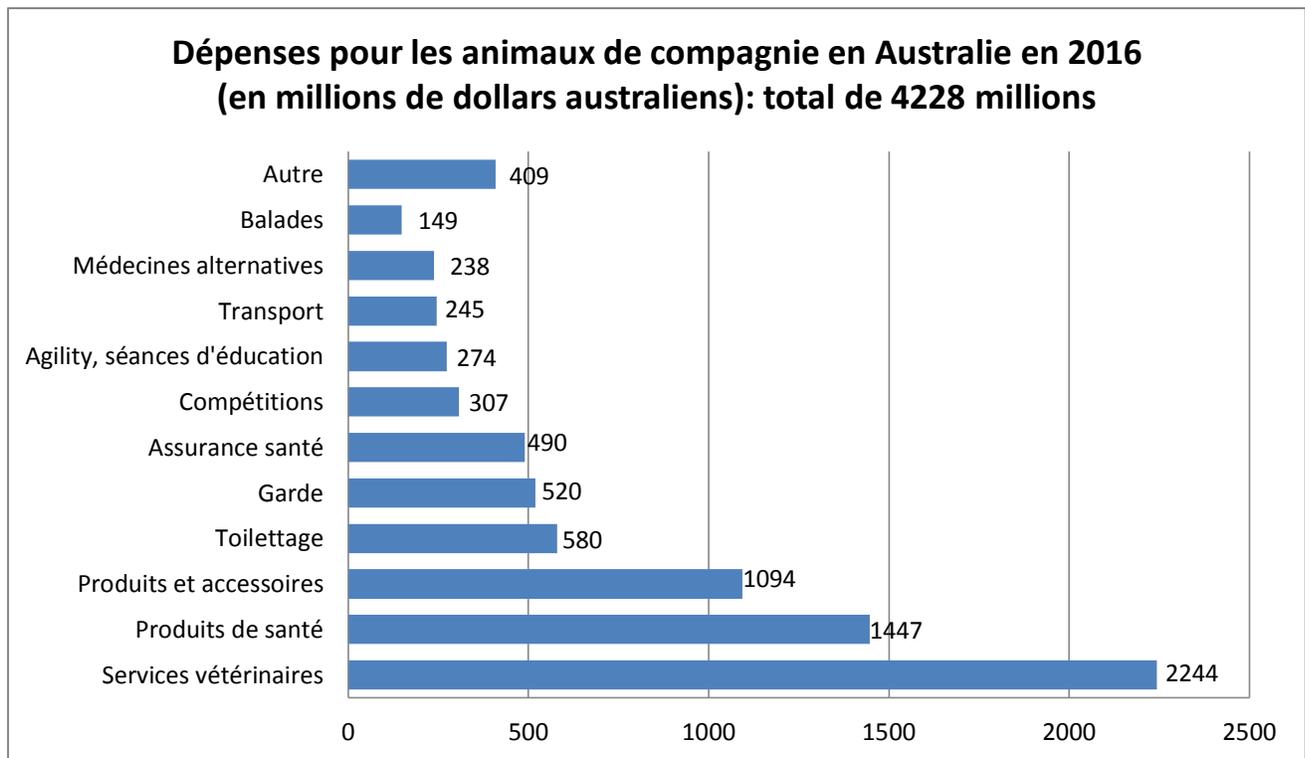


Figure 9: Dépenses effectuées pour les animaux de compagnie en Australie en 2016

Toujours d'après l'enquête d'*Animal Medicines Australia*, les australiens ont dépensé en moyenne un total de 1475 \$ (1005,4 €) pour l'entretien d'un chien, et 1028,5 \$ (1010,3€) pour l'entretien d'un chat en 2016.

La part la plus importante est dépensée pour l'alimentation avec 464,6 \$ (316,7 €) par chien et 400,3 \$ (272,9 €) par chat. Viennent ensuite les dépenses dans les services vétérinaires qui représentent 296,5 \$ (202,1 €) par chien et 189,7 \$ (129,3 €) par chat. En troisième position des dépenses se trouvent les produits de soin avec 185,2 \$ (126,2 €) par chien et 110,5 \$ (75,3 €) par chat.

Quant aux frais consacrés aux assurances santé, ils représentent 69,5 \$ (47,4 €) par chien et 41 \$ (28 €) par chat.

Ces moyennes de dépenses sont calculées sur tous les propriétaires de chats et de chiens. Ainsi, si elles sont grossièrement représentatives du coût de l'alimentation pour animaux de compagnie par exemple, elles ne sont notamment pas représentatives du coût des assurances. En effet, si quasiment tous les propriétaires d'animaux de compagnie dépensent de l'argent pour alimenter leur animal, tous ne souscrivent pas à une assurance santé pour leur animal et une étude des frais moyen dépensés par les propriétaires ayant adhéré à une assurance, nous donnerait une meilleure idée du tarif moyen des assurances en Australie.

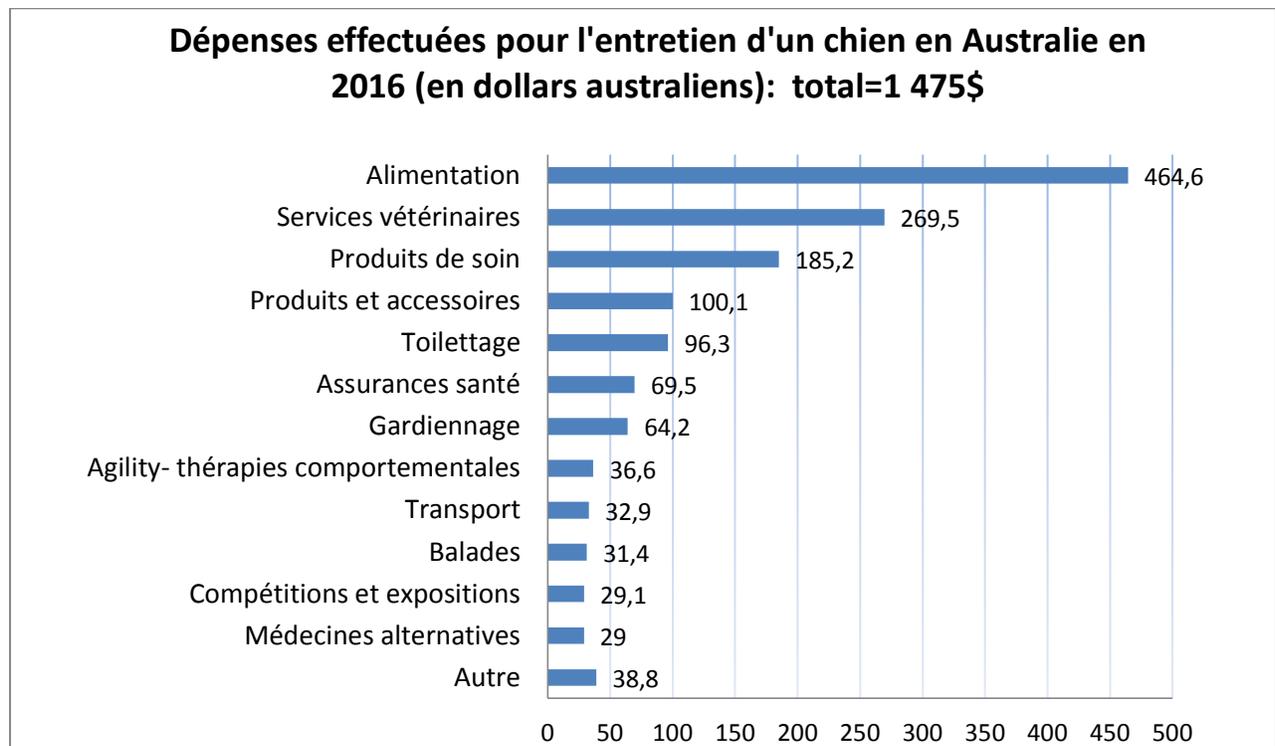


Figure 10: Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chien en Australie en 2016

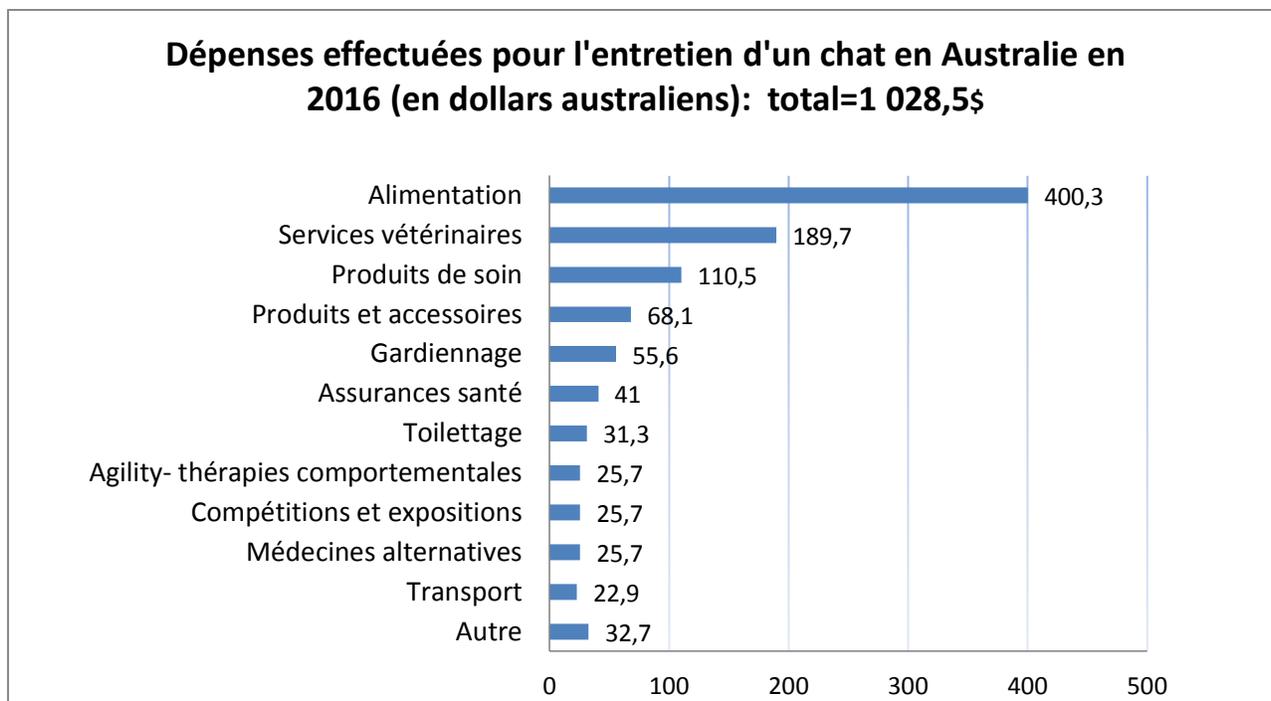


Figure 11: Dépenses moyennes effectuées pour l'entretien d'un chat en Australie en 2016

6. Bilan comparatif de la place de l'animal de compagnie dans les sociétés française et australienne

6.1 Populations de chiens et chats

Le pourcentage de foyers possédant au moins un animal de compagnie est plus élevé en Australie qu'en France (45,9% en France contre 62% en Australie), avec un ratio animaux de compagnie/population humaine de 94/100 en France contre 101/100 en Australie. Il y a donc plus d'animaux de compagnie que d'humains en Australie. Les australiens apparaissent comme amateurs d'animaux de compagnie en se situant au-dessus de la moyenne mondiale qui est de 57% de foyers possédant au moins un animal de compagnie (Animal Medicines Australia 2016).

Entre le chat et le chien, c'est le chat qui a plus de succès en France depuis plusieurs années alors que le chien reste favori en Australie.

6.2 La relation animal de compagnie-proprétaire et le niveau de médicalisation des chats et des chiens

D'après les enquêtes étudiées, l'animal de compagnie semblerait occuper une place plus importante en Australie qu'en France. Dans les deux pays, l'animal de compagnie occupe une place privilégiée avec plus de 90% des personnes interrogées considérant l'animal comme compagnon ou membre de la famille et seulement 6% comme outil de travail ou de défense (en France comme en Australie). En revanche, environ 65% des propriétaires de chat ou de chien considèrent leur animal comme membre de la famille en Australie, contre 40% en France. Mais ces chiffres sont à interpréter avec précaution car la différence de pourcentage peut résider dans la différence de formulation des questions entre les deux enquêtes. En effet, dans l'étude australienne, les répondants avaient le choix entre « *compagnon* » et « *membre de la famille* », alors que dans l'étude française, ils avaient le choix entre « *élément de la famille conservant son statut d'animal* » (ce qui peut paraître plus fort que « *compagnon* ») et « *véritable membre de la famille* ». Le manque de strict parallélisme entre les données australiennes et françaises limite ainsi nos interprétations.

Pour ce qui est du mode de vie des animaux de compagnie, environ 14% des chiens sont en intérieur strict dans les deux pays. En revanche, plus de chats sont en intérieur strict en Australie (34% contre 20% en France). Ceci peut laisser à penser que les propriétaires australiens de chats sont plus « protecteurs » et préfèrent garder leur animal à l'intérieur pour limiter les risques de fugue ou accidents. De nombreuses autres raisons peuvent être évoquées pour expliquer cette différence comme la conception des maisons par exemple (avec ou sans jardin, jardin plus ou moins sécurisé,...) ou encore la proportion de gens habitant en ville par rapport à celle habitant en campagne... Cependant, le fait qu'il n'y ait pas de différence dans le mode de vie des chiens, nous oriente plus vers l'hypothèse émise.

Concernant le niveau de médicalisation des chats et des chiens en France et en Australie, les indices comparables sont similaires pour ce qui est des visites chez le vétérinaire. Plus de deux tiers des propriétaires ont amené leur animal chez le vétérinaire en France comme en Australie (en 2016 pour ce qui est des données australiennes et en 2011, 2012, 2013 pour ce qui est des données françaises), et les raisons des visites sont le plus souvent des bilans de santé et vaccins, en France comme en Australie.

En revanche, le niveau de stérilisation et d'identification électronique est bien plus élevé en Australie qu'en France. En effet, en 2016, 78% des chiens et 89% des chats de compagnie sont stérilisés en Australie contre seulement 33% des chiens et 72% des chats en France (données de 2010 cependant, on peut donc imaginer que ces valeurs

sont actuellement plus élevées). En 2016, on dénombre 83% de chiens et 72% de chats identifiés électroniquement en Australie, contre seulement 9% de chiens et 3% de chats en France.

La relation propriétaire-animal de compagnie est donc forte dans les deux pays dans le sens où les français comme les australiens, accordent une place importante à leur animal au sein du foyer. Cependant, il semble que les australiens ont plus tendance à considérer leur animal presque comme un enfant, ce qui se ressent notamment en clinique vétérinaire où les propriétaires montrent une sensibilité accrue aux problèmes de santé rencontrés par leur animal. On peut également penser que les australiens sont plus sensibilisés à l'importance de la stérilisation et de l'identification, au vu des taux importants de chats et chiens stérilisés et identifiés électroniquement en Australie, taux qui restent faibles en France.

6.3 Dépenses effectuées pour les animaux de compagnie

6.3.1 Méthode de comparaison utilisée

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour comparer des prix entre pays. Celle choisie ici est le taux de parité de pouvoir d'achat (taux de PPA).

Il s'agit d'un taux de conversion monétaire qui permet d'exprimer dans une unité commune les pouvoirs d'achat des différentes monnaies. Ce taux exprime le rapport entre la quantité d'unités monétaires nécessaire dans des pays différents pour se procurer le même « panier » de biens et de services.

Ce taux de conversion peut être différent du « taux de change » ; en effet, le taux de change d'une monnaie par rapport à une autre reflète leurs valeurs réciproques sur les marchés financiers internationaux et non leurs valeurs intrinsèques pour un consommateur (Insee [sans date]).

La monnaie généralement utilisée comme référence est le dollar américain.

Le taux de PPA permet ainsi de comparer les prix entre pays en prenant en compte les pouvoirs d'achat de chaque pays, le pouvoir d'achat étant défini par l'Insee comme la quantité de biens et de services que l'on peut acheter avec une unité de salaire, dont l'évolution varie avec les prix et les salaires (Insee [sans date]).

D'après l'OCDE, le taux de PPA en 2016 est de 1,446 en Australie et de 0,804 en France (OCDE [sans date]).

6.3.2 Comparaison de quelques dépenses pour animaux de compagnie en France et en Australie

Nous allons comparer uniquement les quelques mesures comparables. Effectivement, les enquêtes française et australienne étudiées ci-dessus mentionnent de nombreux coûts liés à la possession d'un animal de compagnie mais seules quelques valeurs sont étudiées de manières similaires et sont donc comparables, avec toutefois des biais qui seront évoqués plus tard.

Nous avons ainsi pu comparer le coût d'entretien global d'un chat et d'un chien en France et en Australie, les frais investis dans l'alimentation, les produits et accessoires, les frais relatifs aux services vétérinaires et autres services animaliers, ainsi que les prix d'acquisition d'un chat et d'un chien en France et en Australie.

Ces frais sont détaillés dans le graphe ci-dessous.

Les valeurs notées sont celles obtenues après correction par le PPA de 2016 de chaque pays. Par exemple, le coût d'entretien d'un chien en Australie est, en 2016, de 1 475 dollars australiens ce qui équivaut à $1\,475/1,446 = 1\,020$ dollars américains (1,446 étant le taux de PPA de l'Australie en 2016). C'est donc la valeur 1 020 qui est utilisée comme valeur de comparaison.

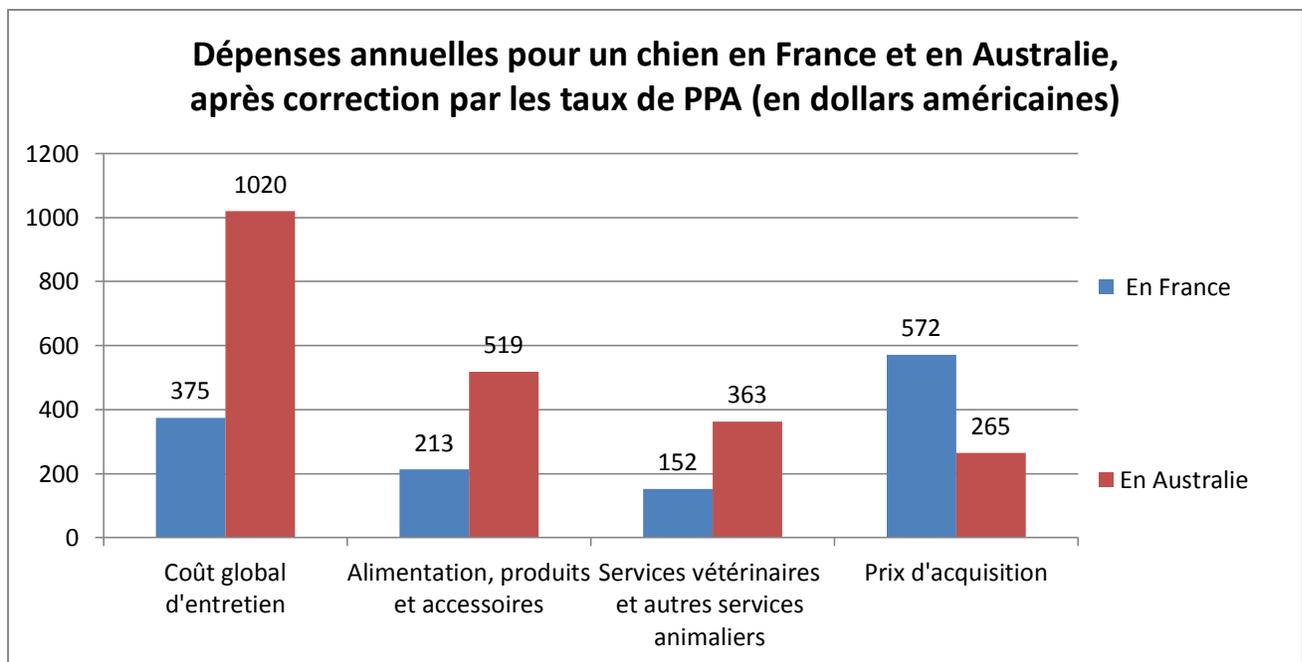


Figure 12: Dépenses annuelles moyennes en France et en Australie après correction par les taux de PPA pour un chien (exprimées en dollars américains)

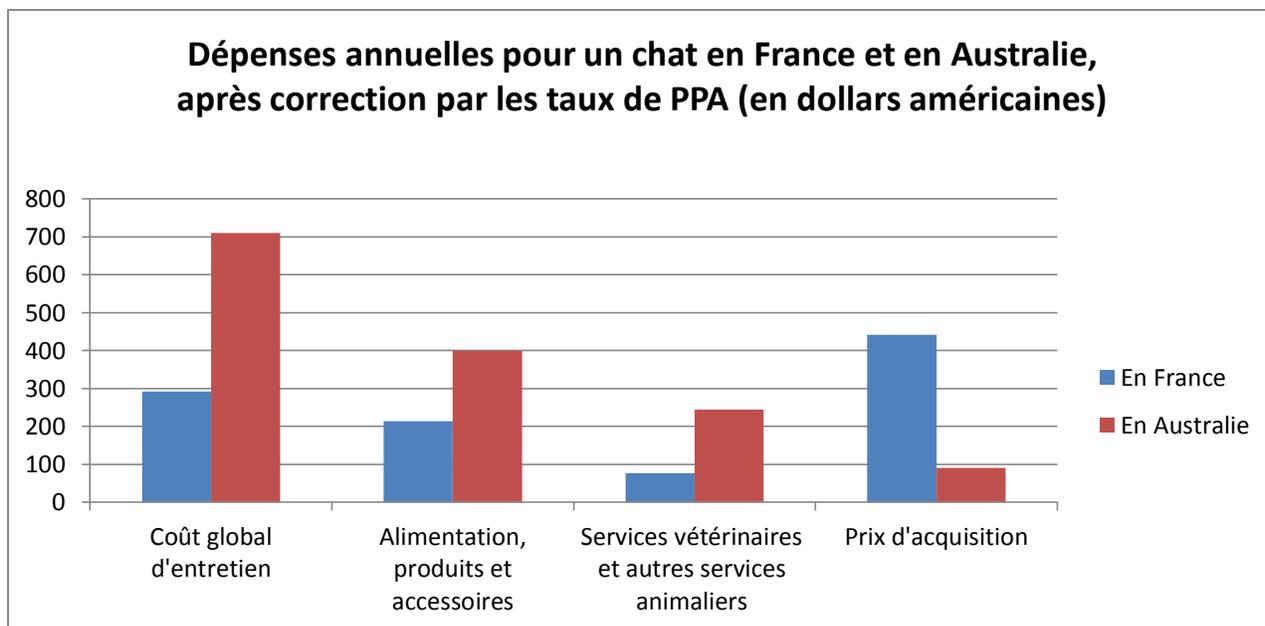


Figure 13: Dépenses annuelles moyennes en France et en Australie après correction par les taux de PPA pour un chat (exprimées en dollars américains)

Au vu de la comparaison des enquêtes française et australienne étudiées, il semblerait que les australiens dépensent plus pour leur animaux de compagnie que les français : 2,6 fois plus (chiens et chats confondus) pour ce qui est des dépenses globales.

Cette comparaison étant faite après correction par les parités de pouvoirs d'achat, elle permet de nous affranchir des considérations de coût de la vie et produit intérieur brut. Ainsi, les australiens dépensent plus pour leurs animaux de compagnie, non pas car les tarifs sont plus élevés en général mais bien car ils investissent plus pour leur animal (achètent plus et/ou achètent des produits de plus haut de gamme, ...) Il se pourrait également que les coûts d'entretien d'un animal de compagnie en Australie soient plus élevés qu'en France, indépendamment du fait que le coût de la vie en général soit plus élevé en Australie.

Toutefois, ces conclusions sont à considérer avec précaution car de nombreux biais sont présents.

6.3.3 Biais et limites de la comparaison

- Champs des dépenses et méthodes de mesures potentiellement différents

Un premier biais possible est celui des méthodes de mesure des dépenses et des éléments pris en compte dans chaque catégorie de dépense.

En effet les méthodes de mesures ne sont pas détaillées dans les enquêtes ; si par exemple les mesures ont été faites par questionnement des propriétaires dans une enquête et par recueil des chiffres d'affaires des différents secteurs dans une autre enquête, la base de comparaison est alors biaisée.

De plus, les enquêtes ont été menées en classifiant les dépenses de manières différentes. En effet, l'enquête française regroupe plusieurs secteurs de dépenses similaires alors que l'enquête australienne détaille tous les secteurs un par un. Par exemple, l'enquête française regroupe « alimentation-produits-accessoires », ce qui est divisé en plusieurs catégories dans l'enquête australienne. Nous avons donc regroupé certaines catégories de l'étude australienne pour pouvoir les comparer à l'étude française. Dans le cas ci-dessus, nous avons ainsi fait la somme des dépenses en « alimentation », « produits de soins » et « produits et accessoires » étudiées dans l'enquête australienne. Même problème pour la catégorie « services vétérinaires et autre services » de l'étude française ; nous avons regroupé les sommes dépensées en Australie en « services vétérinaires », « toilettage », « gardiennage », « agility et séances d'éducation », « compétitions et expositions » et « médecines alternatives ». Quant à la catégorie « transports » et « balades » de l'enquête australienne, elle n'a pas été incluse dans des éléments de comparaison car aucun intitulé de catégorie de l'étude français ne semble inclure ces types de dépense.

Les facteurs ont donc été regroupés de la manière la plus pertinente possible mais des biais peuvent être causés par la comparaison de secteurs non strictement identiques et des mesures potentiellement différentes des dépenses.

En ce qui concerne le coût d'achat d'un chien et d'un chat, il est intéressant de noter l'écart assez important entre la France et l'Australie et dans le sens inverse de tous les autres écarts ; le coût d'achat semble être en moyenne 3,5 fois plus élevé en France qu'en Australie (alors que tous les autres coûts relatifs aux animaux de compagnie sont plus élevés en Australie). Il est alors légitime de s'interroger sur la validité de cette comparaison. Tout d'abord, il est précisé dans l'étude française que la proportion de propriétaires français ayant acquis leur animal gratuitement est inconnu. La différence peut donc résider dans une moindre proportion d'animaux acquis gratuitement en France qu'en Australie (30% des chiens et 52% des chats acquis gratuitement en Australie (Animal Medicines Australia 2016)). Un autre facteur de biais possible peut

résider dans la proportion d'animaux de races en France et en Australie : s'il y a plus d'animaux de race en France, on imagine bien que le coût d'acquisition moyen sera plus élevé. Ce n'est pourtant pas ce qui semble justifier l'écart car les propriétaires français ont au contraire moins d'animaux de race que les propriétaires australiens selon l'enquête FACCO-Sofres de 2014 et l'enquête de *l'Animal Medicines Australia* de 2016 ; 52% de chiens de races en Australie contre 50% en France et 24% de chats de race en Australie contre 5% en France. (Animal Medicines Australia 2016) (FACCO (Fédération des Fabricants d'Aliments Préparés pour Chiens, Chats, Oiseaux, et autres Animaux familiers) 2016) On peut également penser au lieu d'acquisition comme facteurs de variation : un plus grand nombre d'animaux acquis en refuges en Australie expliquerait un coût d'achat plus faible. Une étude par animal acheté et par catégorie de lieu d'achat, serait bienvenue pour effectuer une comparaison rigoureusement interprétable.

Quant aux dépenses effectuées pour les assurances santé pour animaux de compagnie, elles ne sont pas comparées ici car elles ont été étudiées en Australie pour tout animal confondu et non pas uniquement pour les animaux assurés. Une comparaison de la proportion d'animaux assurés (effectuée précédemment) et des coûts de chaque type de contrats (effectuée dans la deuxième partie) entre la France et l'Australie est plus pertinente.

- Différentes dates de données :

Les études ont été réalisées d'après des données de 2010 en France (à défaut de données plus récentes) et des données de 2016 en Australie. La comparaison n'est donc pas rigoureuse dans le sens où les prix ont très certainement varié en France en 6 ans (ils ont probablement augmenté). On peut donc penser que l'écart entre les dépenses en France et en Australie est en réalité moindre.

Le taux de PPA français utilisé est celui de 2016 bien que les données datent de 2010, et ce de manière arbitraire car l'erreur effectuée est symétrique lorsque l'on effectue une comparaison utilisant deux taux de PPA d'années différentes ou une comparaison utilisant deux taux de PPA de la même année mais dont un n'est pas parfaitement adapté.

Nous avons pu montrer dans cette première partie, la place importante qu'occupe l'animal de compagnie en France comme en Australie aussi bien quantitativement que qualitativement. Cette place semble toutefois plus importante en Australie qu'en France avec plus de foyers possédant des animaux de compagnie (62% des foyers contre 49,5% en France), *a priori* plus de propriétaires considérant leur animal de compagnie comme membre de la famille (64% en Australie contre 40% en France) et des propriétaires dépensant plus d'argent pour leur chien et chat. Ce rapport renforcé entre animal de compagnie et propriétaire peut en partie expliquer le fait que la proportion d'animaux assurés soit 5 fois plus importante en Australie qu'en France (plus de 20% en Australie contre environ 4% en France en 2016). D'autres hypothèses peuvent expliquer le succès plus important en Australie qu'en France des assurances santé animale; elles seront évoquées plus tard.

Avant cela, nous allons, dans une deuxième partie, détailler le fonctionnement des assurances et les types de contrats proposés en France et en Australie afin de comprendre les principes communs et divergents.

Deuxième partie :

Les contrats d'assurance animalière en France et en Australie

1. Les différentes sociétés vendant des contrats aujourd'hui

1.1 En France

En France, les sociétés vendant des contrats d'assurance pour animaux de compagnie sont nombreuses (plus de vingt-cinq) et variées. Les acteurs de l'assurance santé animale sont d'une part les assureurs, d'autre part les courtiers.

La plupart des contrats en santé animale en France sont offerts par des sociétés de courtage. Un courtier en assurance est un commerçant (personne physique ou morale) qui agit pour le compte de ses clients et qui, en cas de faute, engage sa propre responsabilité civile et professionnelle. Le courtier en assurance n'a aucune obligation de travailler exclusivement avec une compagnie d'assurance (Reuze 2013). Certains courtiers se limitent à la vente des contrats, d'autres participent à leur gestion, et une autre minorité est en délégation de gestion c'est-à-dire conçoit les produits d'assurance, les distribue et gère les encaissements de primes et sinistres. Les courtiers peuvent être exclusifs en ne proposant que de l'assurance santé animale (cas de Bulle bleue et SantéVet notamment), d'autres sont spécialistes de l'assurance au sens large (Trouillet S 2015).

1.1.1 Vente de contrats directement par des assureurs

Quelques assureurs vendent des contrats d'assurance pour animaux de compagnie sans passer par des courtiers, mais ils sont rares. Il s'agit d'Aloa Assurance, du CIC, du Crédit Agricole, de Malakoff Mederic ou encore Swisslife.

1.1.2 Les sociétés de courtage

- Spécialisées dans les assurances santé pour animaux de compagnie

Concernant les sociétés de courtage spécialisées dans les assurances pour animaux de compagnie en France, il existe Santé Vet (créée en 2003, Santé Vet est la première société de courtage à être dédiée aux animaux de compagnie), Bulle bleue (créée par des vétérinaires en 2010), Anim'Assur (créée en 2010), et Animsur (créée en 2014).

- Non spécialisées dans les assurances pour animaux de compagnie

De nombreuses compagnies d'assurance non spécialisées dans les animaux de compagnie offrent des assurances pour animaux de compagnie par système de courtage. Il s'agit par exemple d'April, d'ECA, de Finaxy, de Solly Azar,...

1.1.3 Les grandes entreprises

Certaines grandes entreprises commercialisent des produits proposés et gérés par d'autres cabinets de courtage (tel que SantéVet). Il s'agit notamment de BNP Paribas, Allianz, AG2R la Mondiale, Jardiland, Truffaut ou Carrefour.

1.2 En Australie

Le système australien d'assurance pour animaux de compagnie est plus uniforme que le système français: deux compagnies d'assurance sont les acteurs majeurs de ce marché: Hollard qui travaille avec de nombreux courtiers, et Allianz qui travaille avec Pet Plan et Guide dog pet insurance. On retrouve donc une certaine harmonie dans les termes et conditions des contrats qui sont similaires pour toutes les compagnies travaillant avec chacun des assureurs.

1.2.1 Les sociétés spécialisées dans l'assurance

La majorité des courtiers offrant des assurances pour animaux de compagnie en Australie sont des compagnies d'assurance.

- Spécialisées dans les assurances santé pour animaux de compagnie :

Plusieurs assurances sont spécialisées dans la santé des animaux de compagnie. Bow wow meow, Pet Med, Pet Insurance Australia, Prime Pet Insurance, Pro Sure, RACQ Pet Insurance, Real Pet Insurance, RSPCA Pet Insurance, sont des compagnies australiennes spécialisées dans les assurances pour animaux de compagnie. Pet Plan, compagnie originellement britannique, ainsi que Pet Secure, compagnie canadienne, sont également des assurances spécialisées dans les animaux de compagnie, présentes en Australie.

- Non spécialisées dans les assurances pour animaux de compagnie :

Bupa, compagnie d'assurance britannique, offre des assurances pour animaux de compagnie en Australie. HCF et Medibank sont des compagnies d'assurance australiennes offrant notamment des contrats pour animaux de compagnie.

1.2.2 Les autres sociétés de courtage

En Australie, un seul acteur non issu du secteur de l'assurance, vend des contrats d'assurance. Il s'agit de Woolworths, chaîne australienne de supermarchés. La compagnie d'assurance responsable est Hollard, tout comme pour la majorité des assurances australiennes citées ci-dessus, qui font également du courtage.

2. Principe de fonctionnement : quelques définitions

Une **assurance** est un contrat par lequel l'assureur s'engage à indemniser l'assuré pour certains risques ou sinistres éventuels, moyennant une prime, aussi appelée cotisation.

Dans le cas des assurances pour animaux de compagnie, il s'agit d'une relation triangulaire mettant en jeu le propriétaire, le vétérinaire et la société d'assurance comme l'explique P.A Surugue dans sa thèse de Doctorat d'exercice vétérinaire (Surugue 2004).

Le propriétaire s'engage à payer une cotisation mensuelle définie dans le contrat d'assurance. La compagnie d'assurance rembourse une partie des frais vétérinaires engagés lorsque ces derniers font partie des frais couverts par le type de contrat choisi par le propriétaire. Enfin, le dernier protagoniste : le vétérinaire, remplit le formulaire de demande de remboursement détaillant les actes réalisés, et fournit les commémoratifs de l'animal nécessaires.(Surugue 2004)

La cotisation d'un contrat d'assurance pour animaux de compagnie est difficile à établir. Elle est calculée sur la base d'études de marché (tarifs vétérinaires, montant des primes des concurrents, etc.) et de données statistiques. De manière simplifiée, la prime est calculée selon la formule : $\text{prime} = \text{fréquence du risque} \times \text{coût moyen du risque}$. Par exemple, pour un chien de deux ans qui va environ une fois et demie par an chez son vétérinaire, pour une dépense moyenne annuelle de 50€, la prime calculée pour cet individu sera de $1,5 \times 50$ soit 75€, dans le cas où le contrat rembourse à 100% et sans franchise. Dans le cas où le remboursement n'est pas de 100% et/ou une franchise est appliquée, des facteurs de pondération entreront en jeu pour minorer le montant de la prime. L'assureur introduit également des coefficients selon des facteurs de

discrimination (âge de l'animal, race, zone d'habitation, statut stérilisé/entier) (Boris Jean 2006).

Le remboursement des frais vétérinaires dépend de trois critères :

La **franchise** : partie des frais restant à la charge du souscripteur le plus souvent à chaque demande de remboursement mais parfois par année (en fonction des compagnies d'assurance). Elle peut être absolue (montant fixe) ou proportionnelle (pourcentage des frais dépensés). Elle est courante mais pas systématique et permet de responsabiliser le propriétaire de l'animal quant aux demandes de remboursement. Elle peut en effet constituer un moyen de dissuasion pour le propriétaire de demander un remboursement de sommes inférieures ou égales au coût de la franchise. La franchise diminue également l'aléa moral. On appelle aléa moral le fait qu'un assuré peut se comporter de manière plus risquée que s'il était totalement exposé à un risque (*Aléa moral - la finance pour tous* [sans date]).

Le **taux de remboursement** : pourcentage des frais dépensés chez le vétérinaire remboursés par l'assureur. Le taux de remboursement dépend de l'assurance et du type de contrat souscrit (il augmente en général pour des contrats plus complets dont la cotisation est plus coûteuse) (Reuze 2013).

Le **plafond annuel** : somme maximale remboursée sur un an. Il varie également en fonction du type de contrat. La plupart des assurances définissent un plafond annuel tout frais inclus ainsi que des sous plafonds pour les options (par exemple sous plafond pour les soins de prévention lorsque ces derniers sont couverts). (Reuze 2013)

D'autres définitions sont à comprendre avant de détailler les contrats d'assurance français et australiens :

Accident : événement soudain entraînant une lésion corporelle de l'animal, dont la cause est extérieure à l'animal lui-même, indépendante de la volonté de la personne ayant la garde de l'animal ou de celles vivant sous son toit (Reuze 2013).

Acte : ensemble des soins ayant la même cause ou origine et effectués par un docteur vétérinaire sur un animal dans les 45 jours suivant la date de l'élément déclencheur.

Atteinte bilatérale : toute atteinte affectant une partie du corps présente par paire (ex : les yeux, les oreilles, les genoux...). Cette définition est importante dans les contrats australiens car toute atteinte bilatérale, avant souscription ou lors du délai de carence, exclut le remboursement de la partie du corps symétrique par la suite. Par exemple si un

chien est atteint d'une affection des ligaments croisés au genou gauche avant la souscription du contrat ou lors du délai de carence, le remboursement des frais liés à une atteinte des ligaments croisés du genou droit ne seront pas pris en charge, même si les premiers symptômes sur le genou droit apparaissent après le délai de carence (*Bow Wow Meow pet insurance. Combined product disclosure statement, policy terms and conditions and financial services guide 2014*).

Contrat d'assurance : contrat aléatoire par lequel un organisme dit « l'assureur », qui pour pratiquer l'assurance doit être autorisé par l'Etat à exercer ce type d'activité, s'engage envers une ou plusieurs personnes déterminées ou un groupe de personnes dites « les assurés », à couvrir , moyennant le paiement d'une somme d'argent dite « prime d'assurance », une catégorie de risques déterminée par le contrat, nommée dans la pratique « police d'assurance ». (Reuze 2013)

Conventionnement : accord entre une société d'assurance et un ou plusieurs vétérinaires, destiné à organiser les rapports entre ces derniers. Le conventionnement peut créer un obstacle à l'exercice libéral en réduisant l'indépendance du praticien dans ses diagnostics, ses prescriptions et ses tarifs. Il ne peut se concevoir indépendamment de conventions ayant reçu l'aval du Conseil Supérieur de l'Ordre en France (Reuze 2013).

Cotisation : la cotisation en matière d'assurance, également appelée prime, se définit comme étant le montant versé par l'assuré en contrepartie des garanties apportées par la compagnie d'assurance. A l'exception des contrats d'assurance-vie, elle entraîne, en cas de non-paiement, la fin de la garantie.(Mataf [sans date])

Délai de carence : période pendant laquelle les garanties ne s'appliquent pas. Cette période débute à la date de prise d'effet du contrat et varie en fonction des contrats et des types de sinistres (Reuze 2013).

Intervention chirurgicale : toute intervention d'un docteur vétérinaire, c'est-à-dire régulièrement inscrit à l'Ordre des vétérinaires, sur une partie du corps de l'animal assuré, nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'un organe, réalisée sous anesthésie générale ou locale, dans le but de prévenir ou de traiter une affection. Les biopsies, prises de sang, ponctions, arthroscopie, même sous anesthésie, sont considérés comme des actes de diagnostics et non comme des interventions chirurgicales (*Allianz Santé chiens et chats - Dispositions générales 2016*).

Maladie : altération de la santé de l'animal due à une autre cause que l'accident. Contrairement à l'accident, une phase de développement d'un processus biologique est un préalable systématique au déclenchement des symptômes d'une maladie (Reuze 2013).

Période d'essai (« *cooling off period* »): période durant laquelle le contrat peut être annulé en contactant la compagnie d'assurance avec remboursement de toute somme engagée par le souscripteur depuis la souscription. Les assurances australiennes pour animaux de compagnies offrent une période d'essai, celle-ci durant en général 21 jours (*Bow Wow Meow pet insurance. Combined product disclosure statement, policy terms and conditions and financial services guide 2014*).

Police d'assurance : écrit comportant un contrat d'assurance (Reuze 2013).

Risque : possibilité, probabilité d'un fait, d'un événement considéré comme un mal ou un dommage (Reuze 2013).

Sinistre : réalisation du risque prévu au contrat de nature à entraîner la mise en jeu des garanties. Un sinistre concerne un seul et même fait générateur. Il est créé sur la base des déclarations de la demande de remboursement (Reuze 2013).

Souscripteur : Le souscripteur est la personne qui souscrit à un contrat d'assurance, c'est à dire qui signe les différents documents du contrat d'assurance (devis ou proposition d'assurance, questionnaire, conditions particulières) et qui s'engage à payer les primes dues à l'assureur. Le souscripteur n'est pas obligatoirement l'assuré : il peut souscrire un contrat d'assurance pour son propre compte, ou pour celui d'autres personnes indiquées aux conditions particulières (Index Assurance [sans date]).

Tiers payant : système de paiement direct des professionnels de santé par des tiers, suite à la mise en place de conventions « tiers payant ». Le tiers payant peut créer un obstacle à l'exercice libéral en réduisant l'indépendance du praticien dans ses diagnostics, ses prescriptions et ses tarifs. En France, il ne peut se concevoir indépendamment de conventions ayant reçu l'aval du Conseil Supérieur de l'Ordre (Reuze 2013).

Visite de prévention : acte effectué par un docteur vétérinaire et dont le but est de faire un bilan de santé annuel de l'animal, et de mettre en œuvre des soins préventifs. Sont pris en charge dans la visite de prévention l'ensemble des soins effectués par le docteur vétérinaire, y compris l'identification de l'animal, et l'ensemble des produits prescrits y compris les produits antiparasitaires, les vaccins,... (Reuze 2013).

3. Conditions d'obtention d'un contrat d'assurance

3.1 En France

3.1.1 Conditions d'admission

3.1.1.1 Identification

En France, la majorité des compagnies accepte uniquement la souscription des animaux identifiés (par tatouage ou puce électronique). Cette condition permet de limiter le risque de fraude consistant à rembourser les frais dépensés pour un animal autre que l'animal assuré. De plus, ceci est en accord avec la législation française qui a rendu l'identification des chiens et chats obligatoire (dès 1999 pour les chiens, et depuis 2012 pour les chats).

AssurOpoil en revanche, accepte d'assurer des animaux non identifiés mais augmente le tarif des primes mensuelles de 11,5€ en moyenne si l'animal n'est pas identifié. Ce concept peut être critiqué car le fait qu'un animal ne soit pas identifié n'augmente pas la probabilité de ce dernier de souffrir de problèmes de santé donc ne devrait en théorie pas augmenter la prime.

La condition absolue d'identification pour pouvoir souscrire à une assurance santé semble justifiée dans la mesure où elle est en accord avec la réglementation française.

3.1.1.2 Limites d'âge

La majorité des assurances françaises autorise la souscription à une assurance santé pour un animal de plus de 3 mois. Quelques assurances ont pour limite inférieure 2 mois; il s'agit d'Anilife, d'AssurOpoil, du Crédit Agricole, et de Santé Vet. Les limites d'âge supérieures oscillent entre 4 ans (cas de la formule Equilibre + d'Aloa, Carrefour et Malakoff Mederic) et 10 ans (chez AssurOpoil, ECA Calinia, et GMF-Fidélío) avec la majorité des assurances ayant une limite supérieure de 8 ans. En revanche, pour souscrire à un contrat couvrant les accidents uniquement, il n'y a pas de limite d'âge supérieure.

Les limites supérieures s'appliquent lorsque le propriétaire souhaite souscrire à un contrat pour la première fois. Lorsque le contrat est renouvelé sans interruption, il n'y a pas de limite d'âge : un animal âgé continu à être couvert, avec cependant des modifications de prime, franchise, plafond et/ou exclusions particulières.

3.1.1.3 Etat de santé de l'animal

Il est conseillé que l'animal soit à jour de ses vaccins au moment de la souscription. En fait, la majorité des compagnies d'assurances n'exige pas que l'animal soit à jour de ses

vaccins pour l'assurer mais si tel n'est pas le cas, les frais liés aux maladies qui auraient pu être évitées par les vaccinations ne sont pas garantis. Les vaccinations concernées sont :

- pour les chiens : Maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Leptospirose et Parvovirose ;
- pour les chats : Leucose féline, Coryza et Panleucopénie féline.

De plus, lorsqu'elle est obligatoire, la vaccination contre la rage fait partie de la liste.

L'animal peut avoir à subir une visite médicale réalisée par un vétérinaire, préalablement à la souscription mais ceci n'est pas une obligation pour toutes les compagnies. Parfois un simple questionnaire est à remplir par le propriétaire pour attester de la bonne santé de son animal.

Bulle bleue par exemple, demande une déclaration de santé effectuée par le vétérinaire traitant avant souscription du contrat par le client. Le vétérinaire examine l'animal et remplit un certificat de santé fourni par l'assureur. Cette consultation est à la charge du souscripteur. Le certificat doit parvenir à l'assureur dans les 30 jours suivant la date de la consultation. En fonction du certificat de santé réalisé par le vétérinaire, l'assureur pourra accepter de couvrir l'animal sans réserve, avec réserve (c'est-à-dire exclusion(s) personnelle(s) d'un risque identifié qui n'a pas de caractère aléatoire) ou pourra refuser de l'assurer.

Un exemple de certificat de santé (celui de Bulle bleu) à remplir par le vétérinaire est fourni en *annexe 1*.

Cette déclaration de santé peut paraître fastidieuse voire inutile au client, d'autant plus que toutes les assurances ne l'exigent pas, mais est en fait un moyen de connaître toutes les conditions et limites du contrat avant la prise d'effet de ce dernier. Ceci évite les mauvaises surprises par la suite, lorsque certains frais ne sont pas couverts en raison d'exclusions personnelles liées à l'historique de l'animal.

3.1.1.4 Limites territoriales

Dans la majorité des cas, les animaux assurés sont couverts en France métropolitaine seulement, mais parfois également dans les pays membre de l'Union Européenne (Aloa Assurance, Animsur,...). D'autres assurances, comme Santé Vet, couvrent l'animal en France et à l'étranger lorsqu'il s'agit d'un voyage de moins de 3 mois.

3.1.1.5 Les délais de carence

Les délais de carence en France sont en général de 48h en cas d'accident. Ils sont plus longs (jusqu'à 30 jours) chez Aloa, Carrefour et Malakoff Mederic, ainsi qu'Anilife GAN, AnimOmut, Bulle Bleue, Casino Banque, ECA CALinia, et Finaxy Santé. Quelques

assurances n'ont pas de délai de carence en cas d'accident : il s'agit d'Assuropoil et GMF Fidelio.

En cas de maladie, les délais de carence varient entre 30 jours 90 jours selon les compagnies (ils sont de 45 jours le plus souvent). Enfin, un grand nombre d'assurances ont des délais de carence de 6 mois en cas de chirurgie liée à une maladie ou à la rupture des ligaments croisés (quelle qu'en soit la cause)

3.1.2 Les exclusions

3.1.2.1 Les exclusions légales

Ces exclusions sont communes à toutes les compagnies d'assurances et comprennent :

- les sinistres occasionnés par les désordres publics tels que les guerres et mouvements populaires.
- les sinistres occasionnés par un tremblement de terre, une inondation, une éruption volcanique, ou toute autre catastrophe naturelle.

3.1.2.2 Les exclusions générales, communes à toutes les formules

Les assurances françaises ne couvrent pas les affections préexistantes (c'est-à-dire s'étant manifestées avant la souscription du contrat) ou apparaissant pendant le délai de carence.

Les assurances françaises ne couvrent pas non plus les frais engagés du fait des affections à composante héréditaire ou congénitale. Certaines compagnies affichent un détail de ces affections. En revanche, la liste de maladies non couvertes n'est pas exhaustive et peut être allongée dans le cas d'exclusions particulières à un animal.

La majorité des assurances excluent ainsi :

- o la dysplasie coxo-fémorale ;
- o la dysplasie du coude (non-union du processus anconé, fragmentation du processus coronoïde de l'ulna, ostéochondrite disséquante du coude ; incongruence articulaire)
- o la luxation et sub-luxation des rotules des chiens de petite taille ;
- o le syndrome brachycéphale (anomalie des narines, du palais et/ou du larynx) ;
- o l'ectopie testiculaire ;
- o l'entropion et l'ectropion ;

Ces exclusions peuvent être discutables, car bien que généralement héréditaires ou congénitales, du moins partiellement, le caractère aléatoire reste présent (la plupart de ces affections restent partiellement imprévisibles et inévitables). Les propriétaires souscrivant à un contrat d'assurance pour leur animal de compagnie peuvent alors être surpris de voir l'assureur refuser de couvrir les frais liés aux maladies citées, d'où l'importance pour le propriétaire de bien prendre connaissance des exclusions avant d'adhérer à un contrat et l'intérêt pour le vétérinaire de connaître l'existence de telles exclusions afin de pouvoir en avertir le client à la recherche d'informations sur les assurances santé animale.

Certaines compagnies d'assurance comme Santé Vet ou April couvrent en revanche les frais liés à la dysplasie coxo-fémorale si le client a adhéré à une formule adéquate et sous certaines conditions.

Les conditions de remboursement des frais liés à la dysplasie coxo-fémorale chez Santé Vet sont les suivantes :

- le client doit avoir souscrit à une formule Confort +, Premium ou Optimal avant les 5 mois du chiot ;
- l'indice de distraction (ID)* doit être mesuré avant les 18 semaines du chiot ;
- l'indice de distraction sur les radiographies du bassin doit être inférieur à 0,5 (le plus haut des deux indices est retenu). Cet indice est mesuré par un vétérinaire expert de Santé Vet, à partir des radiographies effectuées par le vétérinaire choisi par le souscripteur ;
- le plafond annuel pour cette prise en charge est de 1 500 € ;
- la couverture concerne une prise en charge chirurgicale si l'animal est âgé de moins d'un an, et médicale s'il est âgé de plus d'un an ;



Figure 14 : condition de prise en charge des frais associés à la dysplasie coxo-fémorale chez Santé Vet (SantéVet - Assurance Chien, Chat, NAC [sans date])

**Indice de distraction : il s'agit du rapport d/r , d étant la distance « surface de la tête fémorale- surface de l'acétabulum » et r la distance « centre de l'acétabulum- centre de la tête fémorale », ces distances étant mesurées sur le cliché radiographique en position de « distraction ». L'indice ainsi calculé permet de comparer objectivement les individus et introduit une notion de proportionnalité. La congruence est complète lorsque $ID=0$, et un $ID=1$ signe la luxation. Un ID de 0,6 par exemple, signifie que la laxité de ce chien est deux fois plus importante qu'un chien ayant un ID de 0,3 et que sa tête fémorale est sub-luxée à +/- 60%. La laxité mesurée par l' ID est un facteur de risque. Les études dirigées par SMITH et al. en 2001 ont montré que lorsque l' ID est inférieur à 0,3, le risque de développer des lésions dégénératives est quasi nul ; au-delà, le chien doit être considéré comme étant génétiquement prédisposé à la dysplasie de la hanche, jusqu'à une valeur de 0,7/0,8 où la probabilité de développer des lésions dégénératives tend vers 100%. De plus, à la différence de la notation subjective ou de la mesure de l'angle de Norbert-Olson, les indices de distraction calculés à l'âge de 4 mois sont comparables à ceux obtenus lorsqu'on réévalue l'animal à l'âge de 24 mois (11).*

On comprend donc les valeurs établies par Santé Vet : mesures effectuées avant les 18 mois du chiot car elles seront assez significatives à cet âge, et couvertures des frais uniquement si $ID < 0,5$ car au-delà de cette valeur, la probabilité de développer des lésions dégénératives est élevée. En deçà de cette valeur, le chien peut rester génétiquement prédisposé à la dysplasie de la hanche (si $ID > 0,3$) mais la probabilité reste faible. En établissant cette limite d' $ID < 0,5$, Santé Vet couvre uniquement les soins de dysplasie de la hanche lorsque l'affection reste largement incertaine, respectant ainsi le principe de l'assurance qui est de couvrir des événements aléatoires et imprévisibles.

Il est bon de remarquer ces conditions de couverture afin de pouvoir expliquer au client que certaines compagnies proposent une couverture des frais liés à la dysplasie des hanches mais sous certaines conditions assez strictes.

Les assurances françaises ne couvrent pas non plus :

- les frais liés à des maladies pour lesquelles des vaccins existent, lorsque l'animal n'est pas à jour de ses vaccins (cf *supra*) ;
- tout produit n'ayant pas fait l'objet d'une prescription vétérinaire (ordonnance) ;
- toute intervention ou acte qui n'est pas pratiqué par un vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des vétérinaires français ;
- tout produit n'ayant pas d'Autorisation de Mise sur le Marché (hors produits couverts par les formules prenant en charge les soins de prévention) ;

- les aliments (même lorsqu'ils sont thérapeutiques), à l'exception de Santé Vet qui couvre jusqu'à 200€/an d'alimentation thérapeutique, à condition que le client ait souscrit à la formule « optimale » ;

- les frais liés au contrôle de gestation ou de mise bas :

- o toute contraception chimique ou tout médicament pour interrompre la gestation ;
- o le suivi, l'induction ou l'interruption de chaleurs, l'insémination artificielle et la congélation de semence, le diagnostic et le suivi de gestation ;
- o les césariennes pour les races chez lesquelles la césarienne est quasi-systématique. La liste de ces races diffère d'une compagnie à l'autre mais il s'agit en générale des races ou types de race Bull-dog, Boston Terrier, Mastiff,... A l'exception de ces races, la majorité des assurances françaises couvrent une césarienne dans la vie de l'animal lorsqu'elle est due à un accident, dans la limite d'un plafond spécifique (100€ chez April par exemple) et à condition que le client ait souscrit à une formule adéquate (formule accidents+ maladie+ prévention) ;

- les consultations, produits et médicaments liés aux troubles du comportement ;

- les appareillages et objets médicaux tels que les prothèses (dentaires, oculaires ou prothèses de la hanche) ;

- les soins d'hygiène et de toilettage ;

- les frais de pension ou de transport ;

- toute intervention chirurgicale à caractère esthétique ;

- les accidents ou maladies occasionnés ou aggravés par de mauvais traitements, un manque de soins ou défaut de nourriture imputable à la personne qui a la garde de l'animal ;

- les frais de tatouage ou d'identification électronique ;

- d'autres exclusions générales spécifiques aux chiens :

- o les accidents survenus en action de chasse ;
- o les accidents survenus lors de l'utilisation d'un chien dans le cadre d'une activité professionnelle telle que gardiennage ou sauvetage ;
- o les accidents survenus lors de combats organisés ;
- o les accidents survenus lors de compétitions sportives et leurs entraînements.

3.1.2.3 Les exclusions supplémentaires spécifiques aux formules ne couvrant pas les actes de prévention

Les formules les plus complètes, prenant en charge les actes de prévention, peuvent couvrir les actes et produits ci-dessous (selon les compagnies), mais ces derniers sont catégoriquement exclus dans le cas de formule ne couvrant pas les actes de prévention. Il s'agit des actes et produits ci-dessous :

- vaccins et consultations vaccinales ;
- bilans de santé et dépistages en l'absence de problème de santé (par exemple : dépistages de Leishmaniose, de tares oculaires, de dysplasie, génétiques) ;
- les contrôles de croissance ;
- les frais de titrage des anticorps antirabiques ;
- les évaluations comportementales, les visites pour chiens mordeurs
- la stérilisation ou castration et les frais médicaux liés à ces actes ;
- les césariennes et les frais médicaux liés à ces actes ;
- les détartrages et les frais médicaux liés à ces actes ;
- les produits antiparasitaires (internes et externes...) ;
- les compléments alimentaires et produits nutritionnels ;
- les produits d'hygiène, lotions, shampooings, dentifrices ;
- la phytothérapie et l'homéopathie.

En plus de ces exclusions générales, il peut exister des exclusions personnelles. Si, lors des réponses aux déclarations de santé préalables à la souscription, il est constaté que l'animal présente une affection ou un risque particulier, l'assureur se réserve le droit d'accepter la souscription du contrat en ajoutant des exclusions personnelles, temporaires ou définitives.

3.2. En Australie

3.2.1 Conditions d'admission

3.2.1.1 Identification

Les assurances australiennes n'imposent pas de condition d'identification de l'animal pour pouvoir souscrire à un contrat, bien que l'identification électronique soit obligatoire dans la majorité des Etats australiens (à l'exception du Northern Territory et South Australia).

3.2.1.2 Limites d'âge

La majorité des assurances australiennes autorise la souscription à une assurance santé pour un animal de plus de 8 semaines et de moins de 9 ans. Le seuil supérieur n'est valable que pour les formules maladies : pour une formule accidents uniquement, il n'y a pas de limite supérieure d'âge. Tout comme en France, lorsque le contrat est renouvelé sans interruption, il n'y a pas de limite d'âge : un animal âgé continu à être couvert, en revanche les primes, plafonds et franchises varient, diminuant les possibilités de remboursement lorsque l'animal vieillit.

Pet Med est le seul courtier australien ne définissant pas de limite d'âge supérieure pour souscrire à un contrat, mais lorsque l'animal est âgé, les plafonds sont plus bas et les primes et franchises plus élevées.

Chez Petplan, la limite inférieure est également de 8 semaines mais la limite supérieure est de 8 ans, voire 5 ans pour une liste de races (races considérées à plus haut risque*).

*La limite supérieure de 5 ans s'applique pour les races suivantes : Bandog, Chien rouge de Bavière , Chien de Bergame, Briard, Chien de Saint Hubert, Boerboel, Beauceron, Bouvier Bernois, Braque italien, tous types de Bouledogues, Bull arab, Deerhound, Dogue de Bordeaux, Bouvier de l'Entlebuch, Estrela Mountain Dog, Grand Bleu de Gascogne, Dogue allemand, Grand Bouvier suisse, Hamilton stövare, Kuvasz, Wolfhound, Komondor, Berger de Maremme, Leonberg, toutes les races Mastiff, Terre neuves, Bobtail, Polish Lowland Sheepdog, Berger des Pyrénées, Rottweiler, Terrier noir russe, Shar Pei, St Bernard ou tout chien croisé St Bernard.

3.2.1.3 Etat de santé de l'animal

La plupart des assurances australiennes n'impose pas de visite de santé avant souscription mais demande l'historique complet de l'animal lors de la première demande de remboursement.

Allianz (Pet plan et Guide dogs pet insurance) n'impose pas que l'animal soit vacciné pour pouvoir souscrire à un contrat mais, dans le cas où il ne l'est pas (ou n'est pas à jour), l'assureur peut décider de ne pas couvrir les frais liés à la maladie lorsqu'un vaccin existe contre cette maladie. Pour les chiens, il s'agit de la vaccination contre la maladie de Carré, l'Hépatite de Rubarth, la Parvovirose, la Toux du chenil et la Leptospirose (dans les régions de prévalence et lorsque cela est recommandé par le vétérinaire). Pour les chats, il s'agit de la vaccination contre la Panleucopénie féline, la Leucémie féline, le Coryza, et toutes autres vaccinations recommandées par le vétérinaire. Hollard n'impose aucune conditions sur les vaccinations non plus mais, dans tous les cas, ne couvre pas les frais liés à l'Hépatite de Rubarth, la Parvovirose, la Maladie de Carré, la Toux du chenil pour les chiens, et pour les chats, toute forme de Coryza ou Calicivirose, la Panleucopénie, la Péritonite infectieuse féline, et le FIV ou FeIV. Les termes et conditions de contrat restent ambigus à ce sujet étant donné que de nombreux symptômes peuvent être associés à certaines de ces maladies sans nécessairement aboutir à un diagnostic étiologique. Les assureurs peuvent donc choisir de ne pas couvrir des frais engagés lors de symptômes pouvant être rattachés à une maladie infectieuse contre laquelle un vaccin existe, bien qu'aucune certitude ne soit établie quant à la cause des symptômes. De plus pour le FIV ou FeIV, de nombreuses infections opportunistes sont associées, et l'assureur est donc susceptible de refuser de couvrir les frais liés à ces infections. Or il est impossible de déterminer avec certitude si ces infections sont liées à l'immunosuppression causée par les virus ou non.

3.2.1.4 Limites territoriales

Les contrats sont valables en Australie. Dans le cas où l'option « voyage » a été sélectionnée, l'assurance est également valable à l'étranger à condition que l'animal soit dans un pays n'exigeant pas de quarantaine (ni dans le pays de séjour, ni au retour en Australie) dans une limite de 90 jours de séjour avec Allianz et 60 jours avec Hollard.

3.2.1.5 Les délais de carence

En cas d'accident, les assurances australiennes n'ont pas de délais de carence. Le délai de carence en cas de maladie est de 30 jours, sauf chez Petplan et Guide dogs pet insurance, chez qui ce délai est de 21 jours. En cas de soins liés à la rupture des ligaments croisés ou de soins dentaires, les délais de carence sont de 6 mois en général.

3.2.2 Les exclusions

3.2.2.1 Les exclusions générales, communes à toutes les formules

Tout comme les assurances françaises, les assurances australiennes ne couvrent pas les affections préexistantes ou apparaissant pendant le délai de carence. Les contrats australiens ne couvrent pas non plus les atteintes bilatérales lorsque la partie controlatérale du corps a montré des symptômes avant la souscription du contrat ou lors du délai de carence. L'exemple le plus souvent évoqué dans les termes et conditions des contrats australiens est celui de la rupture des ligaments croisés : si l'animal présente des signes d'atteinte des ligaments croisés au genou droit avant souscription du contrat ou lors du délai de carence, tous frais liés à une atteinte des ligaments croisés ne sera pas pris en charge non seulement pour le genou droit, mais également pour le genou gauche. Peut alors se poser la question de la légitimité de cette exclusion. En effet, même si les affections bilatérales ont le plus souvent une composante commune voire héréditaire ou congénitale (otites souvent secondaire à une composante primaire allergique, rupture des ligaments croisés ou luxation des rotules ayant souvent une composante congénitale, cataractes souvent secondaire à un diabète sucré,...) elles n'en restent pas moins partiellement aléatoires. On peut donc comprendre et attendre un certain mécontentement des clients découvrant cette exclusion, qu'il est intéressant de savoir expliquer en tant que vétérinaire.

Ceci est un autre exemple de l'intérêt d'assurer son animal tôt, avant toute atteinte particulière, car la liste des exclusions peut rapidement s'allonger de manière importante.

De plus, tout soin de prévention, frais liés à des problèmes comportementaux ou à la gestation, coûts de l'alimentation, ou encore tout frais ayant pu être évités avec plus de vigilance ou traitements préventifs, ne sont pas couverts par la majorité des assurances.

De façon plus détaillée, les exclusions générales pour la majorité des contrats australiens comprennent :

- les soins quotidiens: les consultations de prévention, les actes de toilettage y compris à visée thérapeutique (shampooing thérapeutique), les accessoires, l'alimentation (y compris alimentation thérapeutique) sauf Pet plan qui couvre certains types d'aliment qui ne sont pas couverts par les autres assurances. Il s'agit de l'alimentation utilisée pour réduire les calculs urinaires (rembourse jusqu'à 40% du coût de l'aliment pendant un maximum de 6 mois, et à condition qu'il s'agisse d'un diagnostic de certitude). Pet plan couvre aussi les frais de nourriture liquide potentiellement utilisée par le vétérinaire lors d'hospitalisation (pendant un maximum de 5 jours d'hospitalisation à condition que l'usage de cette nourriture soit indispensable) ;

- les actes de médecine alternative et les frais liés au comportement (même si recommandés par le vétérinaire) sauf Pet plan qui couvre les soins d'acupuncture, d'homéopathie, d'hydrothérapie, de physiothérapie, et les coûts liés aux problèmes de comportement, tant que les actes sont réalisés par un vétérinaire et à l'exception des problèmes comportementaux qui s'avèrent être causés par un échec d'éducation de l'animal par le propriétaire. Certaines compagnies rattachées à Hollard proposent toutefois une couverture des frais liés au comportement ou à des thérapies alternatives, mais à condition que le client ait souscrit à l'option « *routine care* » (soins de prévention) ;
- les actes préventifs (vaccination, stérilisation, examens sanguins pré-anesthésiques) sauf si souscription à une formule ou option prenant en charge ces actes (dans la limite des conditions et des plafonds spécifiques à cette option) ;
- les maladies dues à des endoparasites ou ectoparasites (sauf si souscription à l'option « *paralysis tick benefit* » couvrant les frais liés à la paralysie à tique *) ;
- toute maladie pandémique déclarée ;
- plus d'une obstruction digestive par ingestion de corps étranger lors de toute la durée du contrat ;
- tout traitement si l'animal est utilisé à des fins commerciales, et ce lors de toute la durée de son usage (course, élevage, chien de garde, etc) ;
- les thérapies de remplacement cellulaire à l'exception des transfusions sanguines ;
- les traitements non approuvés par l'APVMA (*Australian Pesticides and Veterinary Medication Authority*) ;
- les soins obstétricaux et frais liés à la gestation ;
- toute procédure facultative, esthétique ou à des fins expérimentales. Par exemple, la coupe de griffes, les examens sanguins pré-anesthésiques, la rhinoplastie et la résection du voile du palais, ne sont pas couverts par les assurances australiennes ;
- les affections liées à un manque de prudence de la part du propriétaire (ex : ingestions de toxiques laissés à portée de l'animal) ;
- les soins dentaires, sauf si le client a souscrit à l'option « *Dental care* » lorsqu'elle est proposée ;
- les soins secondaires au choix du client de ne pas suivre les conseils du vétérinaire (ex : énucléation recommandée par le vétérinaire et refusée par le propriétaire :

l'assureur ne couvrira pas les frais liés à des problèmes ophtalmologiques qui en découlent) ;

- les coûts supplémentaires pour des soins à domicile sauf si le vétérinaire certifie que déplacer l'animal mettrait sa vie en danger ou nuirait significativement à son état de santé ;

- les frais de transport sauf si le client a souscrit à l'option « transport d'urgence » ;

- les frais d'hospitalisation non nécessaire (frais de garde de l'animal chez un vétérinaire, comme il est possible de faire en Australie) ;

- les soins hors horaires d'ouverture des cliniques sauf si le vétérinaire atteste qu'il s'agissait effectivement d'une urgence ;

** Remarque : la paralysie à tique est causée par une toxine présente dans la salive de la tique Ixodes Holocyclus et peut affecter les chiens, chats, animaux de rente, chevaux et rarement les humains. La maladie se manifeste par une paralysie des muscles lisses et striés et peut conduire à la mort de l'animal sans prise en charge d'urgence (injection du sérum antitoxine et prise en charge symptomatique essentiellement). Ixodes Holocyclus est présente majoritairement sur la côte Est de l'Australie.*

3.2.2.2 Les exclusions supplémentaires spécifiques aux formules accidents uniquement

Les formules accidents uniquement ne couvrent pas la luxation patellaire, la dysplasie du coude, les toxicités autres que celles liées à une morsure de serpent, et les hernies discales quelle que soit la condition d'apparition de la pathologie.

La liste ci-dessus est valable pour tous les contrats australiens mais n'est pas exhaustive, d'autant plus que des exclusions personnelles peuvent s'appliquer à chaque animal en fonction de son historique.

4. Les formules proposées

4.1 Matériels et méthodes

Les prix évoqués dans cette partie ne sont fournis qu'à titre d'exemple.

Les tarifs de cotisation ont été établis en réalisant une demande de devis pour chaque compagnie, pour un chien femelle stérilisé Labrador de deux ans. Les demandes de

devis ont été effectuées entre Juillet 2016 et Mars 2017. Ces prix ne peuvent être utilisés qu'à titre comparatif entre les différentes compagnies et non en tant que moyenne des coûts pour tout type d'animal chez chaque assurance. De plus, les primes citées pour comparer les coûts des différentes formules sont à interpréter avec précaution, car même pour une formule donnée, la différence de prix ne s'explique pas uniquement par la différence de marque vendant les contrats mais également par les pourcentages de couvertures et plafonds établis par chaque marque. En effet, pour une formule du même type, par exemple formule « accidents uniquement », la prime chez une assurance X peut être deux fois plus élevée que chez une assurance Y, mais cette différence de prix est souvent justifiée par des plafonds et pourcentages de couverture plus élevés chez l'assureur X. En bref, la comparaison des coûts des assurance ne peut pas se faire en s'intéressant simplement aux montants des primes cités dans cette partie, mais en prenant en compte de façon plus globale, les plafonnements, franchises et pourcentages de couverture fournis dans les tableaux « récapitulatif des principaux contrats français » et « récapitulatif des principaux contrats australiens » fournis respectivement en *annexe 2 et 3*.

Certaines assurances françaises telles qu'Anilife, AnimOmut, AG2R, AssurOpoil, et Casino Banque, ne font pas varier leur prime en fonction du type d'animal. Mais la plupart des assurances (13 compagnies répertoriées) calculent leur prime en fonction de plusieurs paramètres (âge de l'animal, race, sexe et statut entier ou stérilisé) et communiquent le coût des différentes formules uniquement après demande de devis. Ce calcul a pour but de pondérer la prime en fonction du risque de l'animal de développer une affection.

De même, les tarifs de cotisation australiens ont été établis en réalisant une demande de devis pour chaque compagnie, pour un chien femelle stérilisée Labrador de deux ans, vivant à Gatton (4343 Queensland, Australie). L'exemple choisi est identique à celui choisi pour les contrats français, afin de pouvoir comparer les prix australiens et français. Les demandes de devis ont été effectuées entre Août 2016 et Mars 2017. De même, dans le cas australien, les prix cités ne peuvent être utilisés qu'à titre comparatif entre les différentes compagnies et non en tant que moyenne des coûts de chaque assurance, ces coûts variant en fonction de plusieurs paramètres (âge de l'animal, race, sexe et statut entier ou stérilisé, lieu de vie...) et n'étant communiqués par les assurances qu'à l'issue de demande effectuée pour un animal en particulier. Plus de détails sont fournis dans le tableau récapitulatif des principaux contrats d'assurance santé animale australiens mis en *annexe 3*, et le tableau comparatif des tarifs des contrats australiens mis en *annexe 4*.

4.2 En France

Les assurances santé animale françaises offrent une grande souplesse dans le choix des formules même si chaque assurance n'offre pas tous les types de formules détaillées ci-après. Les contrats offerts vont de ceux couvrant les accidents uniquement, à ceux couvrant accidents, maladies et soins de prévention, en passant par les contrats couvrant les soins de chirurgie uniquement (chirurgie liée à une maladie ou à un accident) ainsi que les contrats couvrant les frais de chirurgie liés à une maladie et les frais liés à des accidents (frais de soins et de chirurgie liés à un accident).

4.1.1 Les formules couvrant les frais liés aux accidents uniquement : formules de « type 1 »

Quelques compagnies d'assurance proposent des formules couvrant uniquement les frais liés à des accidents, parmi d'autres formules couvrant un plus large panel de frais. Il s'agit d'Aloa, de Carrefour et Malakoff Médéric (les trois sociétés vendant les mêmes contrats de la marque Lybernet assurances), ainsi que d'Animsur (Fidanimmo), AnimOmut et Casino Banque.

Sont couverts dans les formules de « type 1 » :

- les chirurgies et soins liés à des accidents, c'est-à-dire le coût de l'acte opératoire, les examens préopératoires effectués dans les 48h qui précèdent l'intervention chirurgicale, les frais de pharmacie, les frais d'hospitalisation ainsi que le transport en ambulance animalière, lorsque l'état de santé de l'animal assuré le nécessite
- le capital décès accident, c'est-à-dire la couverture des frais d'euthanasie ou versement d'un capital aidant à financer le remplacement de l'animal (somme dépendante de l'âge de l'animal), à condition que la cause de la mort de l'animal soit un accident.

Les primes mensuelles pour ces types de formules dans l'exemple choisi (Labrador femelle stérilisée de deux ans) oscillent entre 4,90€ (Casino Banque) et 12,50€ (AnimOmut) avec une moyenne de 9,30€, lors de la demande de devis effectuée en 2016.

4.1.2 Les formules couvrant les frais de chirurgie uniquement (chirurgie liée à un accident ou maladie) : formules de « type 2 »

Anilife Solly Azar (Quadrup'aide), CIC, Crédit Agricole, ECA Calinia proposent notamment une formule couvrant les actes de chirurgie uniquement, qu'ils soient liés à une maladie ou à un accident. Ces formules couvrent en général :

- les honoraires chirurgicaux ;
- les frais de salle d'opération ;
- les frais liés à l'acte opératoire et post-opératoire immédiat (dans les 15 jours maximum de l'intervention) : radiologie, analyse, pharmacie ;
- les frais préopératoires à condition que ceux-ci soient effectués dans les 5 jours précédant l'intervention ;
- les frais de séjour post-opératoire, dans la limite de 48 heures ;
- les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soit médicalement justifiés.

Les primes mensuelles pour les formules de « type 2 » dans l'exemple d'animal choisi et lors de la demande de devis varient entre 7,82€ (CIC) et 16€ (Crédit Agricole) avec une moyenne de 11,20€.

4.1.3 Les formules couvrant les accidents et les chirurgies liés à une maladie : formules de « type 3 »

Ces formules couvrent les soins et chirurgies liés aux accidents (idem formules de « type 1 ») ainsi que les chirurgies liées à une maladie. Une grande partie des compagnies d'assurance françaises proposent, entre autres, cette formule.

Les primes mensuelles pour ces formules varient entre 8,44€ (GMF Fidelio) et 22€ (Assuropoil) avec une moyenne de 14,10€ pour toutes les compagnies offrant cette formule.

4.1.4 Les formules couvrant les accidents et maladies : formules de « type 4 »

Animsur (Fidanimmo), AG2R la Mondiale, April, Bulle Bleue et Casino Banque, proposent en partie des formules couvrant les accidents et maladies (chirurgie et soins).

Les primes mensuelles pour ce type de formules et pour l'exemple d'animal choisi, vont de 11,19€ (Bulle Bleue) à 26,9€ (Casino Banque), avec une moyenne de 17,20€.

4.1.5 Les formules couvrant les accidents, chirurgies et actes de prévention : formules de « type 5 »

Aujourd'hui en France, toutes les assurances santé pour animaux de compagnie proposent des formules couvrant les actes de prévention en plus des frais liés aux accidents et maladies, à l'exception de Casino Banque qui ne couvre pas les soins de prévention. Ces formules de « type 5 » sont les plus complètes et souvent les plus chères.

Les actes de préventions couverts sont la plupart du temps les suivants :

- vaccination ;
- stérilisation ;
- traitements antiparasitaires internes et externes ;
- identification électronique ;
- bilan de santé ;
- détartrage ;
- parfois les compléments alimentaires (cas d'Anilife et Solly Azar)

Il existe des plafonds pour les actes de prévention. La plupart du temps ces plafonds sont valables pour l'ensemble des actes de prévention ; ils varient de 30 €/an à 100 €/an pour tous les actes de prévention. Certaines assurances, comme AnimOmut ou Assuropoil, ont en revanche des plafonds pour chaque acte de prévention allant de 15 € pour une vaccination par exemple à 100 € pour les stérilisations.

Les primes mensuelles pour les formules de « type 5 » dans l'exemple d'animal choisi, oscillent entre 20,9 € (AnimOmut) et 92,4 € (AssurOpoil) avec une moyenne de 41,5€

4.1.6 Le supplément « Assistance » offert par certaines compagnies

Une majeure partie des compagnies françaises inclue l'offre « Assistance » dans certaines ou toutes leurs formules. Il s'agit d'Aloa, Carrefour et Malakoff Mederic, ainsi qu'Anilife Solly Azar, Anim'assur, Animsur (Fidanim), AG2R, La Banque Postale, Carrefour, ECA Calinia, Finaxy, GMF et Santé Vet.

Cette offre couvre en général tous les types ou une partie des types de frais suivants :

- la gestion de l'animal en cas du décès du propriétaire ou d'hospitalisation du propriétaire pour plus de 24h ou 48h (dépend des assurances) ; avec transfert de l'animal chez un gardien, soit un proche ou un chenil/ chatterie le cas échéant ;
- la prise en charge des frais d'obsèques ou d'incinération ;
- le service téléphonique d'information et de conseils (alimentation, conditions sanitaires en cas de voyage, adresse de toiletteurs,...) ;
- la recherche de l'animal en cas de perte ou de vol.

4.3 En Australie

Les types de formules proposés en Australie sont plus restreints et uniformes. On trouve des formules couvrant les accidents uniquement, des formules couvrant les accidents et maladies, et des formules couvrant accidents, maladies et soins de prévention. La majorité des assureurs proposent chacun de ces types de contrats.

4.3.1 Les formules couvrant les frais liés à des accidents : formules « type 1' »

La majorité des courtiers australiens offrent notamment des contrats couvrant les frais liés aux accidents uniquement. Il s'agit des contrats premiers prix. Les primes s'étendant de 19,9\$ (13,5€) pour le moins cher des contrats maladie, chez Pet Insurance Australia, à 45,60\$ (30,96€) pour le plus cher de ces contrats, chez Pet Med, avec une moyenne de 28\$ (19€), pour le cas sélectionné.

Les contrats « accidents » sont proposés par Hollard et sont uniformes d'un courtier à l'autre. Ces contrats couvrent les frais:

- étant une conséquence directe :
 - d'un accident de la voie publique ;
 - d'une brûlure ou électrocution ;
 - d'une réaction allergique à un insecte autre que tiques ou puces ;
- ou résultant :
 - d'une fracture ;
 - d'une morsure de serpent associée ou non à une envenimation ;
 - d'une atteinte traumatique d'un ligament ou tendon ;
 - d'un abcès suite à une morsure ou bagarre ;
 - de toute lacération ou abrasion d'un tissu (cutané ou autre), due à des violences externes.

Allianz (PetPlan et Guide dogs pet insurance) en revanche ne propose pas de formule « accidents uniquement ». La formule premier-prix proposée étant la formule « *12 Months essential* », formule couvrant les frais liés à des accidents et maladies, pour 12 mois uniquement. Cette formule est similaire aux formules « accidents et maladies » mis à part que la couverture est limitée à 12 mois, le contrat pouvant être renouvelé mais des exclusions sont susceptibles d'être ajoutées. Par exemple si l'animal est diagnostiqué comme souffrant d'une maladie chronique lors de la première année du contrat (et après souscription du contrat), les frais seront couverts par l'assurance (dans la limite des plafonds) mais lors de la souscription à un nouveau contrat l'année suivante, cette maladie sera considérée comme affection préexistante et ne sera donc plus couverte.

4.3.2 Les formules couvrant les frais liés à des accidents et maladies : formules de « type 2' »

Les formules intermédiaires en termes de couvertures et prix sont les formules couvrant accidents et maladies. Toutes les assurances pour animaux de compagnie offrent ce type de formules en Australie. Elles peuvent être proposées en tant que telles, ou associées à des options de couvertures et couverture des frais de prévention.

Ces formules couvrent les mêmes types d'accidents que les formules « accidents uniquement » et couvrent également les maladies dans la limite des plafonds dépendant des courtiers et type d'animal et à l'exception des exclusions citées précédemment.

Le montant des primes mensuelles pour ces formules australiennes s'étend de 26,1\$ (17,7€) chez Medibank, à 88,1\$ (59,8€) pour la formule la plus complète chez Petplan, avec une moyenne de 60,1\$ (40,8€) dans l'exemple choisi.

4.3.3 Les formules couvrant les frais liés à des accidents et maladies et offrant une couverture des frais de prévention (optionnelle ou incluse) : formules de « type 3' »

Les formules les plus complètes et les plus chères couvrent les accidents, les maladies, mais aussi les soins de prévention, qui peuvent être inclus ou optionnels. Dans le cas où ils sont optionnels, et où l'option n'est pas choisie, ces formules sont alors similaires aux formules de type 2' mais avec des plafonds plus élevés et/ou franchises moindres, en contrepartie d'une cotisation plus chère que les contrats de type « accidents + maladies ».

Les soins de prévention (« *routine care* ») sont optionnels chez la plupart des assurances, à l'exception de HCF, Pet Secure, Pro sure et Woolworths chez qui les soins de prévention sont inclus dans les formules de type 3'. Dans le cas des assurances chez lesquelles les soins de prévention sont optionnels, ils le sont dans la plupart des cas pour les formules les plus complètes (d'où le choix de classification « type 3' » pour les formules couvrant accidents + maladies + prévention). Mais chez certains courtiers, les soins de prévention sont optionnels pour les formules de rang inférieur également, rendant la classification des types de formules moins claire. Bow wow meow, Bupa et Pet Secure, proposent l'option « *routine care* » dans leurs formules de rang 2 et 3, et Pet Med la propose également dans la formule de rang 1 (formule « accidents uniquement »).

Cependant, la tendance globale dans les assurances australiennes reste une organisation en trois types de formules, proposées par chaque courtier, avec le type 1 couvrant les accidents uniquement, le type 2 couvrant les accidents et maladies, et le type 3 couvrant les accidents, maladies et soins de prévention (optionnel ou non).

L'option « *routine care* », proposée par toutes les compagnies à l'exception de Petplan et Guide dogs pet insurance, couvre en général les frais de :

- stérilisation ;
- identification électronique ;
- antiparasitaires internes ;

- détartrage
- thérapies alternatives
- alimentation thérapeutique
- retrait de griffe du doigt 1
- crémation ou enterrement
- vaccination et bilan santé
- test de détection de *Dirofilaria immitis*
- test de dépistage de FIV et FeLV
- antiparasitaires externes

Seul Woolworths ne propose pas de couverture du test de détection de *Dirofilaria immitis*, des tests de dépistage de FIV et FeLV et des antiparasitaires externes. En revanche, Woolworths ainsi que Real pet insurance et Pet Med proposent en plus de couvrir les soins de maladies dentaires ainsi que les frais liés à l'éducation de l'animal et aux thérapies comportementales.

Les frais cités ci-dessus sont couverts à 100% mais il existe un plafond annuel spécifique à l'option « *routine care* » qui est en moyenne de 150 \$ (102 €) environ. Le plus haut plafond pour l'option « *routine care* » est proposé par Pet Secure, Bupa et Prime pet insurance, qui remboursent jusqu'à 200 \$ (136 €) par an pour les soins de prévention (avec un maximum de 80\$ pour chaque type de soins de la liste citée). RACQ pet insurance ainsi que Woolworths pet insurance offrent les plafonds les plus bas pour les soins de prévention, avec un total de 100 \$ (67 €) par an. Bow wow meow, HCF, Pet Med, PIA, Real pet insurance, RSPCA pet insurance et Woolworths, ont instauré des plafonds pour chaque type de soin de prévention: en général 50 \$ (34 €) par type de soin, acte ou traitement, sauf pour les vaccinations et bilans de santé (en général 30 \$ soit 20 €), test de détection de *Dirofilaria immitis* et test de dépistage de FIV et FeLV (en général 10 \$ chaque soit 7 €), les antiparasitaires externes (en général 45 \$ soit 30 €). Les valeurs des sous plafonds par type d'acte de prévention, quand ces sous-plafonds existent, varient d'une assurance à un autre mais restent en général proche des sommes mentionnées ici.

Le montant des primes pour ces formules s'étend de 45,23 \$ (30,71 €) pour la formule de type 3 de Bow Wow Meow à 99,33 \$ (67,45 €) pour la formule de type 3 de Prime

Pet Insurance, avec une moyenne de 57,8 \$ (39,25 €) pour toutes les compagnies dans l'exemple d'animal étudié.

4.3.4 Une formule originale proposée par Medibank

Medibank propose une formule originale. Il s'agit de la formule « *Emergency pet care* » qui couvre un nombre restreint d'affections (accidents ou maladies) dont la gestion coûte en général plus de 1 000\$. Les affections couvertes étant : les brûlures, morsures, accidents de la voie publique, corps étranger intestinal ou intoxication, dilatation torsion de l'estomac, dysplasie de la hanche ou prothèse de hanche, coup de chaleur, paralysie à tiques, gestion chirurgicale de la cataracte lorsque non associée au diabète, hernie discale, prise en charge chirurgicale de syndrome brachycéphale lorsqu'il ne s'agit pas d'une intervention facultative ou préventive, et cancer.

Le forfait « *Emergency pet care* » est disponible avec une franchise de 0 \$, 100 \$ ou 200 \$ (la cotisation en dépendant). Le plafond annuel est de 8000 \$ et l'assurance couvre jusqu'à 80% des dépenses. Pour l'exemple choisi afin de comparer les prix, la moyenne de la cotisation mensuelle (tous plafonds confondus) est de 34 \$ (23 €).

Ce forfait peut être intéressant pour les propriétaires ne souhaitant pas opter pour les contrats les plus chers mais voulant pouvoir faire face à des frais les plus coûteux, qu'ils soient dus à une maladie ou à un accident, tout en estimant être capable de gérer financièrement d'autres problèmes moins coûteux à court terme (pouvant toutefois s'avérer plus coûteux à long terme, en cas de maladie chronique par exemple). Ce contrat, comme son nom l'indique, permet donc de gérer les cas nécessitant une somme importante d'argent en « urgence », mais ne couvre pas les frais liés à des problèmes chroniques pouvant également s'avérer coûteux à long terme.

4.3.5 Les options autres que « *routine care* » (soins de prévention)

- Options proposées par Hollard

Les courtiers travaillant avec Hollard offrent des options disponibles en plus de toute formule (type 1, 2 ou 3).

Les options disponibles sont :

- « *Emergency boarding* » : couverture des frais de garde en chenil de l'animal si le propriétaire est hospitalisé pendant plus de 5 jours consécutifs, sauf si l'hospitalisation

est en raison d'une intervention esthétique ou toute procédure facultative, en raison de grossesse, ou encore en raison de toute maladie du propriétaire ayant montré des signes avant la souscription du contrat, ou bien si l'animal peut être gardé par une personne vivant dans le même logement que le propriétaire.

- « *Essential euthanasia* » : couverture des frais d'euthanasie de l'animal à condition que l'euthanasie soit médicalement justifiée. Toute euthanasie volontaire n'est pas remboursée. Les frais de crémation ou d'enterrement ne sont pas couverts.

- « *Paralysis tick benefit* » : couverture des frais liés à la paralysie à tique dans la limite du plafond annuel, dépendant de la compagnie et du type de forfait (plafond variant de 1 000\$ à 1 500\$). Cette option ne couvre pas les frais de prévention contre les tiques et n'est disponible que pour les formules de type 2 ou 3.

- « *Pet overseas travel insurance* » : maintien de la couverture lorsque l'animal accompagne le propriétaire en vacances à condition que ce soit dans un pays n'exigeant pas de quarantaine (ni à l'aller, ni au retour en Australie) et que les vacances n'excèdent pas 60 jours. Cette option ne couvre pas les éventuels frais de transport de l'animal.

- Options proposées par Allianz

Pet Plan et Guide dogs pet insurance offrent une gamme d'options plus large. Ces options sont détaillées ci-dessous.

- « *Death from injury* » : couverture des frais liés à la mort ou à l'euthanasie de l'animal suite à une blessure causée par un accident.

- « *Death from illness* » : même type de couverture mais en cas de maladie

Encore une fois, les frais d'euthanasie ne sont couverts qu'à condition que l'euthanasie soit médicalement justifiée. La couverture exclut tout décès relié à la reproduction, la gestation ou la mise-bas.

- « *Loss by theft or straying* » : remboursement de la valeur d'achat de l'animal si celui-ci est perdu (ou volé) de manière permanente, à condition que la perte ou vol ne soit pas secondaire à une faute d'attention de la part du propriétaire ou de la personne en charge de l'animal (si cette personne est un proche du propriétaire et garde l'animal volontairement ; l'exclusion ne s'applique donc pas aux chenils par exemple)

- « *Advertising and reward* » : couverture des frais liés à la recherche de l'animal en cas de perte ou de vol. Cette couverture inclus les frais d'affichage informatif sur l'animal

(dans la limite de 100\$ soit 68€), l'éventuelle récompense offerte à la personne trouvant l'animal (avec accord préalable de l'assureur sur la récompense), ainsi que les frais de logement en cas de perte lors de vacances, nécessitant une prolongation de séjour sur place pour rechercher l'animal (jusqu'à 7 jours de logement et dans la limite de 60\$ par nuit). Cette option exclut toute couverture si les démarches ne sont pas réalisées dans l'année suivant la perte de l'animal.

- « *Third party liability* » : option d'assurance responsabilité civile couvrant les frais en cas de décès, blessure ou maladie causés à une autre personne par l'animal assuré, et également en cas d'accident causé par l'animal. Cette couverture exclut tout remboursement de dommages causés au propriétaire ou personne vivant chez le propriétaire, et des dommages causés dans la propriété du propriétaire.

- « *Boarding fees* » : couverture des frais de chenil en cas d'hospitalisation du propriétaire. Comme chez Hollard, cette couverture exclu tout frais de chenil dû à une hospitalisation du propriétaire liée à la grossesse et hospitalisation facultatives.

- « *Holiday cancellation* » : remboursement des frais de voyage et logement en cas d'annulation de voyage due à l'état de santé de l'animal assuré. Les frais peuvent également être remboursés en cas d'annulation d'une partie du voyage si l'animal est perdu ou tombe malade lors du voyage. Les frais supplémentaires de rapatriement de l'animal peuvent également être pris en charge.

- « *Emergency repatriation* » : si l'animal tombe malade durant les vacances, couverture des frais de rapatriement de l'animal, des frais de logement du propriétaire en cas d'extension du séjour pour qu'il puisse rester avec l'animal jusqu'à ce que ce dernier soit capable d'être transporté, ainsi que des frais de transport du cadavre si l'animal meurt pendant les vacances avec son propriétaire.

- « *Quarantine expenses and loss of documents* » : couverture des frais si l'animal ne peut pas retourner en Australie ou doit rester en quarantaine avant accès libre au territoire australien au retour des vacances, à cause de symptômes suspects apparus lors du voyage, d'inactivation du transpondeur électronique, ou de vol des documents d'importation. Les frais couverts sont les frais de quarantaine, les frais de duplication des documents d'importation et les frais de logement temporaire le temps d'obtenir ces documents, ainsi que les frais supplémentaire pour le trajet de retour dans le cas où celui-ci ait dû être reporté.

Ces options bénéficient de plafonds annuels généralement de 1 000 \$ (679 €), 1 500 \$ (1 019 €) ou 2 000 \$ (1 358 €)(respectivement pour la formule de type 1, 2 ou 3), sauf l'option « *Emergency repatriation* » dont le plafond est de 500 \$ (340 €), l'option « *Quarantine expenses and loss of documents* » dont le plafond est de 1 000 \$ (679 €),

et l'option « *Third party liability* » dont le plafond est de 1 million, 3 millions ou 5 millions de dollars australiens (respectivement pour la formule de type 1, 2 ou 3).

Remarque : Petplan et Guide dogs insurance assurent aussi une couverture contre la paralysie à tique mais ceci n'est pas une option ; la couverture est incluse à tous les forfaits et ne dispose pas d'un plafond particulier (la somme remboursée est comptée dans le plafond annuel général).

4.3.6 Les subdivisions au sein de chaque type de contrat

Les contrats australiens offrent une grande flexibilité dans le choix des plafonds annuels et franchises.

La plupart des compagnies offre un choix de 3 types de franchises (en général 0 \$, 100 \$ ou 200 \$) pour chacun des 3 types de contrats (accidents, maladie + accident, et maladie+ accident+ prévention). Quatre compagnies fonctionnent toutefois sans franchise : il s'agit de Pet Secure, Prime pet insurance, RSPCA pet insurance, et Real pet insurance.

Bow wow meow offre également le choix dans le montant du plafond (plafond annuel de 800 \$ soit 543 € ou 1 2000 \$ soit 8 148 €). Chez les autres assurances, le plafond annuel dépend du type de formule choisie et s'étend de 4 000 \$ (2 0716 €) à 18 000 \$ (12 222 €) par an, toutes compagnies et toutes formules confondues (dans l'exemple choisie pour comparer les tarifs).

Enfin, les assurances proposent les options détaillées précédemment qui permettent également de « personnaliser » un peu plus sa formule.

Ce choix de franchise, plafond et options, laisse la possibilité au client de construire le contrat qui lui convient le mieux.

Les choix de franchise, des options et des plafonds annuels influent évidemment la cotisation (cotisation pouvant être réglée toutes les semaines, toutes les deux semaines, ou tous les mois). Plus le plafond est haut et/ou la franchise basse, plus la cotisation croît.

Figure 15 : Tableau de synthèse des types de formules existantes (en bleu : en France ; en rose : en Australie)

Types de soins couverts Types de formule	Chirurgie liée à un accident	Soins liés à un accident	Chirurgie liée à une maladie	Soins liés à une maladie	Soins de prévention
Type 1	✓	✓			
Type 2	✓		✓		
Type 3	✓	✓	✓		
Type 4	✓	✓	✓	✓	
Type 5	✓	✓	✓	✓	✓
Type 1'	✓	✓			
Type 2'	✓	✓	✓	✓	
Type 3'	✓	✓	✓	✓	Optionnel ou inclus

5. Formation du contrat, durée et résiliation

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Dispositions Particulières et est reconduit annuellement, de façon tacite, sauf convention contraire.

Le souscripteur peut résilier le contrat, à tout moment par courrier recommandé, avec un préavis de deux mois en France, ou un mois en cas de changement des conditions du contrat causant la résiliation (augmentation de la prime, augmentation de la liste des exclusions particulières,...). En cas de décès de l'animal assuré, la résiliation se fait sans préavis, à compter de la date de décès, après envoi d'un certificat de décès (document établi par le vétérinaire, mentionnant la date et cause du décès, et le numéro d'identification de l'animal) à l'assureur. En Australie, la résiliation d'un contrat se fait sans préavis, et prend lieu aussitôt que l'assureur en reçoit la demande. De plus, si la résiliation a lieu lors de la période d'essai (« *cooling off period* », proposée seulement par les assurances australienne) alors le souscripteur est remboursé de toute prime éventuellement déjà versée. En revanche, si la résiliation a lieu après la période d'essai (21 jours en général), ou dans tous les cas pour les contrats français, le souscripteur devra payer les primes des mois déjà écoulés avant demande de résiliation ainsi que durant le préavis.

L'assureur peut également mettre fin à l'adhésion en cas de non-paiement de la prime , d'omission ou inexactitude des risques déclarés par le souscripteur, ou en cas d'aggravation des risques si le souscripteur n'accepte pas l'augmentation de prime.

6. Protocole à suivre pour obtenir le remboursement

En France, le souscripteur doit adresser la feuille de soins dans les cinq jours suivant la prise de connaissance des problèmes de santé de l'animal assuré. En Australie, les demandes doivent être reçues par l'assureur dans les 90 jours suivant la consultation. Cette feuille de soins (formulaire papier fourni par l'assureur, ou imprimable en ligne) doit être remplie par le client pour la partie administrative, et par le vétérinaire pour la partie financière et médicale. Elle doit être datée et signée par le client et par le vétérinaire qui apposera son tampon professionnel et joindra un exemplaire de la facture relative à son intervention. Des exemples de feuille de soins d'assurances française et australienne sont fournis en annexes 5 et 6.

En cas d'achat de médicaments, l'original de l'ordonnance sera joint à la facture de la pharmacie.

Dans le cadre du traitement des demandes de remboursement, l'assureur peut être amené à contacter le vétérinaire ou bien demander au propriétaire un historique complet de l'animal, attesté par le vétérinaire. Une expertise peut être réalisée par un docteur vétérinaire du choix de l'assureur et aux frais de l'assureur.

Le client doit payer l'intégralité des frais au vétérinaire et l'assureur remboursera une partie de ces frais dans les trente jours suivant la demande (somme remboursée dépendante du type de formule choisie et de l'âge et type d'animal assuré).

7. Bilan comparatif

7.1 Les types de sociétés vendant des contrats

En Australie, la majeure partie des sociétés proposant des contrats d'assurance pour chiens et chats sont spécialisées dans les animaux de compagnie : 10 compagnies sur les 14 actuellement répertoriées sont spécialisées. En France en revanche, les compagnies spécialisées représentent une faible part des compagnies vendant des contrats pour animaux de compagnie : seules quatre sociétés sur les plus de 25

recensées, sont spécialisées dans les chats et chiens (Anim'Assur, Animsur, Bulle bleue et Santé Vet).

De plus, le marché des assurances pour animaux de compagnie est beaucoup plus uniforme en Australie qu'en France. En effet, en Australie, deux sociétés seulement vendent des contrats (Hollard et Allianz) par l'intermédiaire de plusieurs courtiers. A l'inverse, en France, de multiples sociétés vendent des contrats par l'intermédiaire de multiples courtiers, rendant ainsi les termes et conditions des contrats variables en fonction de chaque société mère.

7.2. Les conditions d'obtention d'un contrat d'assurance

Pour pouvoir souscrire à une assurance, les animaux doivent être identifiés en France, ce qui n'est pas le cas en Australie, bien que l'identification des chiens et chats y soit également une obligation dans la majorité des Etats.

Les limites d'âges pour pouvoir souscrire à un contrat d'assurance ne sont pas exactement les mêmes en France et en Australie. Elles sont variables d'une compagnie à l'autre aussi bien en France qu'en Australie, mais s'étendent en général de 3 mois à 8 ans en France, et de 2 mois à 9 ans en Australie. Les conditions d'âge sont donc légèrement moins drastiques en Australie qu'en France. De plus, il existe une compagnie en Australie qui ne définit pas de limite supérieure d'âge (PetMed), bien que les plafonds, franchises et pourcentages de couverture varient nettement lors de demande de souscription pour un animal âgé.

7.3 Les exclusions générales

Les exclusions générales en France et en Australie sont semblables et concernent en général les affections préexistantes ou apparaissant pendant les délais de carence, les soins de prévention ou tous soins/interventions facultatifs, les médecines alternatives, les frais liés aux problèmes de comportement dans la majorité des cas, les soins obstétriques et liés à la mise bas, les frais liés à des maladies infectieuses contre lesquelles des vaccins sont couramment utilisés, etc.

Les deux majeures différences dans les exclusions générales entre la France et l'Australie concernent :

- les affections congénitales ou à composantes héréditaires, qui ne sont pas couvertes en France dans la majorité des cas, alors qu'elles le sont en Australie, si aucun symptôme n'est apparu avant souscription ou pendant le délai de carence. Ceci est un avantage non négligeable pour les souscripteurs australiens, dans le sens où les conditions exclues par les compagnies françaises ne sont pas complètement prévisibles et dans tous les cas souvent méconnues par les propriétaires. Mais cette exclusion par les compagnies françaises se comprend dans la mesure où elle permet d'éviter les phénomènes d'anti-sélection qui consistent à assurer des animaux uniquement parce qu'ils sont considérés comme étant « à risque », ce qui compromet la pérennité de l'assurance (Reuze 2013).

- les affections bilatérales : les assurances australiennes excluent le remboursement de tous les soins engagés sur un organe pair lorsque l'organe controlatéral a été affecté avant la prise d'effet du contrat d'assurance. Cette exclusion permet également de lutter contre les phénomènes d'anti-sélection de façon plus indirecte : une partie des affections bilatérales ayant une composante héréditaire ou congénitale, exclure lors couverture revient à exclure les affections congénitales ou héréditaires comme en France.

7.4 Les types de formules proposées

En France comme en Australie, la quasi-totalité des assurances offre des formules couvrant les accidents uniquement, les accidents et maladies, ainsi que les accidents, maladie et soins de prévention (parmi la liste des soins couverts).

Le marché français propose en plus deux autres types de formules : les formules chirurgies uniquement, et les formules accidents et chirurgies liées à une maladie.

Les assurances australiennes diffèrent également des assurances françaises par le fait que la composition de la formule peut se faire plus ou moins « à la carte ». En effet, pour la majorité des marques d'assurance et la majorité des formules, le client peut choisir le plafond annuel qu'il veut (en général parmi le choix de trois montants) voire sa franchise, et peut ajouter des options parmi un large choix. Ceci permet au souscripteur de construire le contrat qui lui convient le mieux, la cotisation en dépendant évidemment.

7.5 Le calcul des primes

Le calcul des primes dépend du type de formule choisi mais également, pour un même type de formule, du type d'animal à assurer. Toutes les assurances australiennes, et seulement une partie des assurances françaises, demandent des informations sur la race de l'animal, son âge, son sexe et son statut de stérilisation, afin de calculer la prime, qui sera d'autant plus élevée que l'animal est considéré comme étant « à risque ». Certaines assurances françaises ont, à l'opposé, un tarif standard (indépendant du type d'animal) ce qui paraît surprenant mais n'exclut pas la possibilité pour l'assureur de réduire le champ de couverture, en augmentant la liste des exclusions particulières par exemple, pour certains types d'animaux ou lorsque l'animal assuré vieillit.

Les compagnies australiennes demandent également des renseignements sur le lieu de vie de l'animal. Cela peut paraître surprenant et on peut se poser de la question de l'utilité de cette réponse lors de demande de devis : s'agit-il d'un facteur pondérant effectivement le montant de la prime et, si oui, pourquoi ? ou s'agit-il d'une information supplémentaire permettant aux assurances de recenser leurs clients ou tout simplement d'envoyer du courrier ? A cette question, le service client de la compagnie Bow Wow Meow, répond par mail : « *Nous demandons l'adresse du client parce que certains quartiers ou Etats ont des traitements et procédures vétérinaires plus chers que d'autres régions. Ainsi, nous pouvons proposer des avantages appropriés et plus justes* ». Il s'agit donc d'un réel facteur de pondération.

7.6 L'existence d'une période d'essai (« *cooling-off period* ») en Australie

Toutes les assurances australiennes ont un période d'essai (21 jours en général) ce qui permet aux clients d'annuler l'assurance en étant remboursés de tous frais éventuellement déjà engagés s'ils ne sont pas satisfaits par les termes du contrat (notamment par les exclusions), à condition qu'aucune demande de remboursement n'ait déjà été effectuée, et que la demande d'annulation du contrat ait bien lieu durant la période d'essai.

Cette période d'essai a été déterminée comme obligatoire par l'AVA (*Australian Veterinary Association*) en Août 2013 lors de la parution de la Chartes australienne des assurances pour animaux de compagnie (« *Pet insurance taskforce* »), qui sera détaillée dans la troisième partie.

7.7 Le montant des primes

Comme dans la première partie, nous utiliserons ici les taux de PPA (parité du pouvoir d'achat) pour comparer les primes d'assurance françaises et australienne. Le taux de PPA français étant de 0,840 et celui australien de 1,446 en 2016.

Nous ne comparerons que les valeurs comparables c'est-à-dire les moyennes de primes mensuelles pour les même types de formules.

- Formules accidents uniquement : la moyenne calculée des tarifs de primes est de 9,30€ par mois en France et 29 dollars australiens en Australie. Après correction par les taux de PPA, ceci revient à 11,1 dollars américains en France et 19,4 dollars américains en Australie. Ces formules sont donc en moyenne 1,8 fois plus chères en Australie qu'en France.
- Formules accidents + maladies : la moyenne calculée des tarifs de primes est de 17,2€ par mois en France et 60,1 dollars australiens en Australie. Après correction par les taux de PPA, ceci revient à 20,5 dollars américains en France et 41,6 dollars américains en Australie. Ces formules sont donc en moyenne 2 fois plus chères en Australie qu'en France.
- Formules accidents + maladies+ prévention : la moyenne calculée des tarifs de primes est de 41,5€ par mois en France et 57,8 dollars australiens en Australie. Après correction par les taux de PPA, ceci revient à 49,4 dollars américains en France et 40 dollars américains en Australie. Ces formules sont donc en moyenne 1,2 fois plus chères en France qu'en Australie.

Au final, on trouve des tarifs en moyenne 1,5 fois plus élevés en Australie qu'en France.

Ceci reste toutefois à modérer du fait qu'il s'agit d'une moyenne effectuée pour un même type d'animal ; il n'est pas impossible que cette différence soit modifiée lorsque l'on considère tous les types d'animaux (espèces, âges, races,...). De plus, on compare ici des tarifs pour des formules certes similaires mais pas identiques, et des prix plus élevés peuvent s'expliquer par une couverture plus large même si nous avons vu que la liste des exclusions en France et Australie est très similaire. De plus, les plafonds sont en général plus élevés en Australie qu'en France ce qui peut être un élément expliquant des tarifs de primes plus élevés.

Maintenant que nous avons vu le détail des contrats d'assurance santé animale français et australiens (conditions de souscription, types de couvertures proposés, exclusions, délais de carence,...) nous allons nous intéresser à la perception de ces assurances par les vétérinaires et les propriétaires de chiens et chats dans une troisième partie. Cette partie présentera les avantages et inconvénients des assurances pour animaux de compagnie, vus par les vétérinaires et les propriétaires et retrouvés dans la littérature. Puis dans un second temps, nous présenterons l'enquête menée afin de comprendre la place de ces assurances en France et en Australie, et ses principaux résultats.

Troisième partie:

**Perception des assurances pour animaux de compagnie en France et
en Australie**

1. Les avantages et inconvénients généraux des assurances pour animaux de compagnie en France et en Australie

Selon l'enquête DBM/MKT de Bulle Bleue, en 2009 83% des vétérinaires canins sont favorables à l'assurance (Crouse V 2015). Cependant, certains vétérinaires montrent des craintes et réticences quant au développement des assurances santé animale.

1.1 Les avantages pour les vétérinaires, clients et patients

✓ Des soins abordables :

Lorsque l'animal est assuré, la médecine et la chirurgie deviennent plus accessibles aux propriétaires. Une étude réalisée en 2004 par SantéVet montre qu'un quart des propriétaires interrogés ne peut pas effectuer les soins nécessaires pour leur animal pour des raisons financières, (Truffert M 2009) et ceci ne va pas en s'arrangeant du fait du perfectionnement des outils diagnostiques et thérapeutiques et donc de l'augmentation des prix des prestations vétérinaires. Une enquête TNS réalisée pour SantéVet en Juin 2008 auprès de 1 035 propriétaires de chiens et chats, révèle que 41% des propriétaires jugent les frais vétérinaires trop chers et 60% souhaitent que leur vétérinaire leur indique des solutions de paiement, ce qui peut passer par la souscription d'une assurance santé (Salord J 2008).

Quant aux données australiennes, une enquête réalisée auprès de 822 australiens par l'AVA (*Australian Veterinary Association*) en 2014 montre des résultats similaires. A la question « *qu'est ce qui rendrait les visites vétérinaires de contrôle annuel plus réalisables ?* », environ 58% des propriétaires d'animaux de compagnie répondent « *des coûts vétérinaires moins élevés* », 22% répondent « *une confiance plus grande quant à la suggestion par le vétérinaire uniquement de traitements réellement nécessaires* », 20% répondent « *des assurances santé pour animaux de compagnie moins chères* » et 16% répondent « *le fait que nous ayons une assurance pour notre animal* » (Balzer M 2014).

Le remboursement, au moins partiel, de certains frais vétérinaires par les assurances rend ainsi les soins vétérinaires plus abordables et permet de proposer une médecine plus poussée voire de sauver des animaux de l'euthanasie. En effet, on estime à 250 000 le nombre d'animaux euthanasiés chaque année en France pour des raisons financières (données de 2012). (Bourven M 2012)

Il s'agit ici d'un avantage notable, à la fois pour l'animal, son propriétaire et le vétérinaire.

- ✓ Un client responsabilisé et fidélisé ainsi qu'une augmentation du profit :

D'après une enquête réalisée par le Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice libéral (SNVEL) en 1998, 81% des vétérinaires remarquent une différence significative de comportement entre un client dont l'animal est assuré et un client dont l'animal ne l'est pas. Les visites du client dont l'animal est assuré sont plus fréquentes et plus précoces et le client hésite moins sur les dépenses. En effet, selon une étude menée par SantéVet en 2010, le nombre annuel moyen de visites dans la clinique augmenterait de 93% pour les assurés et le panier moyen de 78%. (Crouse V 2015). Le chiffre d'affaire annuel d'une clinique vétérinaire suivant la formule : (CA= clients actifs x panier moyen x fréquentation), le panier moyen pour un animal non assuré étant de 50€ HT et la fréquentation moyenne d'un animal non assuré étant de 3,2 (données de 2015) , si on reprend le calcul sur la base de 1000 animaux , on trouve une augmentation de chiffre d'affaire de 24% dans une clinique où 10% des animaux sont assurés. Cette augmentation est donc importante et intéressante pour toute clinique vétérinaire (Crouse V 2015).

Avoir des clients qui assurent leur animal de compagnie permet donc une augmentation du profit grâce à une augmentation des visites mais aussi par la possibilité bien souvent de réaliser des investigations et soins plus poussés. Cependant, l'enquête citée ci-dessus étant réalisée par Santé Vet, on peut se poser la question de l'impartialité de l'étude. De plus, on peut penser que cette augmentation du profit ne soit pas seulement due au fait que les animaux soient assurés mais au fait que les propriétaires qui assurent leur animal sont parfois plus investis dans la santé de leur animal.

- ✓ Une bonne relation vétérinaire-client :

Les assurances permettent un affranchissement au moins partiel de la barrière financière et donc des possibles plaintes des clients quant aux honoraires, des possibles impayés et crédits, améliorant ainsi le rapport vétérinaire-client.

1.2 Les inconvénients et limites selon les vétérinaires et les clients

- ✓ Crainte du non-respect du Code de déontologie :

Les vétérinaires sont parfois réticents à discuter des assurances pour animaux de compagnie avec leurs clients de peur de leur réaction en termes de violation du secret

professionnel qu'ils sont tenus de préserver, selon l' Article R.242-33. V du Code de déontologie : « *Le vétérinaire est tenu au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi.* » (Ordre des vétérinaires 2015). On retrouve l'équivalent de cet article dans le code de déontologie australien des vétérinaires Article 12 : « *[...] les vétérinaire doit conserver la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de sa pratique professionnelle* » (Veterinary practitioners board of New South Whales 2013)

Or, dès lors que le vétérinaire obtient l'accord du propriétaire, il peut fournir les pièces du dossier médical nécessaire à l'assureur pour effectuer la procédure de remboursement sans entrer en contradiction avec le code de déontologie (en France comme en Australie). C'est ce qui est expliqué dans le « guide australien des assurances animalières destiné aux vétérinaires » : « *Les clients peuvent être amenés à demander une copie du dossier de leur animal, pour satisfaire la demande d'un assureur. Dans ce cas, il est possible de fournir le dossier directement à l'assureur, une fois que l'accord du client a été obtenu* » (Australian Veterinary Association 2014).

Les vétérinaires ont parfois des réticences à parler des assurances animalières également par crainte de promouvoir illégalement une compagnie d'assurance. Ceci est en effet interdit par l'Article R 242-62 du code de déontologie français : « *Tout courtage en matière de commerce d'animaux, et toute intermédiation d'assurance sont interdits aux vétérinaires exerçant la médecine et la chirurgie des animaux* » (Ordre des vétérinaires 2015). Le « guide australien des assurances animalières destiné aux vétérinaires » explique également les limites de la communication en matière d'assurance santé animale : « *Vous pouvez procurer des informations relatives aux assurances santé animale [...] mais vous ne devez cependant pas recommander un contrat ou produit spécifique comme étant idéal pour les besoin d'un client* » (Australian Veterinary Association 2014).

Ainsi, les vétérinaires sont autorisés à discuter avec les clients des principes généraux et limites des assurances santé animalières ainsi que des différents types de contrats existants, tant qu'aucune société d'assurance en particulier n'est recommandée au détriment d'une autre (Australian Veterinary Association 2014).

La limite peut alors apparaître floue.... Par exemple : le vétérinaire, s'il dispose de brochures des assurances, est-il tenu de fournir toutes les brochures existantes à son client, ou peut-il n'en fournir qu'une ? A cette question, l'AVA (Australian Veterinary Association) explique dans son guide des assurances animalières pour les vétérinaires, qu'idéalement, il est conseillé de fournir quelques brochures de sociétés d'assurance différentes, et à défaut, en tout cas mentionner l'existence d'autres compagnies d'assurance parmi lesquelles le client devra faire son choix personnellement.

En somme, le vétérinaire ne déroge pas au Code de déontologie en parlant des assurances pour animaux de compagnie à ses clients et en citant des noms, dès lors qu'il ne met pas en valeur une compagnie au détriment d'une autre. Si le vétérinaire mentionne une compagnie avec laquelle il est plus familier, il se doit de signaler au propriétaire qu'il ne s'agit que d'un exemple et que le propriétaire doit lui-même comparer les assurances afin de choisir celle qui lui semble la plus adaptée.

Une différence notable avec le cas français est que les vétérinaires australiens ont le droit d'établir un partenariat commercial avec une ou plusieurs société(s) d'assurance. Dans ce cas, ils ont l'obligation d'en informer le client lorsqu'ils recommandent la compagnie d'assurance en question comme il est expliqué dans le « guide australien des assurances animalières destiné aux vétérinaires » : « *Si vous recevez une commission par une assurance [...] vous devez en informer le client.* » (Australian Veterinary Association 2014).

Ce type de partenariat est encore interdit en France par l'Article R.242-62 du code de déontologie (« [...] toute intermédiation d'assurance [est] interdit aux vétérinaires exerçant la médecine et la chirurgie des animaux ») (Ordre des vétérinaires 2015).

✓ Exclusions trop restrictives :

La liste des exclusions est souvent longue, sans compter les exclusions personnelles qui peuvent s'ajouter en fonction de l'historique de l'animal. Le client et le vétérinaire peuvent alors juger les assurances santé animale comme présentant un faible rapport qualité de la couverture/coût de la souscription (Surugue 2004). Les exclusions souvent mal comprises par les vétérinaires et clients sont notamment celles relatives aux frais de prévention. Ceci peut s'expliquer par la différence avec les couvertures santé en humaine, qui remboursent également certains frais de prévention dès lors qu'ils sont obligatoires ou fortement conseillés (par exemple, le vaccin contre la grippe n'est pas obligatoire en France mais remboursé notamment pour les personnes de plus de 65 ans car il est recommandé pour cette catégorie). Cependant, comme évoqué précédemment, le principe de l'assurance étant de couvrir des événements aléatoires, on comprend pourquoi les frais de prévention, qui sont des frais prévisibles, ne sont pas pris en charge par la majorité des contrats. Il est important que le vétérinaire en ait conscience et puisse l'expliquer aux clients. Toutefois, de plus en plus de courtiers proposent des contrats couvrant les frais de prévention, mais il s'agit des contrats les plus coûteux.

✓ Coûts trop élevés :

Certains clients peuvent être réfractaires à l'idée de dépenser chaque mois de l'argent pour assurer la santé de leur animal alors que ce dernier ne présente pas de problème de santé. Mais il s'agit bien du principe de l'assurance, identique dans le cas des humains ; la mutualisation des fonds permet le remboursement d'une partie des frais dépensés par le souscripteur lors de problème médical. Une solution alternative pourrait être de verser une somme d'argent prédéfinie, mensuellement, sur un compte dédié aux dépenses pour son animal de compagnie. Ainsi, le propriétaire aurait moins l'impression de « jeter son argent par les fenêtres » car l'argent est conservé par le propriétaire en cas de non nécessité de dépense, mais en contrepartie seule la somme épargnée est présente pour couvrir les frais, ce qui peut s'avérer insuffisant en cas de lourds frais vétérinaires (chirurgie longue et complexe par exemple). A l'inverse, dans le cas où le propriétaire a souscrit à une assurance, le pourcentage de couverture sera identique quelle que soit la hauteur des frais à couvrir, ce qui offre une sécurité. Le choix entre l'épargne personnel pour son animal de compagnie, et la souscription à un contrat d'assurance, est donc purement personnel, chaque option présentant des avantages et inconvénients propres, que le vétérinaire doit pouvoir mentionner aux propriétaires montrant un intérêt pour le sujet.

✓ Sous-information et complexité des contrats :

Beaucoup de vétérinaires ne sont pas à l'aise avec les assurances pour animaux de compagnie du fait du manque de connaissance sur leur fonctionnement, leurs limites et leurs coûts. L'enquête TNS réalisée pour SantéVet en Juin 2008 montre que 15% des vétérinaires n'ont jamais entendu parler des assurances animalières et parmi ceux qui connaissent, à peu près la moitié estime « *connaître mais sans plus* ». Ce qui laisse seulement 40% des vétérinaires qui s'estiment correctement informés (Truffert M 2009).

✓ Peur du mécontentement du client :

Certains vétérinaires ne sont pas favorables aux assurances pour animaux de compagnie car il s'agit d'un sujet qu'ils ne maîtrisent pas et craignent donc de décevoir le client demandeur d'informations. Les vétérinaires peuvent également craindre d'éventuels reproches de clients ayant choisi une compagnie d'assurance pour leur animal, suite à une discussion avec leur vétérinaire, et n'étant pas satisfait de cette compagnie. D'où l'importance encore une fois pour le vétérinaire ne pas promouvoir une compagnie plus qu'une autre.

✓ Incitation à la fraude :

Le vétérinaire peut être dans une situation inconfortable si le propriétaire demande de falsifier des documents d'assurance (date d'apparition des premiers signes cliniques, identification de l'animal, etc). S'il accepte, c'est risquer une sanction lourde (amende, voire emprisonnement et retrait du droit d'exercer) s'il refuse, c'est risquer de perdre un client...

Le vétérinaire a tout intérêt à ne pas se laisser inciter à la fraude par un client et à respecter le code de déontologie qui stipule dans l'article R.242-38 que le vétérinaire doit « *[apporter] le plus grand soin à la rédaction des certificats ou autres documents qui lui sont demandés et n'y [affirmer] que des faits dont il a vérifié lui-même l'exactitude* ». (Ordre des vétérinaires 2015) On retrouve ces mêmes notions dans le code de déontologie des vétérinaires australiens, article 17 « *Un vétérinaire ne doit certifier aucun fait qu'il n'a pas lui-même effectué ou supervisé* » (Australian Veterinary Association 2014)

✓ Peur des frais conventionnés comme avec la Sécurité Sociale :

Certains vétérinaires émettent la crainte de l'apparition d'un conventionnement des honoraires vétérinaires avec deux groupes de vétérinaires : ceux respectant les tarifs définis par les assurances, et ceux ayant des honoraires libres.

A l'heure actuelle, les frais conventionnés n'existent pas dans le domaine vétérinaire (pour les deux pays étudiés) et les souscripteurs d'assurance sont libres du choix de vétérinaire. Les assurances australiennes se réservent toutefois le droit d'analyser les honoraires vétérinaires et de rembourser les souscripteurs sur la base de frais moyens dans le cas où les honoraires du vétérinaire en question sont au-dessus de la moyenne. Ceci n'est pas mentionné dans les termes et conditions de contrats d'assurance français mais les assurances françaises (tout comme les assurances australiennes) peuvent décider de ne pas rembourser des frais jugés comme non nécessaires et peuvent dans ce cas avoir affaire à un vétérinaire expert pour déterminer la nécessité des actes réalisés. Dans ce cas, selon l'article R.242-83 du Code de déontologie vétérinaire, « *les vétérinaires intervenants sur un animal à l'occasion d'un litige ou d'un sinistre à la demande d'une compagnie d'assurance n'interviennent pas sans avoir prévenu le vétérinaire traitant de la nature de leur mission et des modalités de leurs interventions* » ((Ordre des vétérinaires 2015) .

✓ La peur du contrôle fiscal :

Les feuilles de soins pourraient constituer des preuves des consultations pouvant éventuellement être utilisées en cas de contrôle fiscal. Ceci reste toutefois peu probable car les assureurs n'auraient aucun intérêt à perdre la confiance déjà fragile des vétérinaires en divulguant les feuilles de soins. De plus, considérant la faible proportion d'animaux assurés, en France comme en Australie, un contrôle fiscal par le biais des feuilles de soins est encore non réalisable.

✓ Perte de liberté du vétérinaire dans son travail :

Les vétérinaires doivent détailler, dans feuilles de soins, les actes réalisés ce qui peut leur donner l'impression d'un « contrôle » de la part des assureurs ayant le pouvoir de refuser de couvrir des frais jugés non nécessaires, voire à terme, si le taux d'animaux assurés augmente fortement, de promouvoir des protocoles de soin types. C'est ce qu'expliquait Yannick Poubanne , membre du Conseil supérieur de l'Ordre dans un article de la Dépêche vétérinaire de 2008 : « *le risque pour la profession vétérinaire, c'est un contrôle de la profession, des coûts et une remise en question des choix des vétérinaires* » (Truffert M 2009).

✓ Alourdissement de la charge administrative du vétérinaire :

Les feuilles de soins sont parfois jugées longues et fastidieuses à remplir et constituent ainsi un élément supplémentaire à la charge administrative du vétérinaire.

✓ Peur d'apparition d'un fonctionnement avec tiers payant :

Ce fonctionnement n'existe pas encore en France ni en Australie pour les assurances animalières, mais certains vétérinaires craignent que ce système se développe, rendant ainsi les paiements au vétérinaire plus longs et plus compliqués. On peut également imaginer que certains propriétaires ne souhaitent voir leur chèque encaissé qu'une fois qu'ils se sont fait rembourser par l'assurance.

Face aux craintes des vétérinaires, pour empêcher toute dérive dans l'utilisation des assurances de santé animale, et pour réglementer leur usage, des chartes ont été mises en place, aussi bien en France qu'en Australie.

1.3 Etablissement de chartes et documents informatifs relatifs à l'utilisation des assurances pour animaux de compagnie

1.2.1 En France

Dans le but de réguler la relation entre les assurances et les vétérinaires, le Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires, en collaboration avec le SVEL (Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral) et le Germ (Groupe d'études et de recherches en management de l'Afvac), a rédigé une charte des bonnes pratiques en 2008. Cette charte proposait des règles à respecter par les assureurs et les vétérinaires.

La charte a été découpée en trois parties :

- une partie expliquant son objectif de facilitation des relations entre vétérinaires et assureurs tout en respectant les règles de chaque profession ;
- une deuxième partie énonçant les conditions de mise en place de ces règles ;
- une troisième partie concerne l'engagement pris par chaque partie envers le client et envers l'autre partie. L'assureur doit s'engager auprès du client à une transparence concernant les modalités du contrat (exclusions, délais de carence, taux et plafonds de remboursement, franchise,...) Les feuilles de soins doivent être validées par l'Ordre des Vétérinaires. L'assureur doit s'engager auprès du vétérinaire à respecter la confidentialité du dossier médical, à laisser le propriétaire libre du choix de son vétérinaire, à ne pas mettre en question les choix du vétérinaire en terme de méthode diagnostique et thérapeutique ou encore concernant les honoraires. Enfin, les assureurs ne peuvent proposer le conventionnement ou la mise en place du tiers payant des vétérinaires sans accord du Conseil Supérieur de l'Ordre.

Quant au vétérinaire, il doit s'engager à remplir honnêtement tout document nécessaire aux assurances. S'il signe la charte, il s'engage à se rendre au moins une fois par an à des réunions organisées avec les sociétés d'assurance afin d'améliorer le fonctionnement de ces dernières (Reuze 2013).

En adhérant à la charte, les compagnies d'assurance s'engagent :

- au respect des prescriptions et honoraires vétérinaires ;
- au libre choix des propriétaires concernant leur choix de vétérinaire ;
- à ne pas pratiquer de tiers payant sans l'aval du Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires.

Onze compagnies d'assurance ont signé la charte : SantéVet (la première à signer en 2008), Bulle Bleue, AAC Canissimo, Felissimo, Anisanté, Cavalassur, Foxtrot Partners, Animal experts, Groupe Solly Azar, Finaxy et EAC Assurances.

Cependant, la charte a été dénoncée en Mai 2014 comme contraire au droit à la concurrence. En effet, l'adhésion à cette charte a été jugée comme pouvant octroyer aux sociétés d'assurance un avantage, en termes d'image, contraire aux règles de la concurrence (Faessel A 2014).

Aujourd'hui en France, aucun texte ne règlemente ou ne donne les lignes directrices de l'utilisation des assurances pour animaux de compagnies, à l'exception des quelques articles du Code de déontologie cités. Si la charte proposée est apparue comme faisant obstacle aux règles de la concurrence, l'établissement d'un guide de l'utilisation des assurances santé pour animaux de compagnie pourrait s'avérer judicieux pour combler le manque d'informations quant à ce que les vétérinaires peuvent et ne peuvent pas faire lorsqu'ils informent leurs clients sur les assurances santé animale. Un tel guide a été établi en Australie.

1.3.2 En Australie

En 2013 en Australie, la Pet Insurance Taskforce* a établi un guide des assurances pour animaux de compagnie destiné aux vétérinaires (*Veterinarians guide to pet health insurance*). Le guide inclus :

- des informations générales sur les assurances santé pour animaux de compagnie ;
- des éléments sur le marché australien ;
- les raisons pour lesquelles beaucoup de clients n'utilisent pas d'assurance pour leurs animaux de compagnie ;
- des techniques pour promouvoir et faciliter l'utilisation des assurances pour animaux de compagnie dans les cliniques ;
- les obligations légales des vétérinaires et ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas dire aux clients lorsqu'ils parlent des assurances pour animaux de compagnie (Catt G 2014).

*La Pet Insurance Taskforce est une alliance créée à l'initiative de l'association australienne des vétérinaires (Australian veterinary association ou AVA). Elle regroupe les deux assureurs australiens du marché des animaux de compagnie (Hollard et Allianz) et l'AVA (Australian Veterinary Association [sans date]).

L'association australienne des vétérinaires (*Australian veterinary association*) œuvre pour une amélioration du système des assurances santé pour animaux de compagnie, au travers de la création du guide des assurances pour animaux de compagnie en 2013 et de l'organisation de conférences sur le thème des assurances animalières. Ces conférences permettent une meilleure communication entre vétérinaires et assureurs et ainsi une amélioration du fonctionnement des assurances. C'est notamment grâce à l'intervention de l'association australienne des vétérinaires que les assureurs ont accepté de corriger leur définition de « condition préexistante » en 2014. En effet la définition était auparavant basée sur un élément de l'organisme dans sa globalité. Les assureurs pouvaient ainsi par exemple refuser de couvrir le retrait d'une masse cutanée cancéreuse si l'animal avait souffert d'allergies auparavant, sous couvert du fait que le tissu atteint est la peau qui était atteinte avant souscription du contrat. La définition de condition préexistante est désormais basée sur une pathologie commune. L'association australienne des vétérinaires a également demandé le développement de feuille de soins électronique pour faciliter le travail des vétérinaires, dont l'utilisation est de plus en plus fréquente.

L'association australienne des vétérinaires se penche donc régulièrement sur le sujet des assurances pour améliorer et faciliter leur utilisation par les vétérinaires mais aussi par les propriétaires (Richmond R [sans date]).

2. Enquêtes menées en France et en Australie auprès de vétérinaires et propriétaires ; matériels et méthodes

Nous avons réalisé une enquête auprès de propriétaires de chien ou chat et professionnels de la santé animale en Australie, similaire à l'enquête réalisée en France en 2013 par M.C. Reuze dans le cadre de sa thèse pour l'obtention du diplôme vétérinaire (Reuze 2013). Les deux enquêtes (quatre questionnaires) sont présentées en annexe 7, 8, 9 et 10.

2.1 L'enquête française de 2013

Elle est constituée de deux questionnaires qui ont été diffusés au Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire (CHUV) d'Oniris. Le premier questionnaire s'adressait aux praticiens du CHUV, aux étudiants et au personnel non enseignant travaillant au contact

des clients. Il avait pour but d'évaluer le degré de connaissance des personnes interrogées, leur point de vue et leur intérêt pour les assurances pour chats et chiens. Le second questionnaire s'adressait aux clients du CHUV, propriétaires de chat ou chien. Cette enquête avait pour objectif de déterminer le niveau de connaissance des propriétaires d'animaux relatif aux assurances animalières et leur opinion à ce sujet.

Les deux enquêtes étaient constituées principalement de questions à réponses fermées (avec une case « autre » à compléter si besoin). Elles prenaient environ cinq minutes à compléter. A la fin de chaque questionnaire, une rubrique « remarques libres » permettait d'en savoir éventuellement plus sur la perception des assurances animalières par la personne interrogée.

- Le questionnaire destiné aux praticiens

Le questionnaire destiné aux praticiens a été rempli par 269 personnes, ce qui correspondait à environ un tiers des personnes sollicitées. L'enquête ayant été diffusée en ligne, tous les questionnaires remplis l'ont été sans faille et ont pu être analysés.

Cette enquête était divisée en trois parties. La première partie concernait les assurances : elle avait pour but de savoir si le praticien interrogé connaît l'existence des assurances pour chiens et chats et si oui lesquelles, de tenter de comprendre les raisons de leur faible succès en France, et de connaître l'opinion des praticiens sur les assurances animalières. Cette partie comporte également des questions ayant pour but d'évaluer l'importance qu'accordent les praticiens aux assurances santé animalières, ce qu'ils souhaiteraient pour en savoir plus sur les assurances, quel serait selon eux le meilleur moment pour parler des assurances aux propriétaires, comment ils jugent le remplissage de feuilles de soins et s'ils considèrent les assurances pour animaux de compagnie comme un avantage ou inconvénient pour le vétérinaire et pourquoi.

La deuxième partie concerne le répondant lui-même (son sexe, son âge et son statut dans l'école).

La troisième partie permet d'évaluer le niveau de connaissance du répondant concernant le fonctionnement des assurances pour chats et chiens à l'aide d'affirmations générales à répondre par « vrai » ou « faux ».

Une partie est laissée libre pour que le répondant puisse y écrire des remarques.

- Le questionnaire destiné aux clients :

Le questionnaire pour les clients a été quant à lui distribué sur papier et était constitué de questions courtes, à réponses faciles et rapides. Le nombre de questions a été réduit au minimum, de manière à éviter que le répondant se lasse.

Sur les 127 questionnaires récoltés, 110 ont pu être analysés (17 questionnaires incomplets, illisibles ou ne concernant pas un chat ou chien).

Ce questionnaire est également divisé en trois parties. Une première partie permet de collecter des informations sur l'animal (espèce, âge, race, mode de vie, niveau de médicalisation,...). Elle permet de savoir si l'animal est assuré et, s'il l'est, avec quelle compagnie, quel contrat et quelle prime mensuelle. Elle permet de savoir le niveau de satisfaction du client quant à l'assurance de son animal et de savoir si le fait d'avoir son animal assuré a augmenté ses visites chez le vétérinaire.

La deuxième partie permet de savoir si les clients interrogés connaissent l'existence des assurances pour chiens et chats et, si oui, lesquelles. Elle interroge les clients sur le moyen qu'ils préféreraient utiliser pour obtenir des informations sur ces assurances (vétérinaire, internet, ami,...) et ce qui pourrait les pousser ou au contraire les dissuader d'assurer leur animal. Cette partie comporte également des questions sur les critères les plus importants à prendre en compte dans le choix des assurances selon les clients, ainsi que sur l'idée que se font les clients quant à la relation assureurs- vétérinaires.

Une troisième partie concerne le client lui-même (âge, sexe, lieu de vie, catégorie socio-professionnelle,...). Cette partie évalue également le souhait éventuel du client de souscrire à une assurance pour son animal et si oui à quel montant.

Enfin, de la place est gardée pour toute remarque éventuelle du répondant.

2.2 L'enquête australienne de 2017

Cette enquête a été rédigée de manière très semblable à l'enquête française de M.C Reuze. Il s'agissait d'une traduction de l'enquête française avec adaptation de certaines questions (liste des assurances bien sûr et frais des assurances lorsque mentionnés, les frais étant, on l'a vu, plus élevés en Australie qu'en France).

Elle a été diffusée en ligne à partir du logiciel Sphinx, ainsi qu'en version imprimée. Chaque version papier comportait le lien de la version en ligne, au cas où la personne interrogée préfère remplir le questionnaire en ligne (par exemple pour des raisons de manque de temps lors de la distribution).

Les questionnaires ont été diffusés au sein de trois cliniques lors de la réalisation de stages à Perth (dans l'Etat de *Western Australia*). Le questionnaire destiné aux clients n'a pas pu être délivré dans une des cliniques, du fait du manque d'approbation de la part du vétérinaire possédant la clinique. Il s'agissait de cliniques à activité canine pure

(et NAC à moins de 10%) de tailles moyennes, localisées proche du centre-ville de Perth pour l'une d'entre elle, et en quartier résidentiel à environ 50km du centre-ville pour les deux autres. Ces cliniques étaient constituées en moyenne de 3,3 vétérinaires travaillant à temps plein et 5,3 nurses (en moyenne 3 nurses présentes en même temps dans la clinique).

La collecte des réponses des propriétaires de chiens et chats s'est faite sur 4 semaines de stages et s'est étendue entre le 16/02/17 et le 11/05/17. La collecte des réponses du personnel des cliniques dans lesquels les stages ont été effectués s'est déroulée sur 8 semaines (total de la durée des stages) et s'est étendu entre le 27/03/17 et le 31/05/17.

Le nombre total de questionnaires collectés chez les professionnels de la santé animale s'élève à 38 ce qui correspond à la quasi-totalité des personnes sollicitées. Un total de 25 vétérinaires et *nurses* ont été questionnés au sein des cliniques vétérinaires fréquentés, 5 par l'intermédiaire de vétérinaires des cliniques fréquentées (diffusion à leurs collègues externes à la clinique) et 8 questionnaires ont été collectés lors d'une conférence de dermatologie canine et féline s'étant déroulée à Perth le 12/04/17. La totalité des questionnaires destinés aux professionnels a été collectée en version papier. Tous les questionnaires collectés ont pu être analysés, certains ont présenté quelques parties non complétées mais les questionnaires ne présentant pas plus de deux oublis de réponses ont été conservés.

Le nombre total de questionnaires collectés chez les propriétaires de chat et chien s'élevait à 52. Seuls 46 ont été conservés (6 questionnaires partiellement rempli : saut d'une à plusieurs pages). Ces questionnaires ont été délivrés par les secrétaires dans une clinique et par moi-même dans une autre clinique. Chaque distribution de questionnaire était précédée d'une petite explication orale en complément du paragraphe introductif rédigé sur le questionnaire et expliquant le but et le contexte de l'enquête. 44 des 52 questionnaires collectés ont été collectés en version papier, 8 en version électronique.

Les résultats ont été analysés à l'aide du logiciel Modalisa.

3. Résultats des enquêtes

3.1 L'enquête destinée aux praticiens

- **Caractérisation de l'échantillon par le biais des questions de la deuxième partie de l'enquête**

✓ Question 12 : A propos du profil de la personne interrogée

Cette partie concerne le statut du répondant. L'exploitation des réponses à cette partie faite M.C Reuze dans le cadre de sa thèse pour l'obtention du grade de docteur vétérinaire en France, montre que 76% des répondants sont des femmes (ce qui correspond à la proportion de femmes parmi les étudiants et praticiens du CHUV de Nantes) et 75% des répondants sont âgés de moins de 25 ans (population en effet essentiellement étudiante).

Quant à l'échantillon de l'enquête australienne de 2017, il est constitué à 86% (32/37 – une non réponse) de femmes et 13% (5/37) d'hommes, ayant majoritairement (46% soit 16/35 – 3 non réponses) entre 25 et 40 ans.

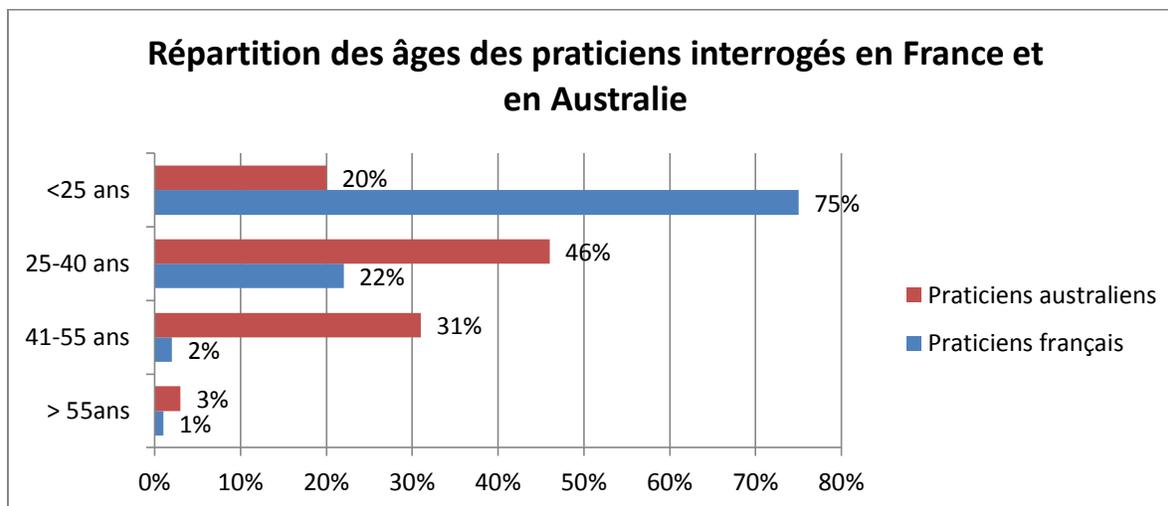


Figure 16: Répartition des âges des praticiens français et australiens interrogés lors des enquêtes de 2013 et 2017

La question suivante sur le statut permet de confirmer pour l'enquête française qu'il s'agit d'une population étudiante principalement (94% des répondants sont étudiants, en incluant les internes).

Quant à l'échantillon australien, il n'est composé d'aucun étudiant ni interne (questionnaire non diffusé au sein d'universités). L'échantillon est composé de façon quasi égale de vétérinaires (46% soit 17/37) et *nurses* (54% soit 20/37).

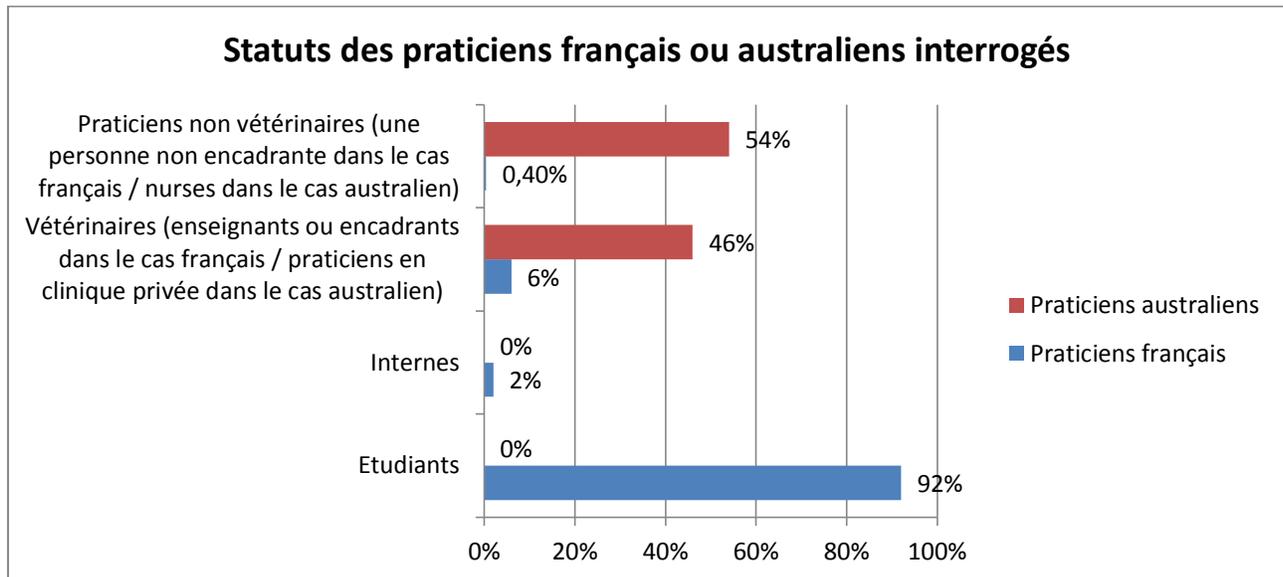


Figure 17: Statuts des praticiens interrogés en France au sein du CHUV de Nantes en 2013 et en Australie au sein de cliniques privées en 2017

- **Première partie**

- ✓ *Question 1 : Etes-vous au courant de l'existence des assurances pour animaux de compagnie ?*

L'enquête française a montré que 99% des praticiens interrogés en 2013 connaissent l'existence d'assurances santé pour chiens et chats contre 100% (38/38) des praticiens interrogés en 2017 dans l'enquête australienne.

- ✓ *Question 2 : Si oui, quelle(s) compagnie(s) d'assurance animalière connaissez-vous ?*

Parmi les différentes sociétés citées dans l'enquête française, 40% des praticiens ont affirmé connaître Bulle bleue et 33% SantéVet. Viennent ensuite Generali (9%) puis GMF (8%).

Parmi les sociétés australiennes citées, 100% (38/38) des praticiens interrogés affirment connaître RSPCA Pet Insurance, 97% (37/38) ont coché Medibank Pet Insurance, 95% (36/39) ont coché Petplan, 92% (35/38) ont coché Woolworths insurance, 90% (34/38) affirment connaître Bow wow meow Pet Insurance, et les autres compagnies listées ont été cochés dans moins 80% des cas (toutes ont été cochées au moins une fois).

Pour l'enquête française, comme pour l'enquête australienne, aucune compagnie supplémentaire n'a été notée dans la rubrique « autre ».

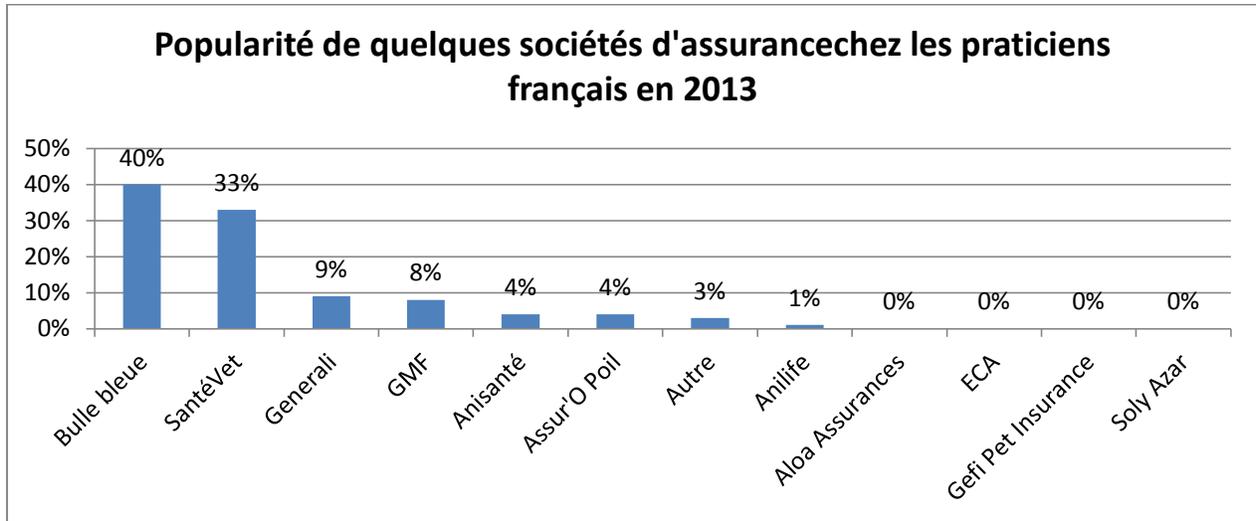


Figure 18: Popularité des compagnies d'assurance santé animale en France au sein des praticiens interrogés en 2013

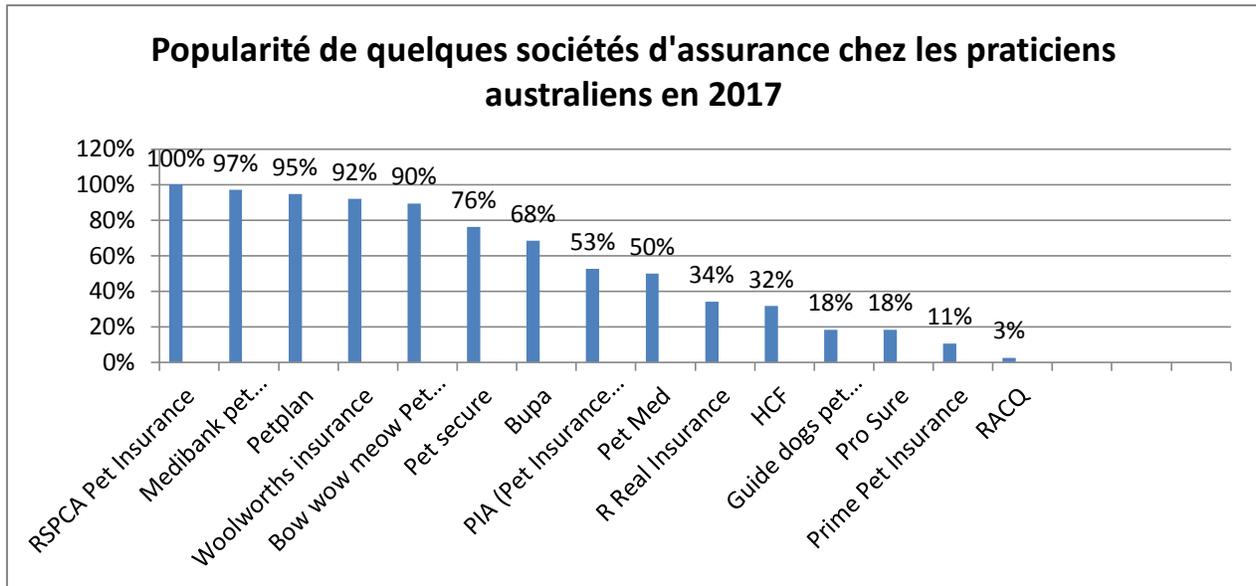


Figure 19: Popularité des compagnies d'assurance santé animale en Australie au sein des praticiens interrogés en 2017

- ✓ *Question 3 : Selon vous, assurer son animal de compagnie est indispensable, valable, surprenant, ridicule ou bien vous ne prenez pas position ?*

Dans l'enquête française, la majorité (80%) des interrogés répondent « valable » et 6% considèrent que c'est « indispensable ».

Dans l'enquête australienne, la majorité (66% soit 25/38) des interrogés répondent également « valable » et 26% (10/38) jugent les assurances pour animaux de compagnie comme « indispensable ». A la différence avec l'étude française, aucun praticien australien interrogé ne juge ces assurances comme « surprenantes » ou « ridicules ».

Les assurances santé animalières sont donc principalement perçues comme utiles au sein de l'échantillon interrogé en France comme en Australie, avec toutefois plus de valeur accordée à ces assurances au sein de l'échantillon australien.

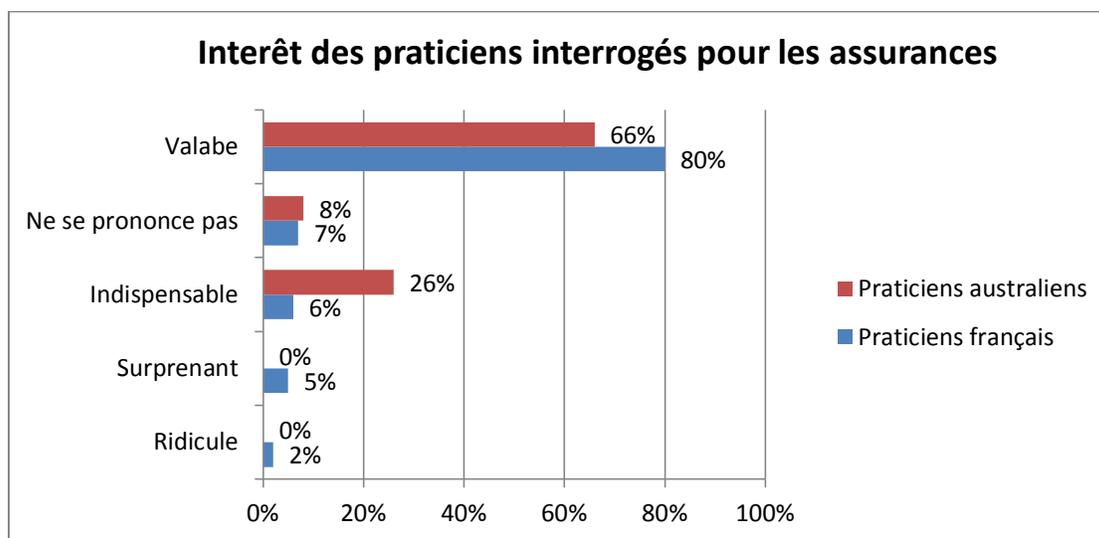


Figure 20: Intérêt porté par les praticiens français et australiens pour les assurances santé animale lors des enquêtes de 2013 en France et 2017 en Australie

- ✓ *Question 4 : Vos clients vous ont-ils déjà questionné sur les assurances pour animaux ?*

A cette question, la majorité (75%) des praticiens français a répondu « rarement » ou « jamais ».

A l'inverse dans l'enquête australienne, la majorité (68% soit 26/38) a répondu « souvent », seul 3% (1/38) ont répondu « rarement » et personne n'a répondu « jamais ».

Les praticiens australiens semblent donc plus souvent confrontés à des clients les questionnant sur les assurances pour animaux de compagnie que les praticiens français, du moins dans les échantillons étudiés. Cela paraît logique lorsque l'on sait qu'il y a cinq fois plus de chiens et chats assurés en Australie qu'en France.

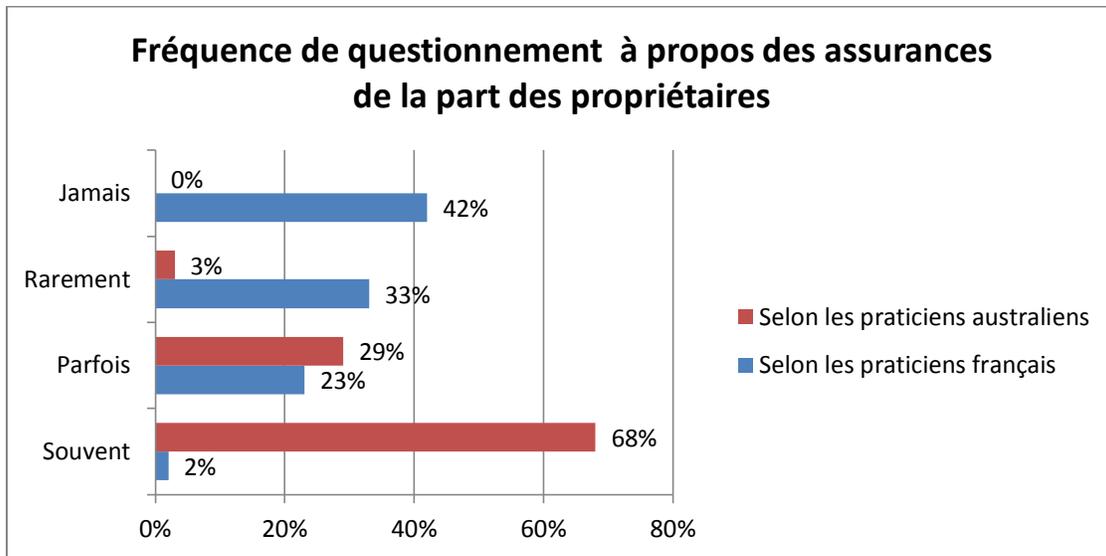


Figure 21: Fréquence du questionnement des clients à propos des assurances, aux praticiens français et australiens, estimée par ces derniers lors des enquêtes

✓ *Question 5: Rencontrez-vous des propriétaires qui assurent leur animal de compagnie ?*

Une majorité des praticiens français interrogés en 2013 (65%) disent ne rencontrer que rarement voire jamais d'animaux assurés.

Au contraire, la majorité (82% soit 31/38) des praticiens australiens interrogés en 2017 rencontre souvent des animaux assurés. Seule une personne interrogée dans l'enquête australienne (une *nurse*) affirme ne jamais en rencontrer. Aucune personne n'a coché la réponse « rarement » et 16% (6/38) ont répondu « parfois ».

Ces résultats sont également cohérents avec le nombre beaucoup plus élevé d'animaux de compagnie assurés en Australie qu'en France.

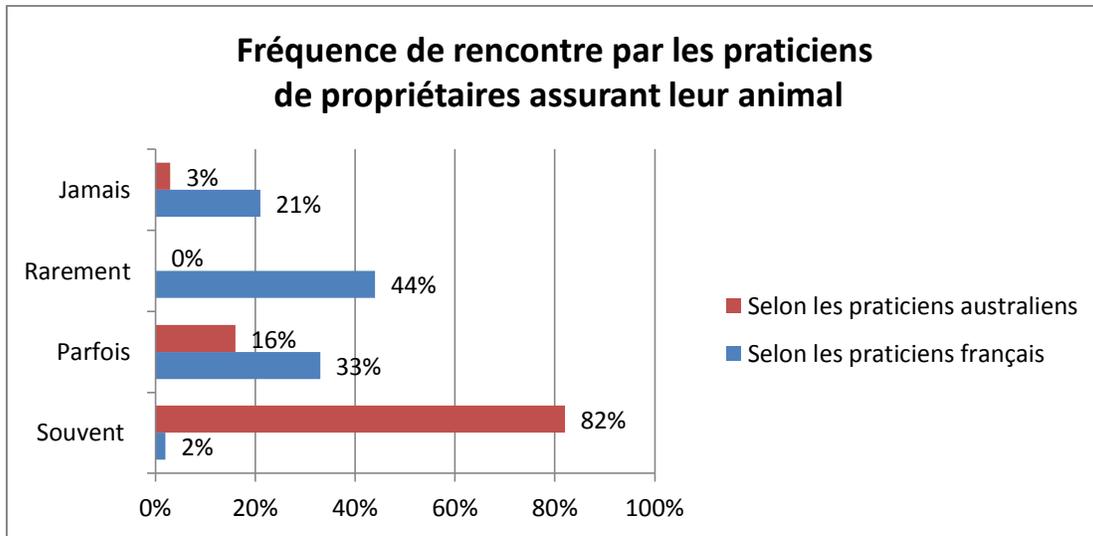


Figure 22: Fréquence de rencontre d'animaux assurés, estimée par les praticiens français et australiens interrogés

- ✓ *Question 6 : Avez-vous déjà conseillé l'assurance santé pour un chat ou un chien ?*

La majorité des praticiens français interrogés répond « jamais » (63%) et 36% répond « parfois » ou « rarement ».

Au contraire, la majorité (74% soit 28/38) des praticiens interrogés en Australie répond « souvent » à cette question, et seul 5% (2/38) répond « jamais » (réponse fournie par deux *nurses*).

Ces résultats sont à relier avec les résultats précédents : les praticiens australiens recommandent plus souvent les assurances animalières aux clients car les clients australiens sont plus demandeurs d'informations, mais également car les praticiens australiens accordent plus de valeur à ces assurances. Cette fréquence de recommandations plus élevée chez les praticiens australiens pourrait peut-être également s'expliquer par une plus grande maîtrise du sujet des assurances par les vétérinaires australiens, qui se sentent donc plus à l'aise pour en parler. Nous aborderons ce point plus tard.

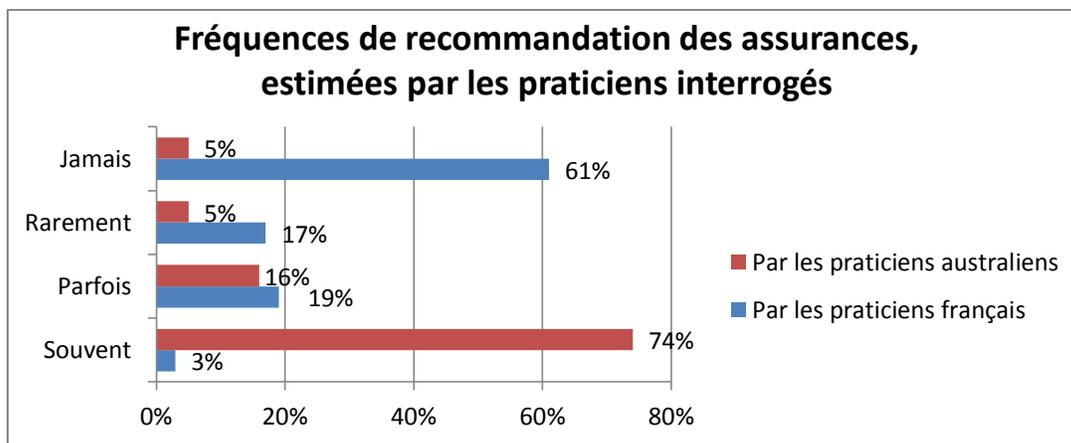


Figure 23: Fréquence de recommandation des assurances santé animale par les praticiens interrogés en France et en Australie lors des enquêtes de 2013 en France et 2017 en Australie

- ✓ *Question 7 : Avez- vous déjà rempli une feuille de soins ? Si oui, était-ce simple, compliqué ou autre ?*

En ce qui concerne le remplissage des feuilles de soins, seulement 27% des praticiens interrogés en France affirment l'avoir déjà fait mais au sein du sous échantillon « internes et enseignants », 65% l'ont déjà fait. En effet seul les vétérinaires diplômés sont autorisés à signer les feuilles de soin et les 27% des praticiens représentent bien uniquement des vétérinaires diplômés.

Dans l'enquête australienne, 76% (29/38) des praticiens interrogés, affirment avoir déjà rempli une feuille de soins, ce qui s'élève à 82% (14/17) lorsque l'on considère la sous population « vétérinaires ». Ce chiffre n'est pas tant différent de la population « vétérinaire + nurses » car les *nurses*, s'occupent souvent de remplir les feuilles de soins avant relecture et signature par le vétérinaire

Les trois quart des praticiens interrogés en France ayant déjà rempli une feuille de soins ont trouvé cela facile (74%).

De même, plus de trois quart (78% soit 29/37) des praticiens interrogés en Australie, ayant déjà rempli une feuille de soin, ont trouvé cela simple. 7 personnes ont coché la case « autre » et 5 d'entre elles expliquent que la complexité et le temps requis pour le remplissage des feuilles de soins dépend des compagnies. Un praticien précise dans « autre » que le remplissage de ces feuilles de soins est chronophage. Un vétérinaire ayant affirmé n'avoir jamais rempli de feuilles de soins explique dans la rubrique « autre », que ce sont les *nurses* qui remplissent les feuilles de soins dans sa clinique, ce qui a été observé dans la majorité des cas lors des stages effectués en Australie. Ceci reste légal et peut d'ailleurs être intéressant pour les vétérinaires, à condition que

ces derniers relisent attentivement la feuille de soins avant de la signer, car cette tâche est de leur responsabilité.

- ✓ *Question 8 : Selon vous, quel serait le meilleur moyen d'informer les clients sur les assurances pour animaux de compagnie ? (une seule réponse)*

Dans l'enquête menée en France en 2013, la majorité des praticiens interrogés évoque la consultation vaccinale (59%) et en particulier lors de la primo-vaccination, et en évitant de le répéter aux vaccinations suivantes si le sujet a déjà été abordé. Des dépliants informatifs déposés à l'accueil ou en salle d'attente semblent être le bon moyen d'information pour 37% des praticiens. Enfin, seulement 3% des praticiens pensent intéressant de conseiller une assurance lorsque l'animal a déjà subi une maladie ou une chirurgie ayant coûté cher au propriétaire.

Dans l'enquête menée en Australie en 2017, la majorité (37% soit 14/38) des praticiens interrogés pensent qu'une consultation vaccinale est le moment adapté pour évoquer les assurances santé animale. Une bonne partie (32% soit 12/38) des personnes interrogées pensent que le moment approprié est à l'accueil (à l'aide de dépliants informatifs ou de communication avec les secrétaires). Enfin, une minorité (18% soit 7/38) préfère des dépliants informatifs laissés à portée des clients en salle d'attente. Quelques personnes (5/38) ont coché la case « autre » et précisent comme moment le plus approprié, les visites de contrôle pour chiot, ce qui se recoupe partiellement avec les visites vaccinales (les visites de contrôle pour chiot sont parfois associées à un vaccin mais en choisissant cette option, les praticiens n'incluent pas les visites vaccinales d'animal adulte). Aucun praticien australien n'a répondu « après une maladie couteuse ».

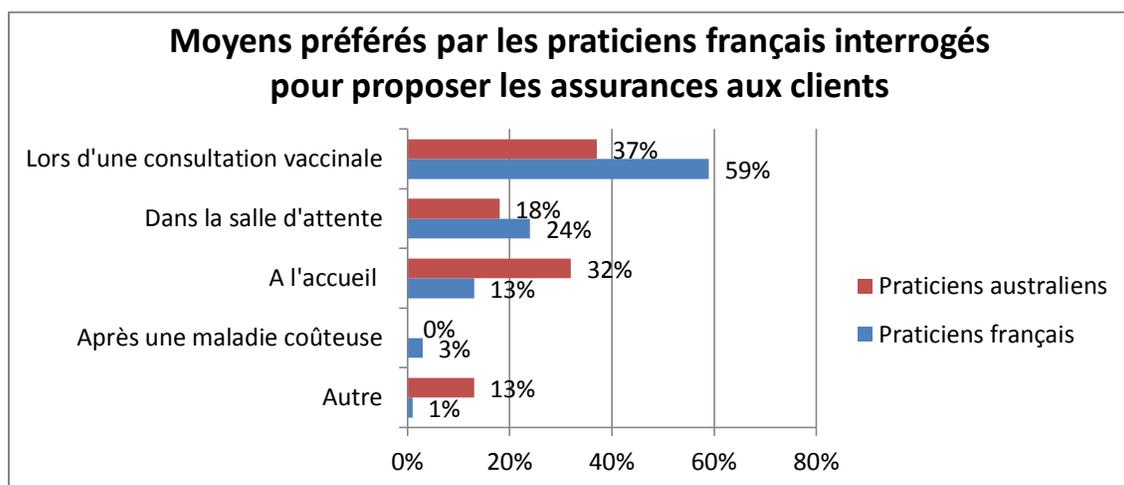


Figure 24: Moyens préférés par les praticiens interrogés en France et en Australie, pour aborder le sujet des assurances avec les clients

- ✓ *Question 9 : Selon vous, est-ce un avantage pour les vétérinaires que leurs clients assurent leur animal ? Si oui, cochez maximum deux avantages majeurs pour le vétérinaire – Si non, cocher maximum deux inconvénients majeurs pour le vétérinaire.*

La grande majorité (92%) des praticiens français interrogés considère ces assurances comme un avantage pour la profession.

Les raisons principales évoquées sont relatives à un meilleur travail ; 35% des avantages cités sont le fait qu'un propriétaire qui a assuré son animal acceptera plus facilement des soins ou des examens coûteux. Des clients qui ont assuré leur animal seront plus enclins à consulter leur vétérinaire dans 23% des réponses. 25% des avantages cités sont le fait que les assurances permettent une diminution d'abandons ou d'euthanasies faute de moyens. Quant aux suggestions « amélioration du rapport client-vétérinaire en diminuant les considérations financières » et « augmentation de la fidélité du client », elles ne sont que peu évoquées par les praticiens (16% et 1% respectivement).

Quant aux praticiens australiens 97% (37/38) considèrent que les assurances santé animale sont un avantage pour les vétérinaires.

L'avantage principal évoqué par les praticiens australiens est le fait que le propriétaire accepte plus d'interventions coûteuses : cet argument a été sélectionné dans 43% des cas (29 fois/69 réponses en tout, les réponses par personnes interrogées pouvant être unique ou double –ou absente dans un cas). Vient ensuite la possibilité de moins d'euthanasies et abandons avec 24% des réponses, puis le fait que le propriétaire consulte plus facilement avec 21% des réponses. Enfin, un contact plus simple avec le client n'est évoqué que dans 13% des réponses. Les praticiens australiens interrogés n'ont jamais sélectionné la réponse « client plus fidèle » et n'ont pas proposé d'autres avantages (tout comme les praticiens français).

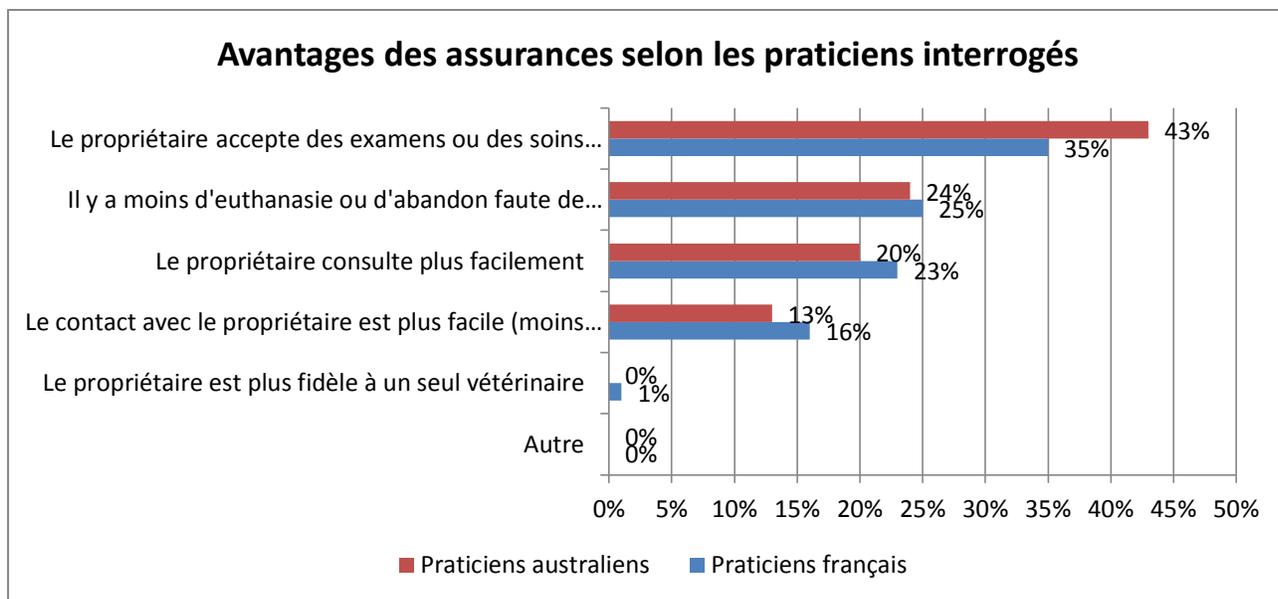


Figure 25: Avantages des assurances animales pour les vétérinaires, sélectionnés par les praticiens interrogés

Parmi les praticiens interrogés en France en 2013, 8% pensent que les assurances santé animalières sont un inconvénient pour les vétérinaires. Parmi cette sous-population, 28% évoquent l'acharnement thérapeutique auquel pourrait mener ces assurances. Une autre raison évoquée par 23% des praticiens interrogés est le remplissage des feuilles de soins, jugé trop fastidieux. Pourtant, parmi les praticiens évoquant cette raison, seuls 20% ont déjà rempli une feuille de soin. Le troisième argument en termes de fréquence est la perte de liberté des choix thérapeutiques (peur de contrôle des décisions thérapeutiques ou des honoraires), qui est évoqué par 16% des praticiens jugeant les assurances comme inconvénient pour la profession. Certains des praticiens (14%) évoquent également la crainte de détériorer la relation client-vétérinaire en cas de demande de fraude par les propriétaires. Quelques praticiens (12%) pensent que les assurances ne seraient qu'une perte de temps pour les vétérinaires et n'apporteraient pas de réel avantage financier. Enfin, une minorité (5%) craint de transgresser le Code de Déontologie lorsqu'ils parlent des assurances santé animalières à leurs clients.

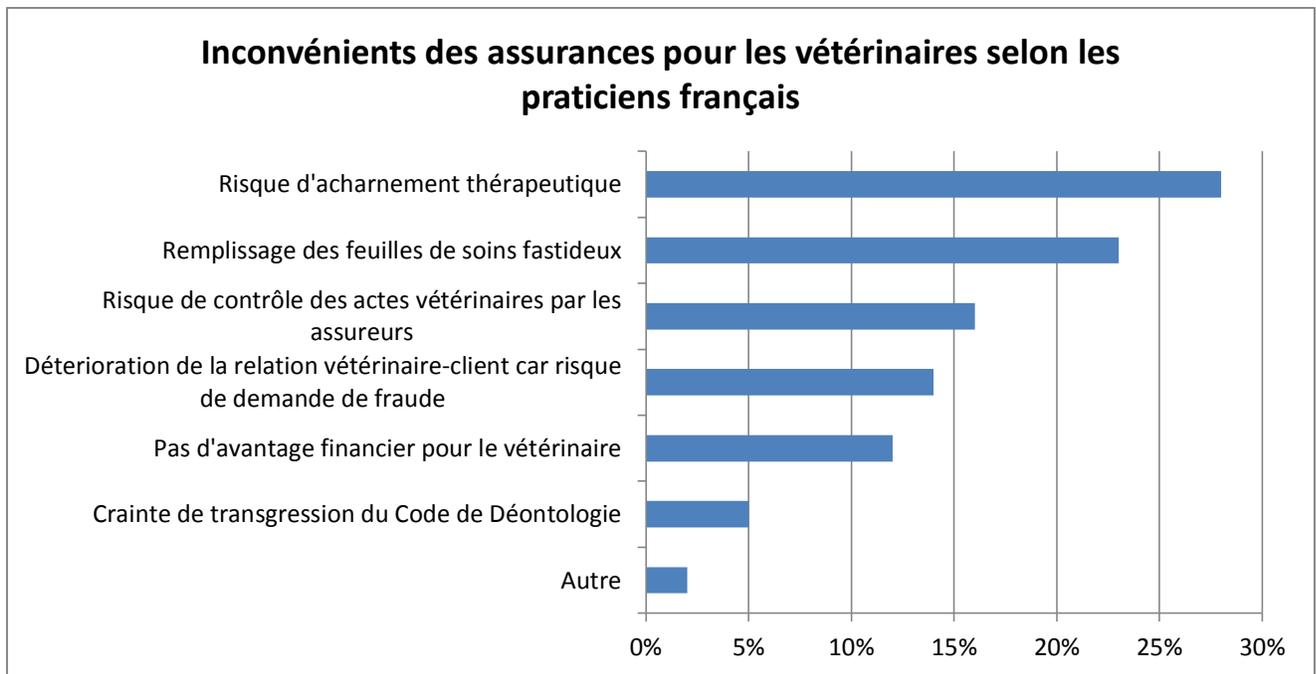


Figure 26: Inconvénients des assurances santé animale pour les vétérinaires selon les praticiens français interrogés pensant que ces assurances ne sont pas un avantage pour les vétérinaires

Dans l'enquête australienne, un seul praticien (une *nurse*) interrogé pense que les assurances ne sont pas un avantage pour les vétérinaires principalement du fait que le remplissage des feuilles de soins soit laborieux et du fait que les assurances puissent compromettre la relation vétérinaire-client (par exemple à cause de possible demande d'effectuer des feuilles de soins falsifiées). Pourtant, cette personne avait répondu précédemment avoir déjà rempli une feuille de soin et trouvé cela facile.

- ✓ *Question 10 : Seriez-vous à l'aise pour conseiller les clients à propos d'assurances pour animaux de compagnie ?*

La majorité (78%) des praticiens interrogés en France en 2013 ne s'en sent pas assez ou pas du tout capable.

Au contraire, la majorité (35% soit 12/34 ; 4 personnes n'ayant pas répondu à cette question) des praticiens interrogés en Australie, affirme être complètement à l'aise pour conseiller sur les assurances animalières. Mais les avis sont mitigés puisque 29% (10/34) affirment qu'ils ne sont qu'à peu près à l'aise, et 18% (6/34) affirment être « pas assez à l'aise » et « pas du tout » à l'aise.

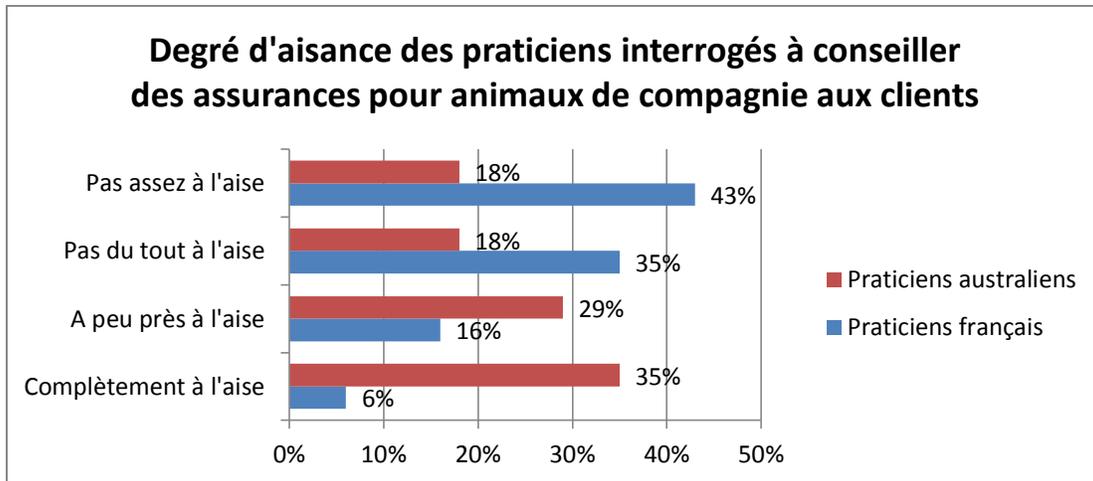


Figure 27: Degré d'aisance des praticiens français et australiens interrogés, pour conseiller les clients sur les assurances santé animale

- ✓ *Question 11 : Quelle type d'information préféreriez-vous recevoir afin d'être capable de parler à vos clients des assurances pour animaux de compagnie ?*

La plupart des praticiens français interrogés en 2013 souhaite des conférences ou des dépliants explicatifs (49% et 48% respectivement). Seulement 3% ne souhaitent pas d'information sur les assurances.

Quant aux praticiens interrogés en Australie, la majorité (61% soit 23/37 ; une non réponse pour cette question) souhaite recevoir des dépliants explicatifs. 16% (6/37) souhaitent des une courte formation de type conférences. Enfin 21% (8/37) ne veulent pas recevoir d'information à ce sujet.

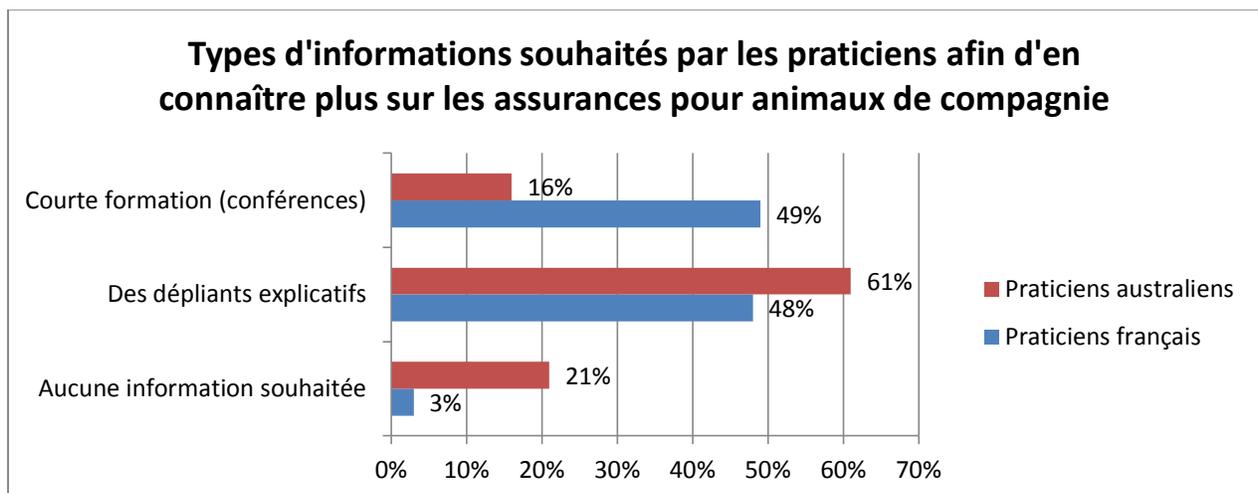


Figure 28: Types d'informations souhaités par les praticiens français et australiens interrogés, afin d'en connaître plus sur les assurances pour animaux de compagnie

- **Troisième partie**

Dans la troisième partie de l'enquête, M.C Reuze a cherché à évaluer le degré de connaissance qu'ont les praticiens du CHUV à propos des assurances santé pour chiens et chats. Pour cela, sept affirmations sont proposées et le praticien doit répondre par vrai ou faux (pas de possibilité de répondre « *je ne sais pas* » car trop de répondants auraient coché cette case).

Dans l'enquête australienne, une légère modification est apportée : en plus de « vrai » et « faux », les praticiens peuvent répondre « *plutôt vrai* » ou « *plutôt faux* », car certaines affirmations ne sont en effet pas complètement fausses ou justes, mais aussi pour que les répondants pas sûr d'avoir la bonne réponse, se sentent quand même à l'aise pour répondre. Cependant dans l'analyse des données, les réponses « *plutôt vrai* » et « *vrai* » ont été regroupées, de même pour « *plutôt faux* » et « *faux* ».

✓ *Première question : « Pour 12€ (modifié avec 30\$ pour le questionnaire australien) par mois, un animal est-il bien couvert pour la plupart des maladies et accidents ? »*

Dans l'enquête française, seule une minorité des personnes interrogées (35%) a conscience qu'avec 12€ par mois, un animal ne peut pas être couvert correctement contre les maladies et accidents. En effet, comme nous l'avons vu dans la deuxième partie, les formules couvrant correctement le frais liés aux maladies et accidents, ont en moyenne une prime de 17,20€ à l'heure actuelle (valeur probablement similaire lors de l'enquête en 2013).

De même dans l'enquête australienne, la majorité des personnes (64% soit 21/33 – 5 personnes n'ayant pas répondu à cette question) n'ont pas conscience qu'avec 30\$ par mois, il est difficile d'assurer correctement son animal contre les maladies et accidents. En effet, comme nous l'avons vu dans la deuxième partie, les formules couvrant correctement le frais liés aux maladies et accidents en Australie, ont en moyenne une prime mensuelle de 60\$.

✓ *Deuxième question : « Un vétérinaire a-t-il le droit de recommander une société d'assurance en particulier ? »*

Un peu plus de la moitié (55%) des praticiens interrogés en France pense à tort que les vétérinaires ont le droit de recommander une compagnie d'assurance en particulier.

Dans l'enquête australienne, la majorité (68% soit 27/37) des praticiens interrogés ont conscience que cela leur est interdit. Toutefois, comme expliqué précédemment, les vétérinaires australiens ont le droit d'établir un partenariat avec une compagnie d'assurance et d'en recevoir des commissions. Dans ce cas, ils seront évidemment amenés à mettre en valeur cette compagnie, mais tout en expliquant au client que

d'autres compagnies existent et en étant honnête quant à leur situation vis-à-vis de l'assurance qu'ils valorisent. Il n'y a donc pas vraiment de bonne ou mauvaise réponse à cette question dans le cas australien car oui les vétérinaires australiens ont le droit d'insister sur une compagnie mais sous la condition d'expliquer les raisons sous-jacentes à cela, et de laisser le client libre de choisir parmi toutes les compagnies disponibles. C'est ce que l'on retrouve dans quelques commentaires apposés à cette question : une *nurse* explique par exemple « *nous pouvons par exemple donner une liste des compagnies disponibles à nos clients. Ainsi, si nous ne donnons pas une brochure spécifique, nous ne favorisons pas une société par rapport à une autre. Nous devons laisser le client décider ; s'ils ont un problème avec l'assurance qu'ils ont choisie, alors ça n'est pas de notre faute* ». Une autre *nurse* explique que la réponse à cette question dépend de la relation que la clinique a avec une certaine compagnie d'assurance faisant ainsi probablement référence à un potentiel partenariat.

✓ *Troisième question : « Est-il facile de trouver un contrat qui assure un chien de 10 ans ? »*

La majorité des répondants français (85%) voit juste en pensant qu'il est difficile de trouver un contrat qui accepte d'assurer un animal de cet âge. De même dans l'enquête australienne, 83% (29/35) ont conscience que cela est difficile.

✓ *Quatrième question : « La cotisation payée par le propriétaire peut-elle varier au cours de la vie de l'animal ? »*

La majorité des répondants français (79%) a bien conscience que les primes peuvent évoluer au cours de la vie de l'animal. De même la majeure partie (83% soit 30/36) des praticiens australiens interrogés en ont conscience.

✓ *Cinquième question : « Le prix du contrat varie-t-il parfois en fonction de la race de l'animal ? »*

La quasi-totalité des répondants français et des australiens interrogés (respectivement 91% et 86% soit 30/35) sait que les primes de nombreuses compagnies d'assurance varient en fonction de la race de l'animal.

✓ *Sixième question : « Les frais de prévention sont-ils souvent pris en charge dans les contrats ? »*

Les praticiens interrogés en France et en Australie semblent-être moins au courant sur ce point que sur les points précédents car respectivement 42% et 56% (20/36) pensent que les frais de prévention sont souvent pris en charge alors que seuls quelques contrats les plus chers ou contrat avec option spécifique les prennent en charge.

✓ Septième question : « Les frais liés aux maladies congénitales sont-ils souvent remboursés ? »

Une bonne partie (66%) des répondants français est au courant de l'exclusion des maladies congénitales.

Les praticiens interrogés en Australie sont dans l'ensemble plutôt au courant que les frais liés à des maladies à composantes congénitales sont remboursés (à la différence avec la France) puisque 65% (22/34) ont répondu « vrai ».

Le niveau de connaissances au sujet des assurances animalières est donc similaire dans l'échantillon français et australien, puisqu'en moyenne on a 67% de bonnes réponses aux 7 questions précédemment évoquées, dans les deux échantillons.

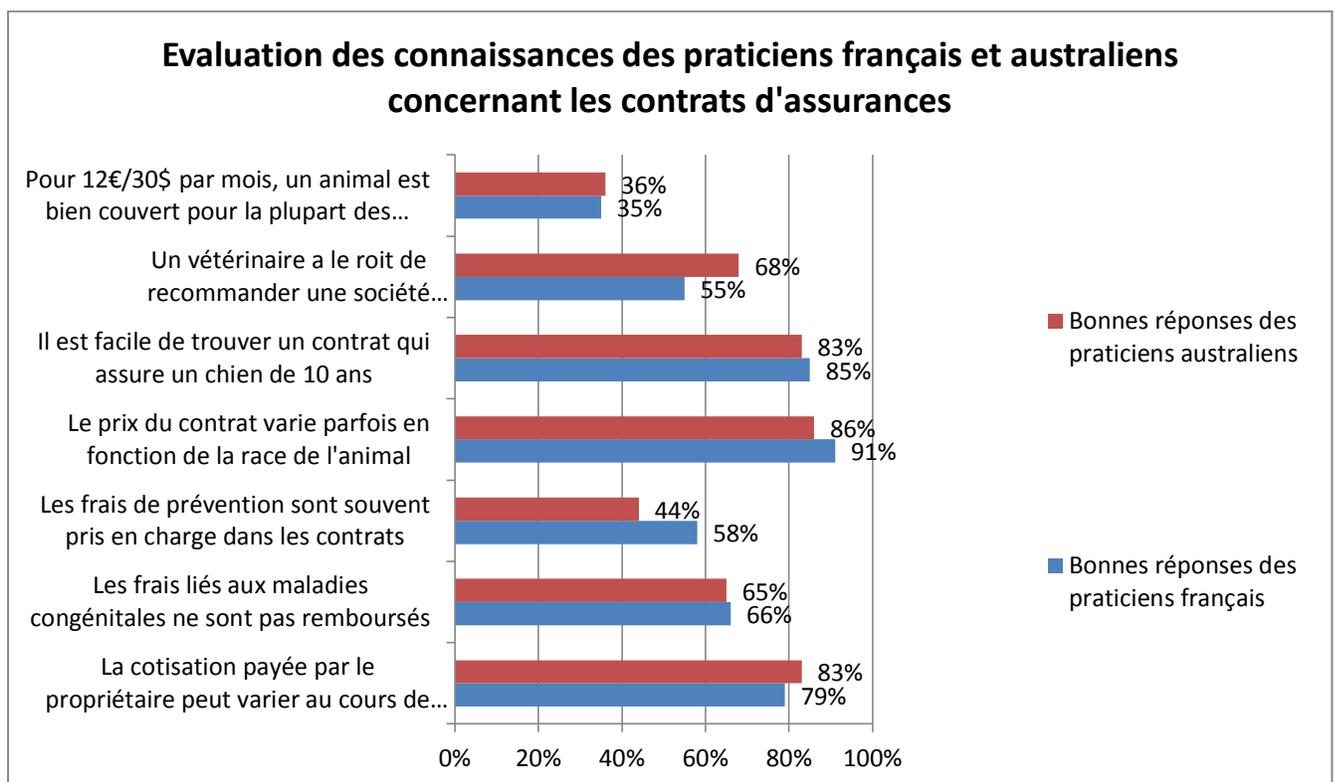


Figure 29: Niveau de connaissance des praticiens français et australiens interrogés lors des enquêtes, concernant les assurances pour animaux de compagnie

- **Quatrième partie** :

La quatrième partie est un espace libre réservé aux remarques éventuelles de la part des praticiens interrogés.

Dans cette partie de l'enquête française, plusieurs remarques concernent la nécessité d'améliorer la communication entre les assureurs et les vétérinaires par des moyens tels que des brochures explicatives, des conférences ou formations, ainsi qu'une meilleure diffusion de la part des assureurs des détails des contrats (exclusions, conditions de souscription, tarifs, etc.) De nombreux répondants ont semblé être demandeurs d'informations et beaucoup ont avoué avoir eu du mal à répondre à la dernière partie comportant les affirmations à confirmer ou infirmer.

Certains des répondants ont fait remarquer que les brochures qu'ils ont pu lire sur les assurances ne sont pas assez convaincantes et qu'aucun tarif n'y est indiqué clairement ce qui leur semble regrettable car les clients souhaitent souvent avoir un ordre d'idée du prix mais les praticiens sont bien souvent incapables de fournir ce genre d'information.

Quelques répondants mentionnent l'idée intéressante de passer un peu de temps à expliquer aux clients ce que leur animal risque de leur coûter au cours de sa vie en termes de soins vétérinaires pour montrer l'intérêt des assurances santé pour chien et chats, de façon assez objective.

Plusieurs praticiens interrogés font également remarquer qu'ils ne comprennent pas pourquoi les assurances ne couvrent pas plus systématiquement les frais de prévention. Il semblerait que les praticiens en oublient ici le principe de base de l'assurance qui est de couvrir les aléas donc les frais inattendus. Or les frais de prévention peuvent être planifiés. Une assurance santé couvrant les frais de prévention peut donc être intéressante pour les propriétaires souhaitant une couverture complète et donc une tranquillité d'esprit optimale, mais n'est pas, par définition, quelque chose d'automatique ni systématique dans l'assurance santé animale. Cet étonnement de la part des praticiens quant au fait que la plupart des contrats d'assurance ne couvrent pas les frais de prévention peut certainement s'expliquer par la comparaison faite avec les assurances santé humaine. En effet, ces dernières couvrent les frais de prévention dans la mesure où il s'agit de mesures fortement conseillées. Le vaccin CHP (maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Parvovirose) chez un chien par exemple, est très fortement recommandé et pourtant non couvert par la majorité des contrats. Le vaccin contre la rage chez les chiens de catégorie 1 et 2 est obligatoire mais pas non plus remboursé par la plupart des contrats... C'est sans doute cette différence avec les assurances santé humaine qui interpelle les vétérinaires.

Certains praticiens expliquent ne pas souhaiter fournir à leurs clients des dépliants sur les assurances qu'ils ne connaissent pas vraiment par peur de perdre leur crédibilité :

«mettre des plaquettes dans notre salle d'attente, c'est offrir notre crédibilité à une assurance qui ne la mérite pas forcément.»

Quelques praticiens sont également revenus sur la question *« trouvez-vous cela simple ou compliqué de remplir des feuilles de soins ?»*, en précisant que ça n'est pas compliqué mais long ! La perte de temps associée au remplissage des feuilles de soins semble être un inconvénient notable, relevé par plusieurs praticiens.

Quant aux commentaires notés par les praticiens interrogés en Australie, on retrouve cette remarque sur le remplissage des feuilles de soins qui est souvent chronophage, et certains vétérinaires font remarquer qu'on leur demande souvent les mêmes informations à chaque feuille de soins ce qui constitue une perte de temps pour la clinique (parfois demande de l'historique complet de l'animal, ce qui est censé être fait uniquement lors de la première demande de remboursement).

Un vétérinaire explique *« nous sommes désormais obligés de communiquer aux assurances les notes complètes des consultations ce qui est injustifié et inapproprié. Il n'y a pas de nécessité pour les assureurs de recevoir ces rapports complets, étant donné que ça n'est pas le cas pour les assurances maladie chez les humains ; la facture devrait être suffisante »*. On retrouve ici la crainte ou en tout cas l'inconfort de certains vétérinaires quant à l'idée que les assureurs puissent entraver leur liberté d'exercice en ayant un pouvoir de « contrôle » sur les actes et soins réalisés. Le vétérinaire s'exprimant ici, peut aussi faire référence à une possible simple perte de temps associée à la communication de ces informations aux assureurs...

Plusieurs vétérinaires et *nurses* insistent sur l'importance des assurances santé animale à leurs yeux. Une *nurse* explique pourquoi les vétérinaires et *nurses* doivent s'impliquer dans les procédures nécessaires au remboursement de son client : *« si nous, en tant que vétérinaire ou nurse, rendons les demandes de remboursement faciles pour le client, alors ils sont plus enclins à renouveler leur police et n'hésitent pas à dépenser beaucoup d'argent dans les soins vétérinaires. Cela ne prend que quelques minutes au vétérinaire de remplir les formulaires et ne coûte qu'un dollar pour un timbre. C'est un prix faible à payer pour garder un client satisfait et des affaires prospères. Si un client se voit refuser un remboursement, nous lui demandons de nous en informer de suite, et nous faisons de notre mieux pour arranger cela. »*

- **Tests de Khi-Deux et Fisher**

Dans sa thèse, M.C Reuze a réalisé un test de Khi-deux après la première analyse des résultats rapportés ci-dessus, afin de rechercher des liens significatifs entre différents paramètres. A l'aide du logiciel R, M.C Reuze a réalisé des tests Khi-deux afin de rechercher l'indépendance ou la dépendance entre les variables qualitatives pour lesquelles on peut se poser la question de savoir s'il y a effectivement un lien entre elles. Le test de Khi-deux n'étant valable que lorsque l'échantillon théorique est supérieur à 5, des regroupements de variables ont été effectués dans les cas où les effectifs étaient inférieurs à 5 afin de calculer un nouveau Khi-deux et de pouvoir l'interpréter. Dans le cas où malgré cette manœuvre, l'échantillon est toujours inférieur à 5, un test de Fisher a été réalisé à la place du Khi-deux.

Pour l'enquête australienne, les échantillons étant trop petits pour effectuer des tests de Khi-deux, ce sont des tests de Fisher exact qui ont été réalisés à l'aide du logiciel Stata.

La p-value choisie pour confirmer ou infirmer l'hypothèse d'indépendance est de 0,05 ; si la p-value est inférieure ou égale à cette hypothèse, on rejette l'hypothèse d'indépendance c'est-à-dire que l'on considère que les deux valeurs sont liées de manière significative, à 5% de chances prêt.

Tous les liens pertinents à rechercher dans l'analyse de l'enquête australienne, se sont révélés non significatifs (p-value supérieure à 0,05), en partie à cause de la petite taille d'échantillon.

- ✓ Test de Khi-deux à propos de l'intérêt porté aux assurances :

Dans l'enquête française, les professeurs pensent qu'assurer la santé de son animal est un acte valable voire indispensable, alors que les étudiants pensent plutôt que c'est quelque chose de surprenant, ridicule, ou ne se prononcent pas.

- ✓ Test de Khi-deux à propos du contact entre les praticiens et propriétaires ayants leur animal assuré

Les praticiens français âgés de moins de 25 ans ainsi que les élèves n'ont significativement jamais ou rarement rencontré des propriétaires qui assurent leur animal, et n'ont, en toute logique, jamais été interrogés par les clients à propos des assurances. Ceux âgés de plus de 25 ans ainsi que les professeurs, ont déjà rencontré des propriétaires qui assurent leur animal et ont déjà été questionnés sur ces assurances.

Les praticiens de moins de 25 ans et les élèves n'ont, de manière significative, jamais ou rarement pris l'initiative de conseiller un propriétaire à propos d'assurance santé pour son animal, alors que les praticiens de plus de 25 ans et professeurs l'ont parfois ou souvent fait.

Les praticiens de moins de 25 ans et les étudiants n'ont significativement jamais rempli de feuille de soins, alors que les plus de 25 ans et les professeurs l'ont déjà fait.

Les praticiens qui n'ont jamais pris l'initiative de conseiller en assurance sont significativement les mêmes que ceux qui ne sentent pas du tout à l'aise pour les conseiller. Dans le même sens, les praticiens qui ont déjà pris l'initiative de les conseiller, se sentent plutôt à l'aise pour les conseiller.

✓ Test de Khi-deux à propos des conseils sur les assurances :

Les praticiens de moins de 25 ans préfèrent conseiller les assurances à l'accueil, dans les salles d'attente, ou après une maladie qui a coûté cher au client, alors que les plus de 25 ans préfèrent le faire au cours d'une consultation vaccinale.

3.2 L'enquête destinée aux propriétaires de chat ou chien

- **Caractérisation de l'échantillon**

La troisième partie du questionnaire permet de récolter des informations sur les personnes interrogées grâce à des questions sur leur sexe, leur âge leur lieu de résidence et leur catégorie socio-professionnelle.

Les deux tiers des personnes (77%) ayant répondu à ce questionnaire en France sont des femmes et la tranche d'âge la plus représentée est celle des 41-55 ans (34%). Les moins de 25 ans représentent 17% de l'échantillon, les 26-40 ans 27% et les 56-70ans 22%.

La catégorie socio-professionnelle la plus représentée dans l'enquête française est celle des « employés » (31% des répondants).

La quasi-totalité (87%) des clients interrogés habitent en Loire-Atlantique.

De même en Australie, la majorité des répondants (51% ou 27/44) sont des femmes.

La majorité (47% ou 21/45) des répondants australiens ont également entre 41 et 55 ans, 33% (15/45) ont entre 25 et 40 ans, 13% (6/45) ont plus de 55 ans et seulement 7% (3/45) ont moins de 25 ans.

La catégorie socio-professionnelle la plus représentée dans l'enquête australienne est également celle des « employés » (53% des répondants).

La totalité des clients interrogés habitent dans l'Etat de *Western Australia* sauf une personne habitant en *Victoria*. Seule six personnes habitent ailleurs qu'à Perth, dans des villages de *Western Australia* pour cinq d'entre elles.

- **Première partie**

Les premières questions s'intéressent au type d'animal possédé et à son mode de vie.

- ✓ *Question 1 : Espèce possédée, sexe, race et âge*

La répartition est plutôt équitable au sein de l'échantillon français car 47% des personnes ont au moins un chien et 53% ont au moins un chat. Pour la grande majorité des propriétaires de chat interrogés, il s'agit de chats de type européen (97%) et pour 71% des chiens, il s'agit de chiens de race. Concernant le sexe des animaux : 45% sont des mâles et 55% des femelles. Plus de la moitié (57%) a moins de 5 ans, 27% ont entre 6 et 10 ans et 16% ont onze ans ou plus.

Au sein de l'échantillon australien, la majorité des propriétaires interrogés (83% soit 38/46) possède un chien, contre 17% (8/46) possédant un chat.

Ces proportions dans les échantillons français et australien ne respectent pas les proportions de l'échantillon national (ratio « foyers possédant au moins un chien/ foyers possédant au moins un chat »= 0,7 en France et 1,3 en Australie) mais on retrouve une majorité de chats dans l'échantillon français et une majorité de chiens dans l'échantillon australien, ce qui est le cas aux échelles nationales.

Dans l'enquête australienne, on retrouve des mâles et des femelles à peu près à proportions égales (respectivement 56% soit 25/45 et 44% soit 20/45). La majorité (75% soit 6/8) des chats de l'échantillon sont des chats « *Domestic short hair* » (équivalent de « chats européens »), et 61% (23/38) des chiens sont des chiens de races. Cependant, en France comme en Australie, on peut imaginer que, dans le cas des chiens, « race » regroupe ici « race pure » et « type racial », les propriétaires ne faisant souvent pas la différence, d'autant plus qu'aucune explication n'a été introduite dans le questionnaire. Quant à l'âge des animaux constituant l'échantillon australien, la moitié (50% ou 22/46) a moins de 5 ans, 33% (15/46) ont entre 6 et 10 ans, et 20% (9/46) ont 11 ans ou plus.

✓ *Question 2 : Votre animal vit-il à l'intérieur, à l'extérieur ou les deux ?*

En ce qui concerne le mode de vie, 68% des animaux de l'enquête française vivent à l'intérieur avec accès à l'extérieur, 29% sont principalement à l'intérieur et seulement 3% sont exclusivement à l'extérieur.

Dans l'échantillon australien, la majorité (57% ou 26/46) vit à l'intérieur et à l'extérieur, 35% (16/46) vivent essentiellement à l'intérieur et seulement 8% (4/46) vivent exclusivement à l'extérieur.

Les modes de vies sont donc similaires entre nos deux échantillons.

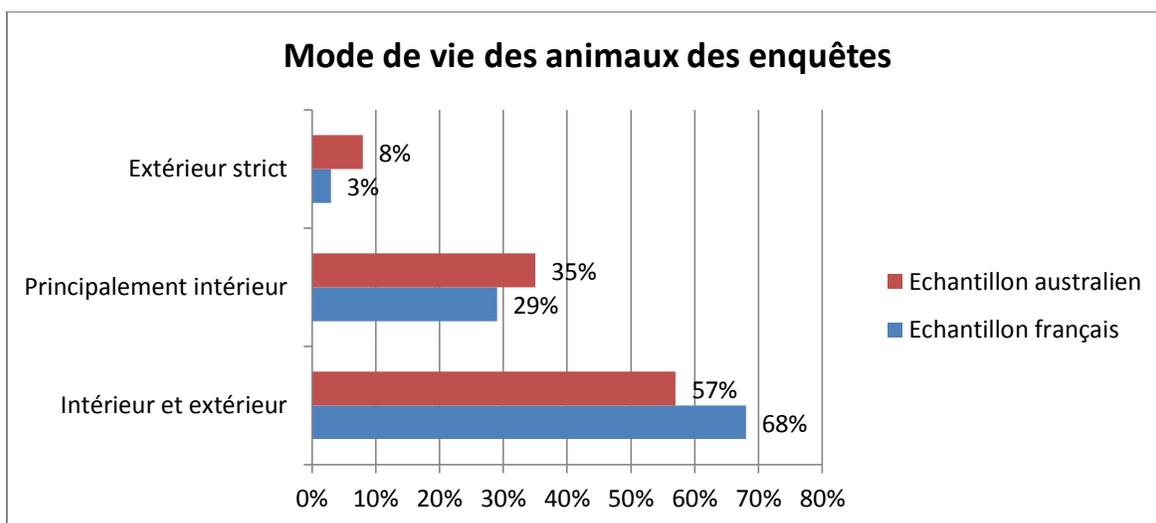


Figure 30 : Mode de vie des animaux de l'enquête française de 2013 et de l'enquête australienne de 2017

✓ *Question 3 : Votre animal a-t-il déjà eu d'importants soucis de santé ?*

Dans l'enquête française, 71% des clients interrogés répondent « oui ». Dans l'enquête australienne, la majorité (73% soit 33/45) des personnes interrogées répondent au contraire « non ».

Cette question est intéressante pour essayer de voir si les propriétaires d'animaux ayant déjà souffert d'un important problème de santé ont plus tendance à considérer les assurances santé animale comme une option pertinente.

- ✓ *Question 4 : Combien de fois avez-vous amené votre animal chez le vétérinaire l'année dernière (en incluant les consultations vaccinales) ?*

Dans l'enquête française 22% des clients interrogés répondent ne pas avoir amené leur animal chez le vétérinaire en 2012, 32% déclarent l'avoir amené une fois, 15% l'ont amené deux fois, et 31% trois fois ou plus.

Dans l'enquête australienne, 13% (6/46) des clients interrogés ont répondu « 0 », 26% (12/46) ont amené leur animal une fois chez le vétérinaire, 35% (16/46) l'ont amené deux fois, et 25% l'ont amené trois fois ou plus.

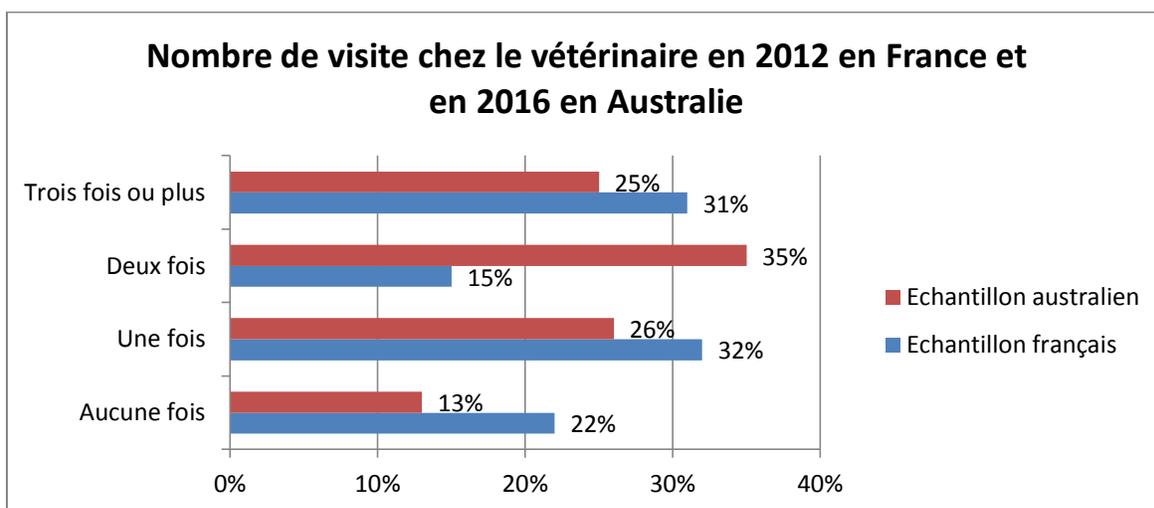


Figure 31: Nombre de visites chez le vétérinaire de l'échantillon français en 2012 et de l'échantillon australien en 2016

- ✓ *Question 5 : Votre animal est-il assuré et si oui avec quelle compagnie quel type de contrat, quel montant de cotisation mensuelle et en êtes-vous satisfait ?*

Pour ce qui est des questions relatives aux assurances pour animaux de compagnie dans l'enquête française, 6% des clients interrogés ont souscrit à une assurance santé pour leur animal, ce qui est deux fois plus que les données nationales de 2013 (3% d'animaux assurés en France en 2013 (Trouillet S 2013)). Le nombre élevé d'animaux assurés dans l'échantillon relativement à la population nationale peut s'expliquer par le fait que les propriétaires amenant leurs animaux dans des centres hospitaliers sont assez souvent des propriétaires « motivés », prêt à dépenser une somme d'argent importante pour leurs animaux. En effet, une grosse part de l'activité des CHUV concerne les cas référés et donc souvent des propriétaires investis dans la santé de leur animal. On peut donc supposer que ces propriétaires sont plus enclins à assurer la santé de leur animal.

Tous les clients interrogés ayant souscrit à une assurance pour leur animal de compagnie sont des propriétaires de chiens. Les cotisations mensuelles vont de 8€ à 30€

Plus de la moitié s'estime peu satisfaite du contrat d'assurance pour son animal.

Animal	Compagnie Type de contrat Cotisation mensuelle	Satisfaction
Croisé Femelle <5ans	AG2R Contrat standard Aucun tarif précisé	Peu satisfait
Shih Tzu Femelle <5 ans	Assur'O Poil Contrat light 23€/mois	Satisfait
Labrador Mâle 6-10 ans	Anisanté Contrat complet 30€/mois	Peu satisfait
Labrador Femelle <5ans	GMF Contrat standard 20€/mois	Peu satisfait
Croisé Mâle 6-10 ans	Generali Contrat standard 20€/mois	Très satisfait
Epagneul breton Mâle <5ans	Macif Contrat standard (chasse) 13,3€/mois	Satisfait
Bouledogue français Mâle <5ans	SantéVet Contrat light 22€/mois	Peu satisfait

Figure 32 : Critères des animaux assurés dans l'enquête française et types de contrats souscrits

Quant à l'échantillon australien, il est composé à 28% (13/46) d'animaux assurés, tous étant des chiens. Ceci est semblable aux données nationales trouvées dans la littérature (26% des chiens assurés en Australie en 2016). Quatre chiens sont assurés avec RSPCA, trois avec Woolworths, trois avec Medibank, un avec Bow wow meow, un avec R real insurance et une personne n'a pas précisé la compagnie avec laquelle son chien est assuré.

La majorité (69% ou 9/13) des contrats souscrits sont des contrats couvrant les maladies et accidents. Seul un contrat sur les 13 de l'échantillon ne couvre que les accidents, et 3 contrats sur 13 (23%) sont des contrats couvrant maladies, accidents et soins de prévention. Ce sont donc les contrats intermédiaires (en qualité de couverture et prix) qui sont les plus populaires au sein de l'échantillon australien étudié.

Deux personnes interrogées ne sont pas vraiment satisfaites de l'assurance pour leur animal de compagnie. Ces deux personnes ont souscrit à une assurance couvrant les

accidents et maladie, l'une avec Bow wow meow et l'autre avec Woolworths. Ces personnes n'ont pas expliqué les raisons de leur mécontentement dans la partie « commentaires ». Six personnes sont satisfaites, et cinq sont très satisfaites.

La majeure partie (46% ou 5/13) des personnes ayant une assurance pour leur animal paie entre 34 \$ et 40 \$ par mois pour cette assurance. Cinq personnes interrogées paient entre 34 \$ et 40 \$ par mois pour l'assurance de leur chien, trois paient entre 41 \$ et 50 \$, trois autres paient plus de 51 \$, et deux n'ont pas précisé la valeur de leur prime mensuelle.

Animal	Compagnie Type de contrat Cotisation mensuelle	Satisfaction
Croisé Femelle 3 ans	Medibank Accidents et maladies 34\$	Satisfait
Croisé Mâle 5 ans	Medibank Accidents et maladies Montant de la prime non précisé	Satisfait
Rottweiler Mâle 6 ans	Medibank Accidents et maladies 80\$	Très satisfait
Silky terrier Femelle 2 ans	RSPCA Accidents et maladies Montant de la prime non précisé	Satisfait
Berger belge Femelle 9 ans	RSPCA Accidents et maladies 38\$	Très satisfait
Schnoodle Femelle 3 ans	RSPCA Accidents 39\$	Satisfait
Berger belge Femelle 8 ans	RSPCA Accidents et maladies 38\$	Très satisfait
Staffordshire bull terrier Mâle 1 an	Woolworths Accidents et maladies 50\$	Pas vraiment satisfait
Croisé Mâle 4 ans	Woolworths Accidents, maladies et soins de prévention 48\$	Satisfait
Croisé Femelle 4 ans	Woolworths Accidents, maladies et soins de prévention 54\$	Très satisfait Propriétaire ajoute dans la partie « commentaires » : « Très bonne qualité de service et très rapide pour effectuer les remboursements. Je recommanderais volontiers l'assurance Woolworths »
Beagle Mâle 13ans	R real insurance Accidents et maladies 50\$	Satisfait

Shih tzu Femelle 13 ans	Bow wow meow Accidents et maladies 80\$	Pas vraiment satisfait
Croisé Mâle 3ans	Compagnie non précisée Accidents et maladies 40\$	Très satisfait

Figure 33 : Critères des animaux assurés dans l'enquête australienne et types de contrats souscrits

La formule accidents de l'échantillon est à 39 \$ par mois, ce qui reste assez proche de la moyenne trouvée toutes compagnies confondues, pour un Labrador de deux ans (moyenne de 28 \$, mentionnée dans la deuxième partie).

Les primes mensuelles pour les formules accidents et maladies s'étendent, pour l'échantillon interrogé, de 34 \$ (Medibank) à 80 \$ (Médibank), avec une moyenne de 49 \$, ce qui reste assez proche de la moyenne trouvée toutes compagnies confondues, pour un Labrador de deux ans (moyenne de 60 \$, mentionnée dans la deuxième partie).

Les deux formules accidents + maladies+ prévention de l'échantillon sont à 51 \$ par mois en moyenne, ce qui reste également similaire à la moyenne trouvée toutes compagnies confondues, pour un Labrador de deux ans (moyenne de 58 \$, mentionnée dans la deuxième partie).

✓ *Question 6 : Est-ce que le fait d'avoir assuré votre animal a augmenté votre fréquence de consultations chez le vétérinaire ?*

Aucun propriétaire ayant répondu à l'enquête française n'affirme consulter son vétérinaire plus souvent depuis que son animal est assuré.

Quant aux propriétaires australiens, seulement deux sur les treize ayant assuré leur animal, trouvent que le fait de l'avoir assuré a augmenté leur fréquence de visites chez le vétérinaire.

- **Deuxième partie**

- ✓ *Question 7 : Savez-vous que les assurances santé animale existent ? Si oui, lesquelles connaissez-vous ?*

La majorité (80%) des personnes interrogées au CHUV de Nantes affirment connaître l'existence des assurances animalières. Lorsque l'on demande à ces personnes de citer/cocher les sociétés d'assurance qu'ils connaissent, 19% citent SantéVet, 15% citent la GMF puis Generali arrive en troisième position avec 13% des répondant le citant.

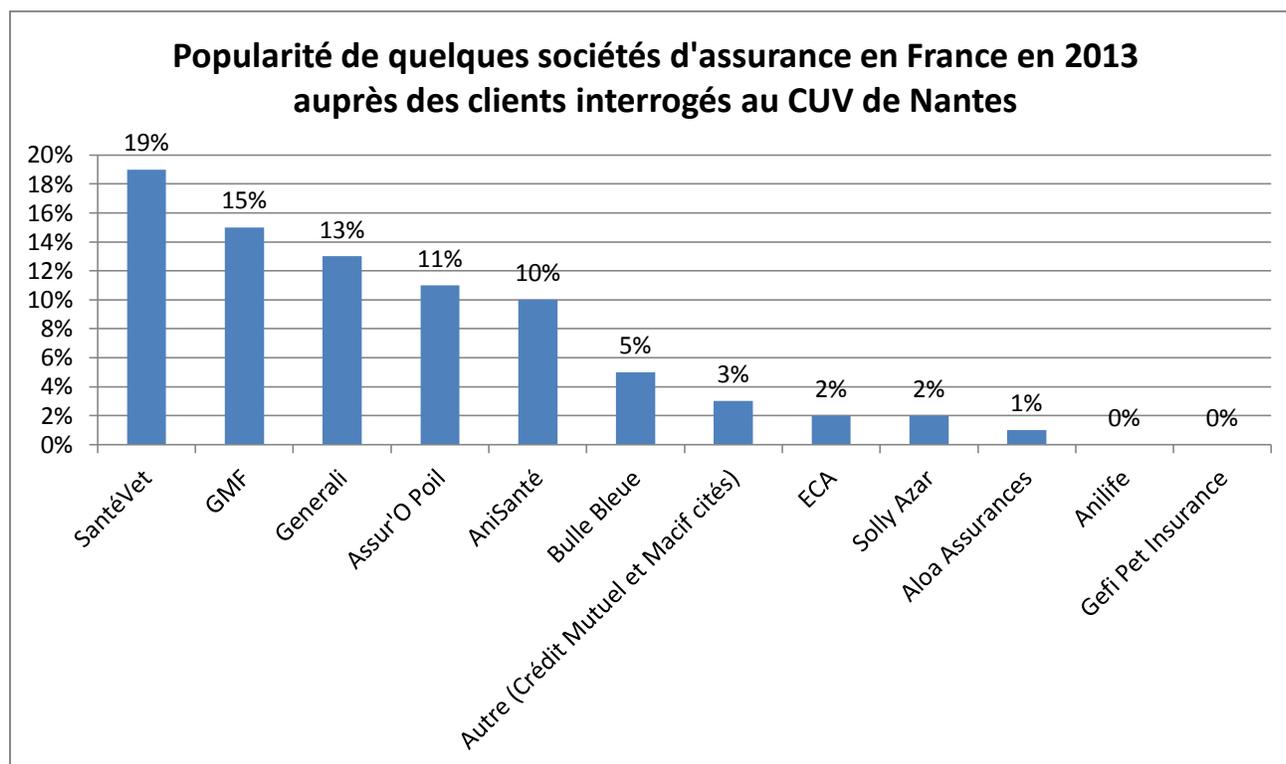


Figure 34: Popularité de quelques sociétés d'assurances chez des clients interrogés au CHUV de Nantes en 2013

Quant aux clients interrogés en cliniques privées en Australie en 2017, 100% des répondants (seulement 32 répondants à cette question), affirment connaître l'existence des assurances santé pour animaux de compagnie.

La compagnie la plus populaire au sein des clients interrogés est RSPCA qui a été cochée dans 34% des cas (31/92), suivie par Woolworths, cochée dans 20% des cas (18/92), puis Medibank, cochée dans 14% des cas (13/92), et Bupa cochée dans 13% des cas (12/92). Toutes les autres compagnies suggérées ont été cochées au moins une fois, dans moins de 10% des cas.

RSPCA, Woolworths et Medibank font également partie du « top 4 » des assurances les plus connues au sein des praticiens australiens. On peut imaginer que ces compagnies ont une campagne publicitaire plus renforcée que les compagnies concurrentes, ce qui a pu être constatée dans les cliniques et lieu publics fréquentés en Australie ; brochures, panneau publicitaires et autres, très présents pour RSPCA pet insurance et Woolworths pet insurance. Woolworths étant une des plus grosses chaînes de supermarchés australiens, des panneaux publicitaires affichés dans ces supermarchés ont potentiellement un impact sur une grosse partie de la population australienne. Quant à Medibank, il s'agit d'une grosse compagnie australienne d'assurance privée pour la santé humaine également ; on comprend donc que cette compagnie ait pu gagner en popularité concernant les assurances animale, à travers sa réputation déjà formée quant aux assurances humaines.

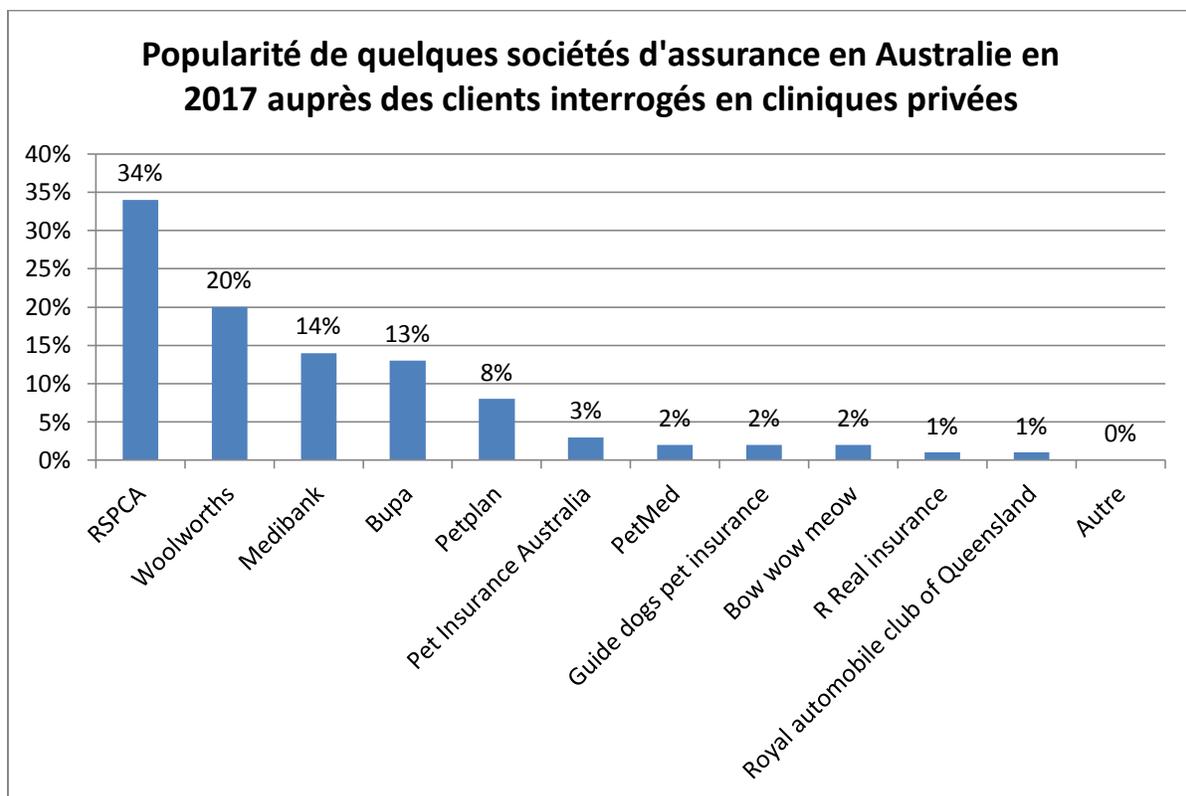


Figure 35: Popularité de compagnies d'assurances australiennes lors de l'enquête de 2017

- ✓ *Question 8 : Si vous vouliez vous informer sur les assurances animalières, où chercheriez-vous des informations ?*

Lorsque M.C Reuze demande au travers de son questionnaire quels moyens les clients choisiraient s'ils devaient se renseigner sur les assurances pour animaux de compagnie, presque la moitié (48%) répond « le vétérinaire ». Après le vétérinaire, les propriétaires

choisiraient internet (30% des réponses). Quelques clients (11% et 11%) ont répondu « ami » ou « assureur ». Enfin, les réponses « éleveur » et « toiletteur » n'ont jamais été cochés.

Quant aux clients interrogés en Australie, seules les réponses « internet », « vétérinaire » et « assureur » ont été sélectionnées, avec une majorité (88% ou 38/43) pour « internet », 7% (3/43) pour « vétérinaire » et seulement 5% (2/43) pour « assureur ».

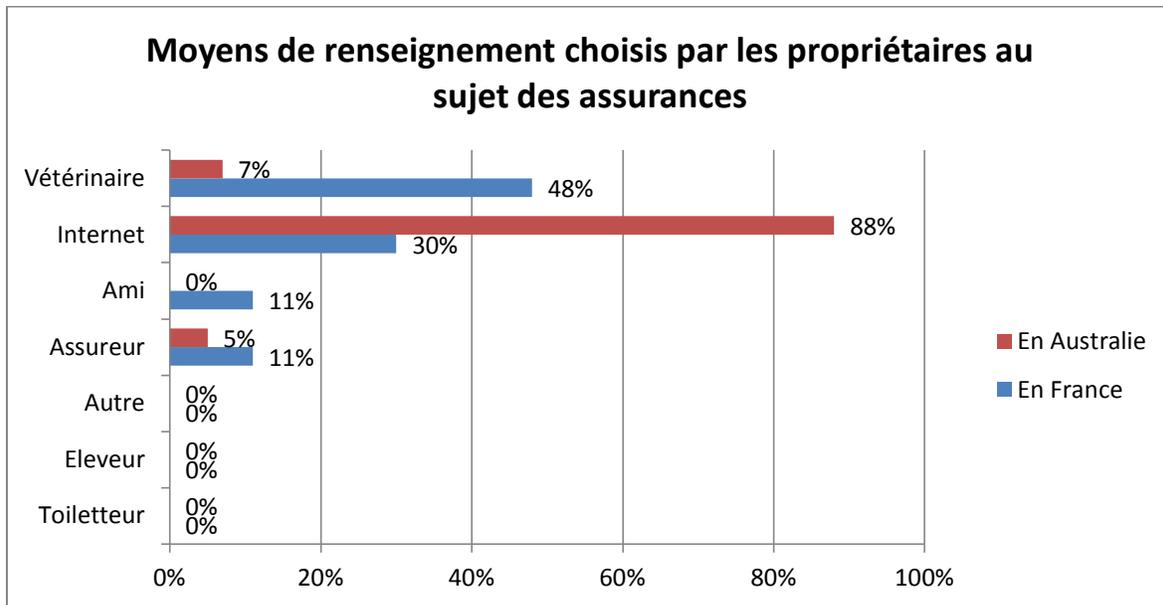


Figure 36: Moyens de renseignement sur les assurances animalières préférés par les propriétaires interrogés en France et en Australie

✓ *Question 9 : Pour quelles raisons choisiriez-vous d'assurer votre animal de compagnie ? (maximum 2 réponses)*

Dans l'enquête française, la majorité (44%) des réponses sont « assumer des frais vétérinaires imprévus, en cas d'accident ou de maladie ». La deuxième raison la plus citées (dans 29% des cas) est que les assurances sont un moyen d'accéder à des soins de qualité tout en payant moins de frais vétérinaires. Vient ensuite, dans 20% des cas, le fait que l'assurance soit un principe, de la même manière qu'on assure la santé d'un enfant. Dans seulement 8% des réponses, on retrouve comme raison le fait de posséder un animal avec de plus forts risques de certains accidents ou maladies (en fonction du mode de vie ou de la race).

Dans l'enquête australienne, la majorité (41% ou 28/68) des réponses sont également « assumer des frais vétérinaires imprévus, en cas d'accident ou de maladie ». Vient

ensuite dans 37% (25/68) des réponses, le fait de pouvoir accéder à des soins de qualité tout en payant moins de frais vétérinaires. Seulement 13% (9/68) des réponses cochées sont le fait que l'assurance soit un principe, de la même manière qu'on assure la santé d'un enfant. Dans seulement 9% (6/68) des réponses, on retrouve comme raison le fait de posséder un animal avec de plus forts risques de certains accidents ou maladies.

Les clients interrogés en France comme en Australie, évoquent donc en général les mêmes raisons pour justifier d'assurer leur animal.

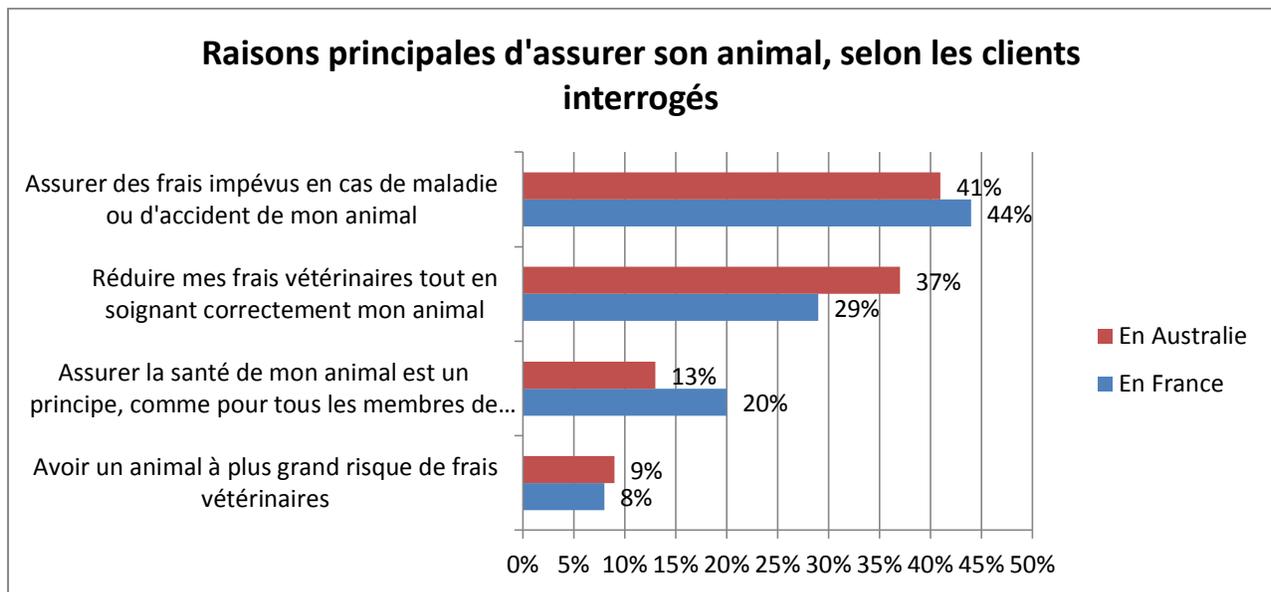


Figure 37: Raisons principales pour assurer son animal de compagnie, selon les propriétaires interrogés en France et en Australie

- ✓ *Question 10: Pourquoi choisiriez-vous de ne pas assurer votre animal ? (maximum de 2 réponses)*

Les clients du CHUV de Nantes interrogés par MC. Reuze en 2013 ont également été questionnés sur ce qui justifie le plus, selon eux, de ne pas assurer leur animal. Les clients ont choisi majoritairement comme raisons le fait qu'il soit peu souvent malade (30% des raisons évoquées) et que la souscription à un contrat d'assurance soit trop chère (28%). La troisième raison, évoquée dans 16% des cas, et qu'il y a trop de critères à respecter pour pouvoir adhérer à une assurance (âge de l'animal, vaccinations, antécédents médicaux,...). Une partie des répondants mentionne la peur que les assurances ne remboursent pas suffisamment (15% de toutes les réponses), et une autre partie dit préférer mettre de l'argent de côté (8% de toutes les réponses).

Quant aux réponses des propriétaires australiens, la raison la plus évoquée (29% ou 19/65 des réponses) est le fait que leur animal soit peu souvent malade. Vient ensuite (25% des réponses soit 16/65) le fait que la souscription à un contrat d'assurance soit trop chère, puis que les assurances ne remboursent pas suffisamment (17% ou 11/65 des réponses), le fait qu'il y ait trop de critères à respecter pour pouvoir souscrire à une assurance (12% ou 8/65), et le fait que certains propriétaires préfèrent mettre un peu d'argent de côté chaque mois (11% ou 7/65). Enfin, quatre propriétaires ont coché la case « autre », une personne expliquant qu'elle assurera automatiquement et dans tous les cas son animal, une autre personne expliquant : « *les assurances santé animale ont un très mauvais rapport qualité prix, et de toute façon je pourrais gérer financièrement tout frais vétérinaire, même lourds* ». Deux personnes expliquent que la raison pour laquelle elles n'assureraient pas leur animal et qu'il est en fait désormais trop vieux pour être assuré et les propriétaires n'ont pas pensé aux assurances tant qu'il était encore temps.

On retrouve donc globalement les mêmes raisons de ne pas assurer son animal chez les propriétaires français et australiens interrogés.

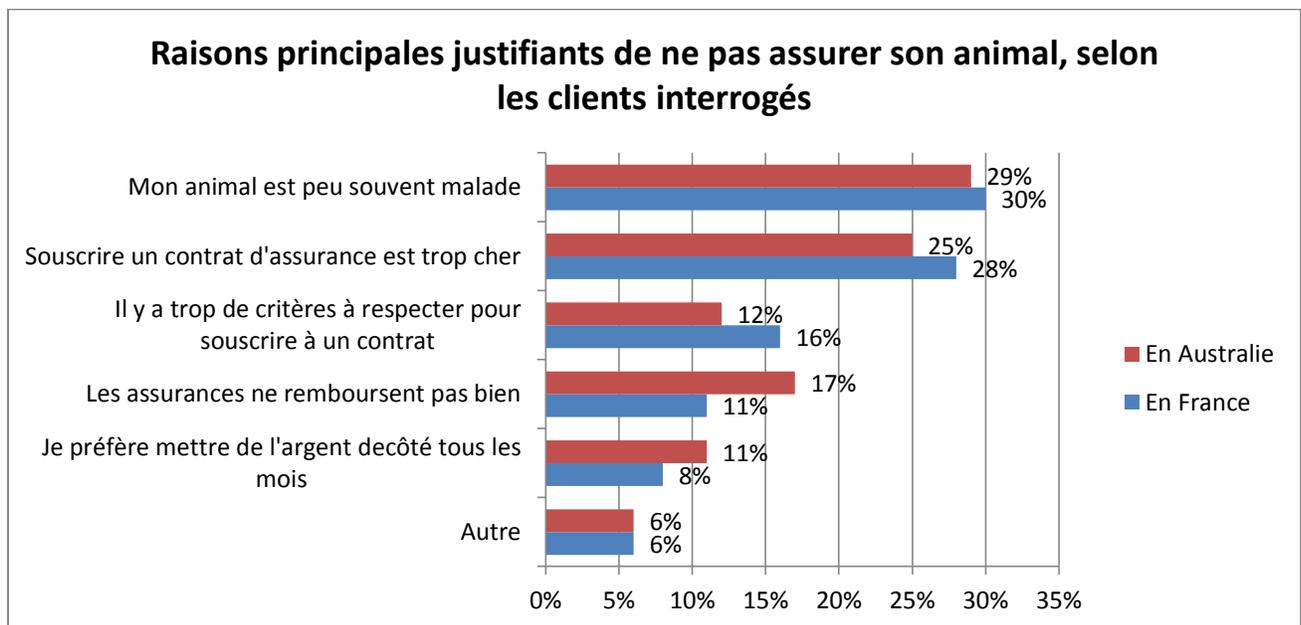


Figure 38: Raisons principalement évoquées par les propriétaires français et australiens interrogés, pour ne pas assurer leur animal de compagnie.

- ✓ *Question 11 : Si votre animal n'est actuellement pas assuré et si vous deviez l'assurer, quel type de contrat choisiriez-vous ?*

La majorité (66%) des clients français interrogés en 2013 opterait pour le contrat le moins cher couvrant les accidents uniquement et les 34% restant opterait pour un contrat intermédiaire couvrant les accidents et les maladies.

La majorité (49% ou 16/33) des clients australiens interrogés en 2017 ont affirmé opter plutôt pour les contrats intermédiaires couvrant maladies et accidents. Une grande partie des clients interrogés (42% ou 14/33) opterait plus pour un des contrats les moins chers couvrant uniquement des frais liés à des accidents. Seule une minorité (9% ou 3/33) des clients interrogés opterait pour un des contrats les plus chers couvrant les frais d'accidents, maladies et prévention.

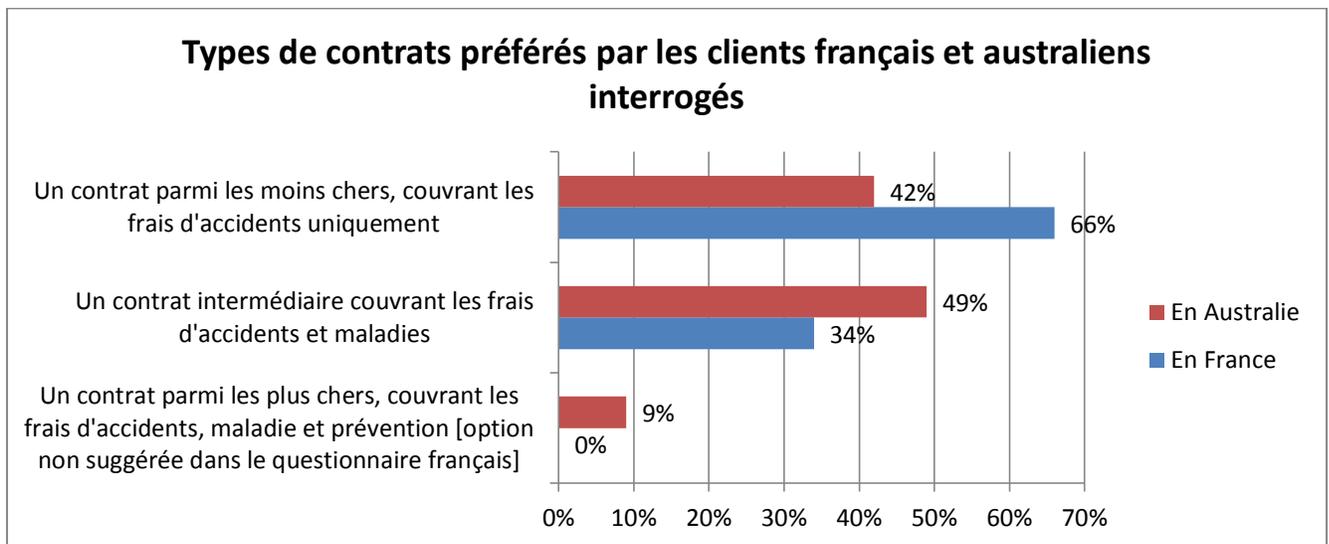


Figure 39: Types de contrats préférés par les propriétaires français et australiens s'ils avaient à choisir parmi les types existants sur le marché

- ✓ *Question 12 : Selon vous, est ce que le vétérinaire touche une commission si son client souscrit à une assurance santé animale ? Selon vous, est-ce-que le vétérinaire est autorisé à vendre des contrats d'assurance ?*

La majorité des clients français interrogés répond correctement en disant que les vétérinaires ne touchent pas de commission lorsque les clients souscrivent à une assurance (81%), et que les vétérinaires n'ont pas le droit de vendre des contrats d'assurance (81%).

Cette question aurait dû être reformulée pour le questionnaire australien car, nous l'avons vu précédemment, les vétérinaires australiens ont le droit de recommander une

assurance spécifique et peuvent toucher une commission de la part de la société en question, mais sous certaines conditions et limites. En tout cas, la majorité (71% ou 29/41) des répondants pensent que les vétérinaires ne touchent pas de commission de la part de l'assureur. Ceci est vrai dans la plupart des cas mais peut s'avérer faux lorsqu'un partenariat existe entre une compagnie d'assurance et un vétérinaire. La majorité (76% ou 31/41) des clients interrogés, pensent que les vétérinaires ne sont pas autorisés à vendre des contrats d'assurance, ce qui est vrai mais à nuancer.

✓ *Question 13 : En fonction de quoi feriez-vous le choix entre des contrats ? (2 réponses maximum)*

Concernant les critères de choix d'un contrat dans l'enquête française, 42% des réponses concernent les types de soins remboursés et 26% le prix du contrat. Vient ensuite le critère « avis d'un vétérinaire », qui a été sélectionné dans 16% des cas, puis le critère « plafond de remboursement », sélectionné dans 15% des cas.

Dans l'enquête australienne, la majorité des réponses (34% soit 25/73) concerne le prix du contrat. Vient ensuite le critère « type de soins remboursés » (32% des réponses soit 23/73), puis le critère « avis d'un vétérinaire » (19% des réponses soit 14/73) et le critère « plafond de remboursement » (11% des réponses soit 8/73).

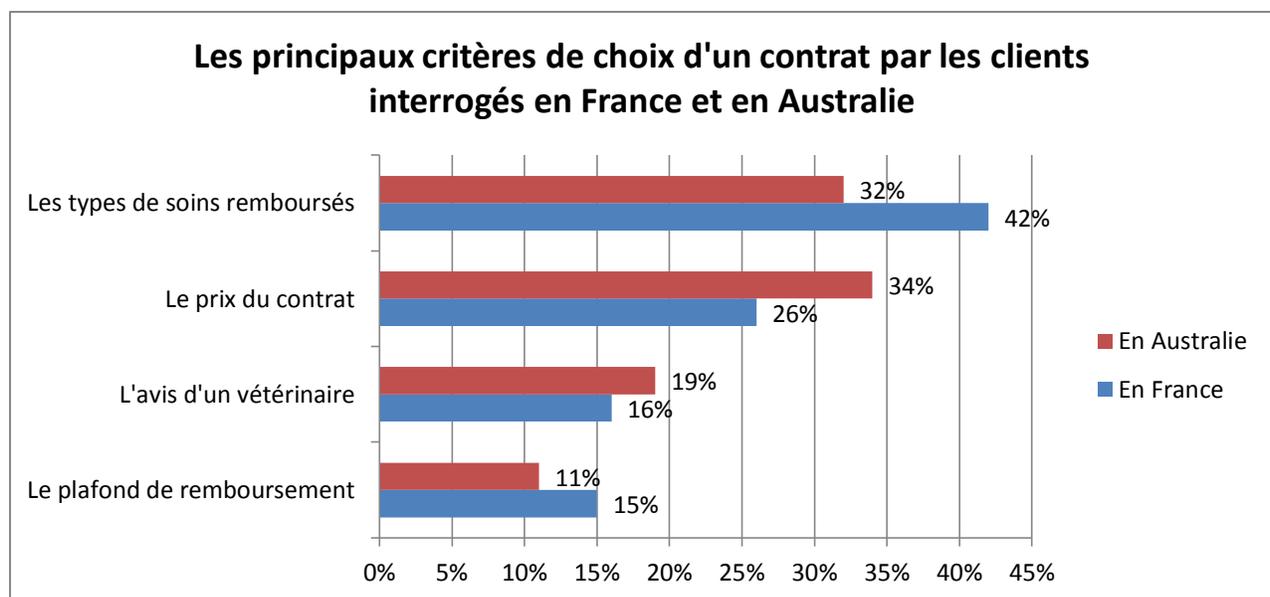


Figure 40: Les principaux critères de choix pour une assurance santé animale, par les clients interrogés en France et en Australie

- ✓ *Question 14 : Si votre animal n'est actuellement pas assuré, seriez-vous prêt à l'assurer ? Si oui quelle somme seriez-vous prêt à investir mensuellement pour son assurance santé ?*

Prêt de la moitié (49%) des clients français interrogés en 2013 et seulement 21% (7/33) des clients australiens interrogés en 2017, répondent qu'ils seraient prêts à assurer leur animal de compagnie actuellement non assuré.

Concernant le tarif mensuel que ces clients seraient prêt à investir dans l'assurance pour leur animal, 69% des clients français choisissent des contrats à moins de 20€ et 57% (4/7) des clients australiens choisissent des contrats à moins de 35\$.

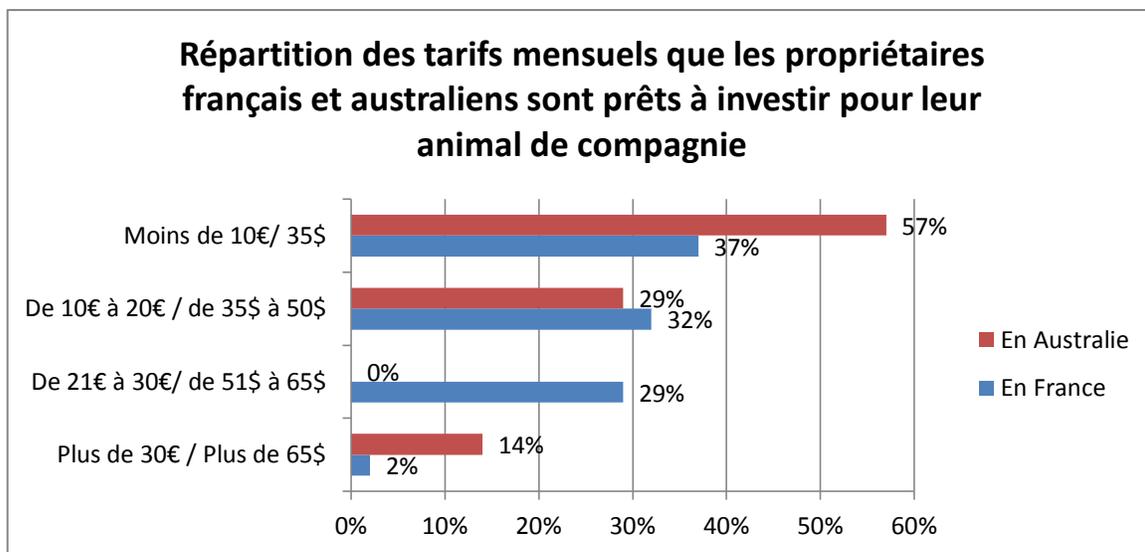


Figure 41: Répartition des primes mensuelles que les propriétaires seraient prêts à investir pour assurer la santé de leur animal, en France et en Australie

- ✓ *Question 15 : Si votre animal n'est pas assuré et que vous n'êtes pas prêt à l'assurer qu'est ce qui pourrait vous pousser à changer d'avis ? (réponse libre)*

Quinze personnes ont répondu à cette question dans le questionnaire australien. La remarque qui revient le plus souvent est celle relatives aux prix du vétérinaire et/ou des assurances ; quatre personnes disent pouvoir changer d'avis et assurer leur animal si le prix des assurances était moins élevé, et deux personnes considèreraient cela si le prix du vétérinaire devenait trop élevé. Deux personnes expliquent pouvoir changer d'avis si elles sentaient que leur animal en avait besoin. Une personne explique pouvoir être tentée par une assurance santé pour son animal si ce dernier était plus jeune. Une autre

personne explique pouvoir changer d'avis si la liste des exclusions des assurances était moins longue.

- **Dernière partie : commentaires libres**

Dans la dernière partie réservée aux commentaires libres, certains propriétaires ont laissé des remarques intéressantes, venant appuyer et préciser les explications précédemment faites, quant aux avantages et inconvénients des assurances pour animaux de compagnie.

Plusieurs personnes expliquent trouver les assurances santé animale trop chères : *« nous avons réfléchi à prendre une assurance lorsque notre chien avait 8 semaines mais après avoir regardé les prix et les conditions de couvertures, nous avons décidé de ne pas l'assurer »*. C'est surtout le fait de dépenser de l'argent pour un animal en bonne santé, qui donne la sensation à certains propriétaires de gaspiller leur argent. Même s'ils semblent parfois très bien au courant du principe de l'assurance, ils ont parfois du mal à se persuader de l'intérêt voire de la nécessité d'investir dans un capital-santé (et parfois pas seulement pour leur animal). Une propriétaire de six chats et chiens explique ainsi : *« étant donné que nos animaux sont tous des animaux d'intérieur dont nous prenons grand soins, et que les frais pour souscrire à des assurances santé pour tous ces animaux seraient, je présume, très élevés, nous ne les avons pas assurés. Je suppose que nous pourrions dire que je fais un pari et espère qu'ils restent en relative bonne santé, et ne souffrent pas d'accident [...] De plus je ne fais pas confiance aux assurances et mon mari et moi-même nous demandons souvent pourquoi nous assurons notre propre santé (même si nous le faisons !) puisque nous sommes en bonne santé. »*

Une autre personne qui explique que les assurances santé animale sont trop chères pour elle, ajoute : *« J'encouragerai les assurances animalières à voir plus loin avec toutes les options qu'elles peuvent offrir aux consommateurs, notamment des partenariats avec des fournisseurs d'aliments pour animaux de compagnie afin de pouvoir proposer des réductions à leurs clients »*. Cette remarque est intéressante car, nous l'avons vu, l'alimentation est le premier secteur de dépenses pour chiens et chats, devant les frais vétérinaires. Même si l'alimentation fait partie des frais prévisibles, proposer des aides financières dans ce secteur pourrait rendre les assurances santé bien plus attractives auprès des propriétaires de chiens et chats.

Quelques personnes mentionnent à nouveau dans les commentaires les exclusions jugées abusives des assurances santé animale. Une propriétaire explique *« j'avais une assurance pour mon chien qui s'était mis un épillet dans le nez. J'étais surprise de*

constater que l'assurance a refusé de rembourser les frais liés au retrait de l'épillet. Je me suis sentie incroyablement arnaquée par cette compagnie d'assurance. » Dans de tels cas, lorsque l'exclusion semble réellement abusive et inhabituelles, il semble important que le vétérinaire puisse intervenir en contactant la compagnie pour expliquer le cas. Il peut parfois s'agir d'un malentendu, ou bien cela peut en tout cas être résolu par une communication directe entre professionnel de la santé animale et professionnel de l'assurance. Il est important que le vétérinaire soit impliqué dans les demandes de remboursement, en restant honnête et objectif, mais s'il facilite la tâche au client c'est tout à son avantage ; une deuxième analyse peut être effectuée par l'assureur et le client peut être remboursé. Le client remarquera et appréciera certainement dans tous les cas l'investissement de son vétérinaire. C'est ce qu'avait fait remarquer une *nurse* ayant répondu au questionnaire destiné aux professionnels australiens. Cet investissement de la part du vétérinaire est certes une charge de travail supplémentaire, mais les avantages de cet investissement sont à considérer...

Certains propriétaires parlent des frais vétérinaires et frais d'entretien d'un animal en général, de plus en plus élevés, qui font de l'assurance santé animale, une quasi-nécessité. Un propriétaire d'un chien âgé de 13 ans explique ainsi *« Depuis que j'ai mon chien, le coût d'entretien d'un animal (en particulier le coût du vétérinaire) a augmenté. Si je prenais un nouveau chien, je l'assurerais »*. Un autre propriétaire affirme: *« les frais de santé pour un animal ne sont pas peu chers et c'est je pense pour cette raison que les chats et chiens sont abandonnés ou euthanasiés car les propriétaires ne peuvent plus se permettre de les protéger »*.

Quelques propriétaires reviennent sur l'avantage majeur de tranquillité d'esprit qu'apportent les assurances santé animale. C'est ce qu'explique une propriétaire de chien : *« J'ai pris une assurance pour mon animal car j'ai vu beaucoup de personnes faisant face à des frais vétérinaires très importants et devant prendre la dure décision de garder ou euthanasier leur animal. [...] Comme toutes les assurances, vous la prenez en espérant en avoir jamais besoin, mais si jamais vous en avez besoin, c'est souvent que vous êtes dans une situation où vous ne voulez pas gérer un fardeau financier, en plus du stress émotionnel que la situation a créé. »*

- **Test de Khi-Deux :**

De la même manière que pour l'enquête remplie par les professionnels, de nombreux Khi-Deux ont été calculé par M.C Reuze dans le cadre de sa thèse et seuls les résultats significatifs ont été retenus.

Tous les liens pertinents à rechercher dans l'analyse de l'enquête australienne, se sont révélés non significatifs (p-value supérieure à 0,05), en partie à cause de la petite taille d'échantillon.

✓ A propos de la connaissance globale des assurances par les propriétaires

Les femmes et les propriétaires de plus de 40 ans sont plus souvent au courant de l'existence des assurances que les hommes et les propriétaires de moins de 40 ans.

✓ A propos des raisons qui justifient d'assurer son animal :

Les personnes qui pensent qu'assurer la santé de son animal est un principe sont plus souvent des hommes. Ces personnes seraient plus prêtes à souscrire une assurance que les autres, et choisiraient préférentiellement un contrat parmi les plus chers mais couvrant les frais liés aux accidents et aux maladies.

Les personnes qui justifieraient le fait d'assurer la santé de leur animal par le fait que cet animal est à risque sont plus souvent les propriétaires de chiens que de chats et ils ont en moyenne moins de 40 ans. Cela paraît logique quand on remarque que 70% des chiens de l'enquête sont des chiens de race. Ces personnes ont en moyenne consulté un vétérinaire au moins deux fois dans l'année.

✓ A propos des raisons qui justifient de ne pas assurer la santé de son animal

Les personnes évoquant le fait que leur animal soit peu souvent malade pour justifier de ne pas l'assurer sont des personnes dont l'animal n'a pas eu de problème de santé important dans le passé.

Les personnes qui pensent que souscrire à un contrat d'assurance pour son animal est trop cher sont en majorité des propriétaires de chats plus que de chiens.

✓ A propos du choix d'un contrat

Les personnes qui seraient prêtes à souscrire à un contrat pour la santé de leur animal choisiraient en majorité des contrats plus chers mais couvrant plus de risques (accidents et maladies).

Les personnes prêtes à dépenser plus de 10€ par mois pour une assurance santé animalière, préfèrent les contrats avec une couverture large aux contrats moins chers mais ne couvrant que les frais liés aux accidents.

Les personnes choisissant de prendre conseil auprès d'un vétérinaire ou d'un ami, ont tendance à tenir compte de l'avis du vétérinaire pour le choix du contrat plutôt que les autres critères (tarif, plafonnements, ...)

Les personnes choisissant de se renseigner sur internet à propos des assurances, choisissent préférentiellement leur contrat en fonction du type de soins remboursés.

Les hommes choisissent leur contrat surtout en fonction du prix.

4. Discussion sur l'enquête

4.1 Les points à retenir

4.1.1 La perception des assurances santé animale chez les professionnels de la santé animale interrogés en France et en Australie

Globalement, les praticiens australiens interrogés, accordent plus d'importance aux assurances de santé animale que les praticiens français interrogés (26% des australiens jugent ces assurances comme « *indispensables* », contre 6% des français). Ils rencontrent plus fréquemment des propriétaires assurant leur animal et des propriétaires demandeurs d'informations sur ces assurances. Ils ont également plus tendance à recommander les assurances santé animale à leurs clients et se sentent plus à l'aise pour le faire.

Dans l'échantillon français comme australien, la quasi-totalité des praticiens considèrent les assurances santé animale comme un avantage pour les vétérinaires, principalement car elles permettent d'effectuer des soins plus approfondis et plus coûteux et car elles permettent de diminuer le nombre d'abandons et euthanasies liés à des problèmes financiers.

Quant au niveau de connaissance sur les assurances animalières des praticiens interrogés, il apparaît similaire dans l'échantillon français et australien, et plutôt correct (autour de 67% de réponses justes).

4.1.2 La perception des assurances de santé animale chez les propriétaires interrogés en France et en Australie

La proportion d'animaux assurés dans l'échantillon australien étudié est environ cinq fois plus élevée que dans l'échantillon français, ce qui s'accorde avec les données nationales retrouvées dans la littérature.

Les raisons principales d'assurer son animal évoquées par les propriétaires français et australiens interrogés sont la capacité d'assurer des frais imprévus et la possibilité de réduire les frais vétérinaires tout en soignant correctement son animal.

Les raisons principales de ne pas assurer son animal (au sein de l'échantillon français comme de l'échantillon australien) sont le fait que l'animal soit peu malade, et le fait que les assurances santé animale sont trop chères.

4.2 Les biais et limites d'interprétation

- **Les échantillons :**

Les échantillons sont de tailles réduites, en particulier l'échantillon australien, ne permettant pas une extrapolation à l'ensemble des professionnels de la santé animale et à l'ensemble des propriétaires de chien et chats.

La petite taille de l'échantillon australien ne permet pas non plus d'établir d'éventuels liens entre sous-populations et types de points de vue (via des tests statistiques tels que le test de Khi-deux ou le test de Fisher).

L'échantillon australien est toutefois plus représentatif de l'ensemble des professionnels de la santé animale et de l'ensemble des propriétaires de chien et chats en Australie, car il est constitué de personnes travaillant/ fréquentant des cliniques publiques généralistes.

L'échantillon de l'enquête française est quant à lui plus biaisé car réalisé dans un Centre Hospitalier Universitaire. Or ce type de cliniques a un fonctionnement assez différent des cliniques généralistes. Ceci représente un biais pour l'échantillon des praticiens car ils sont en grande partie constitués d'étudiants ou d'internes. On peut penser que ces derniers, rarement confrontés à la partie financière au sein des Ecoles vétérinaires, sont peu habitués aux questions relatives aux assurances santé animales et au remplissage des feuilles de soins. Dans l'échantillon des praticiens français, aucune ASV n'est présente, or ces dernières ont un rôle important dans la

communication avec le client (et donc la communication à propos des assurances notamment). L'échantillon français des propriétaires est également biaisé car les clients fréquentant les CHUV sont souvent référés et souvent avertis des coûts élevés que risquent de générer les visites dans les CHUV, on peut donc penser de manière légitime qu'ils sont particulièrement investis dans la santé de leur animal, plus que la moyenne nationale.

Un échantillonnage plus rigoureux (dans l'enquête française et australienne) aurait inclus différents types de cliniques (généralistes et spécialisées) dans différentes aires démographiques (ville et campagne de différentes régions).

- **Les périodes de sondage**

L'enquête française et l'enquête australienne ont été menées à 4 ans d'écart, ce qui peut sembler négligeable mais a en fait de l'importance dans le contexte du marché des assurances pour animaux de compagnie, marché qui évolue très vite.

Quatrième partie : Le marché australien des assurances santé pour animaux de compagnie : un modèle pour le marché français ?

1. Les points intéressants du système australien à prendre comme exemple

- **Moins de compagnies d'assurances différentes pour une meilleure mutualisation**

Comme évoqué dans la deuxième partie, de très nombreuses sociétés offrent des assurances santé animale en France à l'heure actuelle. Nous en avons dénombré plus de vingt-cinq, et ce chiffre ne cesse de croître.

En Australie, nous en avons répertorié une quinzaine.

Un plus faible nombre de sociétés permet une meilleure mutualisation des fonds (plus de clients par société), surtout dans un marché encore peu populaire comme celui des assurances pour animaux de compagnie.

Jérôme Salord, président-directeur général de Vetassur qui gère notamment la marque SantéVet, expliquait dans un article de la Semaine Vétérinaire publié en Mai 2015 ; « *de nouveaux produits vont apparaître, mais plus nombreux seront ceux qui ne survivront pas. L'une des étapes clés dans notre métier, c'est 50 000 clients. Ce seuil autorise une forme de pérennité au regard des coûts du contrat. Quatre ou cinq acteurs se dégageront sur ce marché. Il sera alors en place et mature* » (Trouillet S 2015).

On peut donc imaginer une amélioration du système des assurances santé animale en réduisant leur nombre, ce qui pourrait se produire suite à une sélection avec le temps des assurances les plus performantes.

Cependant en France, comme nous l'avons vu, les compagnies proposant des assurances pour animaux de compagnie sont rarement spécialisées dans les animaux et offrent de nombreux autres services. C'est certainement pour cette raison, que malgré leur foisonnement, elles survivent.

Un système plus proche du système australien : moins de compagnies mais plus principalement des compagnies spécialisées dans l'assurance santé animale, pourrait potentiellement attirer plus de consommateurs et pérenniser ces compagnies d'assurances, moins nombreuses donc plus prospères.

- **La possibilité de construction de formules « sur mesure » avec un large panel d'options**

Nous l'avons vu, la majorité des assureurs en Australie propose un choix parmi plusieurs franchises voire plusieurs plafonds, au sein de chaque type de contrat, ce qui permet au client de composer une formule qui lui convient le mieux. De plus, les compagnies australiennes proposent souvent un large choix d'options que le client peut sélectionner en supplément de toute formule de base choisie. Ces options vont de la couverture des frais de garde de l'animal en cas d'hospitalisation du propriétaire, au remboursement d'une euthanasie médicale, en passant par le remboursement des frais de voyage en cas d'obligation d'annulation pour cause de problème de santé de l'animal, le remboursement des frais de recherche de l'animal si celui-ci est perdu, etc.

Une telle souplesse de conception des formules en France pourrait rendre les assurances santé animale plus attrayantes.

- **Une période d'essai pour les nouveaux souscripteurs d'assurance animale**

Il pourrait être intéressant de mettre en place des périodes d'essai, d'une durée à définir, pour les clients souscrivant à un contrat d'assurance pour leur animal de compagnie. C'est ce qui est fait en Australie avec une période d'essai de 21 jours la plupart du temps, pendant laquelle le client peut résilier le contrat sans préavis et en étant remboursé de toute prime éventuellement versée à la condition de ne pas avoir déjà bénéficié de remboursement.

Cela permet au souscripteur de se familiariser avec son contrat avant tout engagement définitif. Ceci ne permet pas d'éviter toutes les mauvaises surprises car elles ont souvent lieu lors de demande de remboursement, dans les cas où le souscripteur se voit refuser la couverture de frais qu'il pensait être couverts. Mais ceci laisse du temps au souscripteur pour comprendre le fonctionnement de l'assurance qu'il a choisie, et rend l'adhésion plus facile car le consommateur a moins le sentiment de s'engager, ce qui peut être au final bénéfique pour les compagnies d'assurance, qui peuvent ainsi voir leur nombre de clients augmenter.

- **Des vétérinaires mieux informés sur les assurances santé animale donc plus aptes à conseiller les clients**

- ✓ Une meilleure réglementation et un meilleur encadrement des droits du vétérinaires quant aux assurances santé animal

Nous avons vu qu'en France comme en Australie, le niveau de connaissance des praticiens interrogés sur les assurances santé animale est correct mais peut être amélioré. Les vétérinaires australiens interrogés semblent toutefois plus à l'aise à parler des assurances à leur clients, peut-être parceque les praticiens australiens sont plus souvent confrontés à des clients intéressés, mais aussi peut-être parceque les praticiens australiens connaissent mieux leurs droits et obligations quant à la communication sur les assurances pour animaux.

En effet, les praticiens australiens disposent d'un guide des bonnes pratiques établi par l'Association des vétérinaires australiens (*Australian Veterinary Association*), de huit pages, divisé en cinq partie : une partie expliquant l'intérêt des assurances pour animaux de compagnie, une partie expliquant pourquoi le nombre d'animaux assurés est encore faible, une partie expliquant quelques faits sur les assurances, une partie donnant des recommandations sur comment promouvoir les assurances animalières dans la clinique, et une partie final sur les obligations légales du vétérinaire lorsqu'il promouvoit ces assurances.

La réalisation d'un tel guide en France ainsi qu'une mise à jour du Code de déontologie en insérant une rubrique consacrée aux assurances pour animaux de compagnie, seraient utile pour les vétérinaires, souvent réticents à parler des assurances animalières par simple manque de connaissance sur ces dernières et sur leur droit quant à la communication à ce sujet.

- ✓ Une autorisation de courtage par les vétérinaires ?

Bien qu'actuellemnt interdit en France, le courtage en assurance par les vétérinaires, en tant qu'élément facilitant la transmission d'informations et l'utilisaton des assurances santé animale, est intéressant à considérer.

En effet, ceci est légal et encadré en Australie (légal à condition d'être formellement enregistré aux autorités financières) et présente plusieurs avantages. Tout d'abord, en établissant un partenariat avec une compagnie d'assrance, le vétérinaire peut recevoir plus d'information ciblées de la part de l'assureur et se sent ensuite plus apte à parler de cette compagnie à ses clients. Du fait de ce partenariat, le vétérinaire a plus tendance à

conseiller l'assurance santé animale à ses clients car il s'en sent apte mais aussi du fait de la commission qu'il peut toucher dans le cas de partenariat.

La commission touchée en cas de courtage peut apparaître non seulement comme une motivation mais aussi comme un « dédommagement » du temps perdu par le vétérinaire à remplir les feuilles de soins et à se tenir à jour sur les offres des assurances santé animale.

Cependant, de nombreux vétérinaires français redoutent déjà de porter atteinte au Code de déontologie en parlant des assurances santé animale en général. Il est difficile d'imaginer que les vétérinaires français soient prêt à envisager l'autorisation, la création et l'utilisation de partenariat avec des assureurs dans un futur proche. Ceci serait toutefois une question intéressante à poser à un échantillon de vétérinaires français.

En effet, même s'il est important que les vétérinaires améliorent leur connaissances sur les assurances santé animale, il n'en est pas de leur ressort de les vendre. La formation vétérinaire étant déjà vaste, les praticiens ne peuvent pas se tenir parfaitement à jour sur les assurances santé animal, qui ne sont pas une priorité du métier. Les vétérinaires ne sont et ne seront pas les plus apte à vendre des contrats d'assurance.

De plus, le courtage en assurance par les vétérinaires risquerait de compromettre la confiance des clients quant aux informations délivrées (lé vétérinaire n'étant plus impartial) et la relation client-vétérinaire (entrée en jeu d'un nouvel échange d'argent alors que les assurances était pourtant évoquées comme potentielles libératrices d'un obstacle financier pouvant compromettre la relation client-vétérinaire...)

En bref, un partenariat assureur-vétérinaire, comme motivation pour le vétérinaire pour s'investir dans le domaine des assurances santé animale peut paraître attrayant ou en tout cas intéressant. Mais ceci dépasse les rôles déjà multiples des vétérinaires qui risqueraient de toute façon de ne pas adhérer à l'idée.

Les vétérinaires doivent comprendre que le fait que leurs clients assurent leurs animaux de compagnie est un avantage pour leur clinique à long terme, tant financier que relationnel. Il est donc intéressant pour le vétérinaire de prendre le temps de se renseigner sur les assurances santé animale, et de prendre le temps d'en parler avec ses clients. Des moyens doivent cependant être mis en œuvre pour faciliter la prise d'information par le vétérinaire, et nous verrons cela plus tard.

- **Accentuer le rôle des ASV en France dans la communication sur assurances avec les clients**

Nous avons vu lors de l'enquête que les *nurses* australiennes (toutes celles rencontrées étant effectivement des femmes), ont souvent un rôle dans la communication sur les assurances santé animale avec les clients, voire le remplissage des feuilles de soins.

Cette différence de place et rôle entre les ASV en France et les *nurses* en Australie est assez générale. La plupart des *nurses* en Australie ont eu une formation technique de deux à trois ans (ou plus pour les *nurses* spécialisée) contre un à deux ans en France (OECD 2016). La majorité des *nurses* rencontrées, ont suivi une formation adaptée, et rare sont celles formées « sur le tas ». La majorité d'entre elles s'occupe à la fois de la partie gestion administrative/secrétariat/ conseil aux clients et la partie gestion du chenil/ soins et monitoring des animaux/ actes de contention et aide du vétérinaire.

De plus, le ratio *nurses*/vétérinaires est assez élevé en Australie avec une moyenne calculée entre des structures visitées de 1,7 *nurses* par vétérinaire. Au sein des trois cliniques visitées, une *nurse* est toujours présente, et au moins deux *nurses* sont présentes lors des heures les plus actives (en général de 9h à 17h).

Ce nombre élevé de *nurses* et leur grande polyvalence impactent dans la communication avec le client en général, et celle à propos des assurances pour animaux de compagnie en particulier. Ceci offre la possibilité au vétérinaire de se libérer d'une part des charges administratives et de communication en laissant les *nurses* remplir les feuilles de soins et parler des assurances santé animale au comptoir, avec les clients intéressés.

Une approche intéressante en France, pourrait être que le vétérinaire aborde le sujet des assurances animales lors d'une visite vaccinale de chiot ou chaton, puis, si le client est intéressé, demande à une ASV d'expliquer plus de détails à ce dernier lors du paiement. Ceci permet un gain de temps au vétérinaire qui doit déjà aborder de nombreux sujets avec le client lors d'une visite vaccinale, en plus d'effectuer les actes nécessaires à l'animal.

Pour ceci, le vétérinaire, s'il s'en sent capable, peut par exemple décider de former une ou plusieurs de ses ASV sur le sujet des assurances animalières, et les encourager à se tenir à jour. Il est important que tous les praticiens de la clinique connaissent les notions de base des assurances animalières, mais tous ne seront pas assez motivés pour connaître des détails. Une personne (ASV ou vétérinaire) intéressée par le sujet, pourrait servir de référence en information dans la clinique et de coordinateur.

2. Autres éléments d'amélioration possibles du système français et australien au vu de l'étude effectuée

- **Améliorer le rôle de prescripteur du vétérinaire en facilitant sa prise d'informations relatives aux assurances santé animale**

Nous avons vu que les vétérinaires français et australiens interrogés ne se sentent pas toujours assez informés sur les assurances pour animaux de compagnie et sont, pour la plupart, demandeurs de renseignements.

La distribution de brochures explicatives par les compagnies d'assurance devrait être renforcée, et des conférences organisées par les assureurs seraient les bienvenues au sein des vétérinaires et ASV. Cependant, ce type d'informations serait biaisé car délivré par une compagnie voulant vendre ses contrats... Idéalement, des formations (conférences, distribution de dépliants explicatifs,...) organisées par une société indépendante, seraient, comme l'a souligné un des vétérinaires australiens interrogés, bénéfiques pour améliorer la connaissance des professionnels de la santé animale au sujet des assurances pour animaux de compagnie.

Nous pouvons également imaginer un cours dans les universités vétérinaires expliquant aux étudiants en fin d'étude, les principes fondamentaux des assurances santé animale, sans entrer dans les détails, car il s'agit de toute façon d'un marché qui évolue très vite. Ce cours pourrait constituer une base de connaissance pour les jeunes vétérinaires sortant de l'école et disposés à faire face à des interrogations des clients à ce sujet. Il serait par exemple intéressant de mentionner quelques compagnies d'assurance animalière actuellement sur le marché, les conditions de souscription à une assurance, les exclusions générales dans les grandes lignes, l'existence de délais de carences variables, les différentes formules proposées et ce qu'elles couvrent, et les obligations du vétérinaire concernant ces assurances.

- **Rendre les conditions de couverture et exclusions plus claires pour les clients (et les vétérinaires)**

Les compagnies d'assurance auraient tout intérêt à rendre leurs termes et conditions plus clairs et en particulier mettre plus en valeur les exclusions. En effet, les listes d'exclusions sont souvent bien détaillées mais fondue dans des dizaines de pages, et pas toujours à la portée des clients n'ayant pas de connaissances médicales. Certaines exclusions vaudraient ainsi la peine d'être justifiées (par exemple le cas de non couverture de césarienne chez les Bouledogues car forte prédisposition raciale...) Ceci

permettrait peut être de limiter le mécontentement d'un client ne comprenant pas les raisons d'un refus de remboursement.

Il serait également intéressant, toujours dans la même optique, de rendre obligatoire les visites de santé avant souscription à un contrat. Cela peut paraître fastidieux pour le client (qui doit payer une consultation vétérinaire pour un animal en bonne santé) et pas des plus intéressant pour le vétérinaire. Mais ces visites permettent aux assureurs de mieux connaître l'animal et ainsi d'établir dès le début, des exclusions individuelles, limitant ainsi le risque de mauvaise surprise pour le client par la suite.

- **Apporter des options rendant les assurances plus attractives pour les propriétaires de chiens ou chats :**

Comme un client australien interrogé l'a suggéré, l'inclusion de frais alimentaires dans le champs de couverture, pourrait rendre les assurances santé animale plus populaires au sein des consommateurs. En effet, nous l'avons vu, les frais alimentaires sont la première source de dépenses (devant les frais vétérinaires) des propriétaires de chiens et chats en France et en Australie. Ces frais font certes partie des dépenses prévisibles et ne constituent pas un sinistre, mais proposer une couverture au moins partielle de ces frais (en tant qu'option que le client pourrait ajouter à n'importe quel type de formule choisie) pourrait finir de convaincre un client déjà hésitant face au choix d'assurer ou non son animal.

Au cours des enquêtes réalisées, nous avons remarqué que de nombreuses personnes interrogées s'étonnaient de l'exclusion des soins de prévention dans la majorité des contrats aujourd'hui offerts en France et en Australie. Ici aussi, les dépenses liées aux soins de prévention sont des dépenses en majeure partie planifiables, d'où l'exclusion par les assureurs. Cependant, les clients semblant demandeurs, on peut imaginer une augmentation de la popularité des assurances santé animale si plus de compagnies proposaient une couverture des soins de prévention (incluse dans les formules les plus élaborées ou en option à ajouter à tout type de formule choisie).

On pourrait sinon se tourner vers une alternative, en développement à l'heure actuelle : les « *Wellness plans* » ou « plans de prévention ».

Créé en 1988 par la chaîne de cliniques Banfield aux Etats-Unis, le plan de prévention est un paiement mensualisé, échelonné sur une année, d'actes de prévention prédéfinis et adaptés au patient au cours de sa vie (Devaux C 2017). Ces plans sont variables mais comprennent en général un examen annuel de santé, les vaccinations, les produits antiparasitaires internes et externes voire une coupe de griffes, un nettoyage auriculaire, une stérilisation, une prise de sang de contrôle chez un animal âgé....

Ces plans de prévention ont pour but d'augmenter la fréquentation des cliniques. En effet, selon une étude réalisée par Bayer aux Etats-Unis, 45% des propriétaires d'animaux déclarent qu'ils iraient plus souvent chez le vétérinaire si la structure offrait un plan de santé facturé chaque mois. (Devaux C 2017)

Ils permettent aussi aux clients de mieux respecter les actes de prévention qui ont parfois tendance à être oubliés et reportés ; lorsque les clients ont déjà payé, ils ont plus facilement tendance à prendre rendez-vous à temps pour un vaccin par exemple. Ceci est un avantage pour l'animal bien sûr, mais également pour le vétérinaire, qui voit son client plus fidèle et reçoit la satisfaction d'un travail préventif bien fait.

Les plans de prévention sont également un moyen pour le client de mieux planifier les dépenses liées aux soins prophylactiques pour son animal. Ceci peut être fait sans adhérer à un plan de prévention mais les clients n'ont souvent pas vraiment conscience du coût de la santé d'un animal et le vétérinaire prend rarement le temps d'expliquer au nouveaux propriétaires tous les frais auxquels ils vont être confrontés lors de la vie de leur animal. Etablir un plan de prévention est l'occasion pour le vétérinaire d'exposer les options de prise en charge et leurs frais ; le client peut ainsi connaître en avance combien lui coûtera son animal (hors frais imprévus d'accident ou maladie), et planifier cette dépense annuelle échelonnée mensuellement.

Aujourd'hui, en France comme en Australie, des plans de prévention apparaissent. En France, le vétérinaire peut choisir de réaliser lui-même ses plans de prévention et de se charger de l'aspect financier après avoir demandé un numéro d'accréditation à la Banque de France pour effectuer des prélèvements bancaires. Depuis 2016, le vétérinaire peut également déléguer la gestion financière à une entreprise financière. Deux entreprises proposent actuellement ces services en France : Santé Vet avec le plan Prevention Care (nouvel outil, complémentaire aux contrats d'assurance santé de Santé Vet) et la compagnie britannique Premier Veterinary Group avec Premier VetoPlan. Ces compagnies fournissent aux vétérinaires des outils pour concevoir leurs plans de prévention et calculer leurs primes mensuelles selon les tarifs pratiqués qui s'échelonnent entre 12€ et 20€ (Devaux C 2017).

Conclusion

Les raisons du faible succès des assurances santé animale en France sont multiples. Ces raisons ont été étudiées ici par comparaison avec le système australien qui semble mieux fonctionner, au vu de sa plus forte popularité.

Un premier facteur ayant été étudié est celui de la place de l'animal de compagnie dans les deux pays. Les chiens et chats occupent une place plus importante dans les foyers australiens, où ils sont le plus souvent considérés comme membre de la famille à part entière. Ceci peut en partie expliquer que les australiens soient plus investis dans la santé de leur animal et adhèrent plus aux assurances santé animale. De plus, les coûts des soins vétérinaires étant encore plus élevés en Australie qu'en France, les assurances santé animale apparaissent encore plus comme une nécessité.

Pourtant, ces raisons à elles seules ne permettent pas d'expliquer un taux de succès des assurances pour animaux de compagnie cinq fois plus élevé en Australie qu'en France.

La conception même des contrats d'assurance australiens semble plus attractive, en proposant de multiples options de couvertures variées et en offrant la possibilité au client de construire lui-même son contrat avec une souplesse importante.

La mentalité des propriétaires et professionnels de la santé animale, apparaît également comme un facteur justifiant un tel écart de succès des assurances animalières en France et en Australie. En effet, au travers des enquêtes menées, les australiens sont apparus comme moins fermés et plus informés sur les assurances pour animaux de compagnie. Cependant, comme nous l'avons soulevé, ces enquêtes, menées au sein d'échantillons trop petits, ne nous permettent pas d'extrapoler à l'ensemble des populations. Idéalement, cette enquête aurait dû être menée sur de plus grands échantillons, plus hétérogènes, et à une période proche entre l'enquête française et l'enquête australienne, afin de pouvoir effectuer une comparaison plus juste. Cependant ces enquêtes nous ont permis de relever des tendances et remarques pertinentes de la part des propriétaires de chiens ou chats et des professionnels de la santé animale.

Grâce à cette étude nous pouvons conclure que les leviers d'amélioration des assurances santé animale en France résident dans la conception même des formules (plus d'options de couvertures notamment), mais également dans l'amélioration du rôle du vétérinaire en tant que prescripteur. En effet, trop de vétérinaires français sont encore sceptiques quant aux avantages des assurances animalières, pour de simples

raisons de sous-information. Les vétérinaires doivent concevoir les assurances santé animale comme un avantage à long terme. Pour cela, une facilitation de la prise d'information par les vétérinaires (brochures explicatives, conférences, voire cours dans les écoles vétérinaires) est nécessaire. De plus, la réglementation relative aux obligations du vétérinaire face aux assurances santé animale, doit être renforcée et éclaircie. Une mise à jour du code de déontologie avec plusieurs articles encadrant les droits et les obligations du vétérinaire relatifs aux assurances animalières, voire la rédaction d'un « guide des bonnes pratiques », permettraient d'éclaircir la situation encore trop obscure pour les vétérinaires français.

AGREMENT SCIENTIFIQUE

En vue de l'obtention du permis d'imprimer de la thèse de doctorat vétérinaire

Je soussigné, **Pierre SANS**, Enseignant-chercheur, de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, directeur de thèse, certifie avoir examiné la thèse de **Elena BESSE** intitulée «**Les assurances santé pour les chiens et chats : comparaison France - Australie**» et que cette dernière peut être imprimée en vue de sa soutenance.

Fait à Toulouse, le 8 novembre 2017
Professeur Pierre SANS
Enseignant chercheur
de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse



Vu :
La Directrice de l'Ecole Nationale
Vétérinaire de Toulouse
Isabelle CHMITELIN



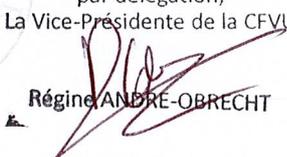
Vu :
Le Président du jury :
Professeur Gérard CAMPISTRON



Mlle Elena BESSE
a été admis(e) sur concours en : 2012
a obtenu son diplôme d'études fondamentales vétérinaires le : 23/06/2016
a validé son année d'approfondissement le : 22/06/2017
n'a plus aucun stage, ni enseignement optionnel à valider.

Vu et autorisation de l'impression :
Président de l'Université
Paul Sabatier
Monsieur Jean-Pierre VINEL

Le Président de l'Université Paul Sabatier
par délégation,
La Vice-Présidente de la CFVU



Régine ANDRE-OBRECHT

Bibliographie

Aléa moral - la finance pour tous, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lafinancepourtous.com/Outils/Dictionnaire/A/Alea-moral>

Allianz Santé chiens et chats - Dispositions générales, 2016. .

ANIMAL MEDICINES AUSTRALIA, 2016. *Pet ownership in Australia 2016*. 2016.

AUSTRALIAN VETERINARY ASSOCIATION, [sans date]. Pet Insurance Taskforce - update [. [en ligne]. [Consulté le 17 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ava.com.au/newsarticle/pet-insurance-taskforce-update>

AUSTRALIAN VETERINARY ASSOCIATION, 2014. *A veterinarian's guide to pet health insurance*. 2014.

BALZER M, S., 2014. What do pet owners think about vets? We now have the data! *Australian Veterinary Journal*. 2014. Vol. 92, n° 7, pp. 16-18.

BORIS JEAN, 2006. La cotisation d'un contrat d'assurance chien-chat est complexe à calculer. *La semaine vétérinaire*. 28 janvier 2006. N° 1211, pp. 28.

BOURVEN M, 2012. Assurances pour animaux - Une niche pour les assureurs. *UFC Que choisir*. 24 janvier 2012.

Bow Wow Meow pet insurance. Combined product disclosure statement, policy terms and conditions and financial services guide, 2014. .

CATT G, Liliane, 2014. Progress on pet insurance. *Australian veterinary journal*. 2014. Vol. 92, n° 11, pp. N6.

CENDRIER, Anouch, 2016. *Les ménages français et leurs animaux de compagnie: une analyse à partir de l'enquête Budget de Famille 2011*. Thèse de doctorat vétérinaire. Toulouse.

CROUSE V, 2015. L'assurance santé animale, outil de développement business des entreprises vétérinaires. *La dépêche vétérinaire*. 12 septembre 2015. N° 1314, pp. 31.

DEVAUX C, 2017. Les plans de prévention investissent le marché français. *La semaine vétérinaire*. mars 2017. N° 1711, pp. 22-23.

FACCO (FÉDÉRATION DES FABRICANTS D'ALIMENTS PRÉPARÉS POUR CHIENS, CHATS, OISEAUX, ET AUTRES ANIMAUX FAMILIERS), 2016. *Nouvelle enquête FACCO/ KANTAR TNS: Début de stabilisation pour la population canine?* Mai 2016.

FAESSEL A, 2014. Assurance pour animaux - La charte instaurée par l'Ordre est abandonnée. *La semaine vétérinaire*. 9 mai 2014. N° 1595, pp. 18.

GOFFART E, 2016. L'assurance santé pour les chiens et chats (Dossier). *La semaine vétérinaire ASV*. Juin 2016. Vol. n°100 supplément mensuel au n°1679, pp. 10-13.

INDEX ASSURANCE, [sans date]. Souscripteur : définition. [en ligne]. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.index-assurance.fr/dictionnaire/souscripteur>

INSEE, [sans date]. Définition - Parité de pouvoir d'achat / PPA. [en ligne]. [Consulté le 16 octobre 2017 a]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1923>

INSEE, [sans date]. Définition - Pouvoir d'achat du salaire. [en ligne]. [Consulté le 16 octobre 2017 b]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1697>

JULIANI, Marie, 2015. *Relation Homme-animal selon le profil du propriétaire: une enquête auprès de 933 détenteurs de chiens et de chats en France* [en ligne]. [Consulté le 1 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://oatao.univ-toulouse.fr/14436/>

MATAF, [sans date]. Définition Cotisation En Matière D'assurance. [en ligne]. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/cotisation-en-matiere-d-assurance>

Nos chiffres clés, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 16 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.i-cad.fr/articles/21>

OCDE, [sans date]. Taux de conversion - Parités de pouvoir d'achat (PPA). [en ligne]. [Consulté le 16 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://data.oecd.org/fr/conversion/parites-de-pouvoir-d-achat-ppa.htm> Trouver, comparer et partager les données de l'OCDE par indicateur.

OECD, 2016. *Trends in nursing education in Australia*. mars 2016.

ORDRE DES VÉTÉRINAIRES, 2015. *Code de déontologie vétérinaire* [en ligne]. 2015. [Consulté le 4 août 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=POX_017_0051

REUZE, Marie-Charlotte, 2013. *Les vétérinaires et les assurances de santé pour chiens et chats. Enquête au sein d'une école vétérinaire*. Thèse de doctorat vétérinaire. Nantes.

RICHMOND R, [sans date]. The pet insurance journey. [en ligne]. [Consulté le 17 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ava.com.au/13465>

SALORD J, 2008. L'assurance santé animale: une nécessité. *PratiqueVet*. 2008. N° 43: 726-729, pp. 126-129.

SantéVet - Assurance Chien, Chat, NAC, [sans date]. *SantéVet* [en ligne]. [Consulté le 13 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.santevet.com> Facture prise en charge à 100%. Maladie et accident ! 94% des vétos nous font confiance.

SURUGUE, Pascal, 2004. *L'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie en France et au Royaume-uni: étude comparative et recommandations pour le développement du marché français*. Thèse de doctorat vétérinaire. Toulouse.

TROUILLET S, 2013. Assurances animalières: un joli gâteau à partager. *La semaine vétérinaire*. 6 septembre 2013. N° 1550, pp. 25-31.

TROUILLET S, 2015. L'assurance santé animale en pleine structuration. *La semaine vétérinaire*. 11 septembre 2015. N° 1641, pp. 43-46.

TRUFFERT M, 2009. Assurances pour animaux de compagnie: un atout pour la médicalisation? . 14 mars 2009. N° 1025, pp. 4-8.

VETERINARY PRACTITIONERS BOARD OF NEW SOUTH WALES, 2013. *Veterinary Practitioners Code of Professional Conduct*. septembre 2013.

VETITUDE, 2016. Animal de compagnie : un sondage explore les critères de choix des Français et leur budget associé. [en ligne]. 21 avril 2016. [Consulté le 16 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.vetitude.fr/animal-de-compagnie-un-sondage-explore-les-criteres-de-choix-des-francais-et-leur-budget-associe/>

Annexes

Annexe 1 : Certificat de santé de Bulle bleue



Certificat de santé



COORDONNÉES DU PROPRIÉTAIRE

Mme. Mlle. M. Nom _____ Prénom _____
 Adresse _____
 Code postal _____ Ville _____
 Téléphone _____ Email _____

Je soussigné autorise le vétérinaire signataire indiqué ci-dessous à transmettre mes coordonnées et les informations relatives à la santé de mon animal à Bulle Bleue, uniquement dans le but de recevoir des informations sur une couverture d'assurance pour mon animal. A cette fin, j'autorise Bulle Bleue à contacter le vétérinaire signataire désigné ci-dessous. Conformément à la loi informatique et Liberté du 6 janvier 1978, je bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux données me concernant en contactant Bulle Bleue au 03 62 533 533.

le ____ / ____ / ____

Je suis éleveur Je suis Auxiliaire de Santé Vétérinaire

Signature du propriétaire

DÉCLARATION DU VÉTÉRINAIRE

→ Je suis le vétérinaire habituel de cet animal

Nom de l'animal _____ Date de naissance ____ / ____ / ____
 N° d'insert (identification électronique) _____ N° de tatouage _____
 Espèce : Chien Chat Sexe/genre : M F Stérilisé(e) Poids _____ kg
 Race pure Race apparentée Race → _____
 Croisé (ne pouvant être rattaché à un type) Croisé de type molossoïde

Je soussigné, _____, Docteur Vétérinaire, certifie avoir examiné le ____ / ____ / ____ l'animal ci-dessus identifié, et signalé sur le présent document tout signe apparent (ou en ma connaissance) de défaut, de maladie ou de séquelle d'affection quelconque sur cet animal.

	Rien à signaler	Points à surveiller	Prévisions ou autres points à signaler
Antécédents →	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Etat général <input type="checkbox"/> App. cardio-respiratoire <input type="checkbox"/> App. locomoteur <input type="checkbox"/> Peau	<input type="checkbox"/> App. digestif <input type="checkbox"/> App. uro-génital <input type="checkbox"/> Système nerveux <input type="checkbox"/> Organes des sens
Aspect général	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Modification de l'état général <input type="checkbox"/> Maigrir <input type="checkbox"/> Trouble du comportement	<input type="checkbox"/> Surcharge pondérale
Inspection et palpation	<input type="radio"/>	Inspection : <input type="checkbox"/> Diarrhée <input type="checkbox"/> Vomissement <input type="checkbox"/> Répétition abdominale : <input type="checkbox"/> douloureuse <input type="checkbox"/> sensible <input type="checkbox"/> Masse(s) <input type="checkbox"/> Adénomégalie <input type="checkbox"/> Hernie	
Cavité buccale Rhino-pharynx	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Toux <input type="checkbox"/> Parodontite <input type="checkbox"/> Stomatite <input type="checkbox"/> Rhinite <input type="checkbox"/> Anomalie de la dentition/mâchoire <input type="checkbox"/> Syndrome obstructif des voies respiratoires supérieures	
Yeux ◊ Gauche ◊ Droit	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Conjonctivite <input type="checkbox"/> Kératite <input type="checkbox"/> Œdème <input type="checkbox"/> Anomalie des paupières <input type="checkbox"/> Cataracte juvénile <input type="checkbox"/> Anomalie du globe oculaire	
Oreilles ◊ Gauche ◊ Droite	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Otite : <input type="checkbox"/> banale <input type="checkbox"/> chronique <input type="checkbox"/> Dermite des pavillons auriculaires	
Peau, poils	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Dermite <input type="checkbox"/> Alopie <input type="checkbox"/> Pile(s) <input type="checkbox"/> Nodule ou masse cutanée <input type="checkbox"/> Prurit	
Appareil cardio-respiratoire	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Souffle cardiaque <input type="checkbox"/> Trouble du rythme cardiaque <input type="checkbox"/> Dyspnée <input type="checkbox"/> Toux	
Appareil uro-génital	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Epididyme testiculaire <input type="checkbox"/> Incontinence <input type="checkbox"/> Nodule(s) mammaire(s) <input type="checkbox"/> Cystite	
Appareil locomoteur ◊ AG ◊ AD ◊ PG ◊ PD	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Boiterie ou anomalie de la démarche <input type="checkbox"/> Anomalie des aplombs <input type="checkbox"/> Douleur à la manipulation du rachis <input type="checkbox"/> Douleur à la mobilisation des membres <input type="checkbox"/> Instabilité articulaire : <input type="checkbox"/> grasset <input type="checkbox"/> hanche <input type="checkbox"/> rotule <input type="checkbox"/> Amyotrophie	
Système nerveux	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Ataxie <input type="checkbox"/> Déficit proprioceptif <input type="checkbox"/> Déficit sensibilité	

OPINION GÉNÉRALE :

 Rien à signaler : animal sain, sans maladie, séquelle ou malformation visible ou connue
 Certains points sont à surveiller

Vaccins à jour ? oui non

Signature du vétérinaire

Cachet du vétérinaire

Document valable 30 jours après la date de l'examen
 Les conditions d'utilisation de ce document sont définies dans les Conditions Générales disponibles sur le site www.bullebleue.fr

Annexe 2 : Tableau récapitulatif des principaux contrats d'assurance santé animale français

Les tarifs de cotisation ont été établis en réalisant, lorsque nécessaire, une demande de devis pour chaque compagnie, pour un chien femelle stérilisé Labrador de deux ans. Les prix développés ci-dessous ne peuvent être utilisés qu'à titre comparatif entre les différentes compagnies et non en tant que moyenne des coûts de chaque assurance, ces coûts variant en fonction de plusieurs paramètres (âge de l'animal, race, sexe et statut entier ou stérilisé) et n'étant parfois communiqués par les assurances qu'à l'issue de demande effectuée pour un animal en particulier.

**1 : les âges limites supérieurs ne sont pas valables pour les formules accidents uniquement (pas d'âge limite supérieur pour ces formules)*

**2 Différents types de formules :*

<1> formule couvrant les chirurgies liées à un accident

<2> formules couvrant les accidents uniquement

<3> formules couvrant frais de chirurgie uniquement (chirurgie liée à un accident ou une maladie)

<4> formules couvrant les accidents et chirurgies liées à une maladie

<5> formules couvrant les accidents et maladies

<6> formules couvrant les accidents, maladies et certains actes de prévention (avec plafonds annuels spécifiques aux actes de prévention)

<7> autre formule spécifique à ECA Calinia : couverture des actes de chirurgie (liée à un accident ou une maladie), des frais d'hospitalisation, et des actes de prévention (avec palier spécifique)

**3 Quand non spécifié, la franchise est par acte (ex : 30€= franchise de 30€ par demande de remboursement)*

Compagnie d'assurance	Âges limites de souscription *1	Délais de carence	Formules proposées *2	Taux de remboursement	Franchises *3	Plafonds annuels	Cotisations mensuelles
Allianz	>3mois, <7ans	- 48h en cas d'accident (pour les soins ou chirurgie) - 45 jours en cas de maladie - 6 mois en cas de chirurgie liée à une maladie et en cas de rupture des ligaments croisés, quelle qu'en soit la cause	<4> <i>Budget</i>	70%	0€	1100€	Non communiqués
			<5> <i>Sérénité</i>		20€/an	1400€	
			<6> <i>Confort</i>	80%	30€/an	1800€	
Aloa Carrefour + Malakoff Mederic	>3 mois <6 ans pour la formule Equilibre <4ans pour la formule Equilibre +	- 15 jours en cas d'accident, pour la consultation vaccinale, et les versements du capital décès en cas d'accident - 60 jours pour les autres frais	<2> <i>Accident</i>	80%	20% avec un minimum de 20€	2000€	8,46€
			<4> <i>Equilibre</i>				14,39€ (+12,49€ pour l'option « soins courants maladie » + 3,12€ pour l'option capital décès maladie)
			<6> <i>Equilibre+</i>				44,6€

Amaguiz (marque de Groupama)	>2mois <8 ans	- 15 jours en cas d'accident - 90 jours en cas de maladie	<2> <i>Formule 1</i>	70%	30%	2000€	4,90€
			<4> <i>Formule 2</i>				13,90€
			<6> <i>Formule 3</i>				26,90€
Anilife GAN + Casino Banque	>2mois <9ans	- 2 mois en cas de maladie - 30 jours en cas d'accident	<5> <i>Une seule formule</i>	75%	- Accident : 25% avec un maximum de 60€ - Maladie : 25% avec un minimum de 15€ pour le 1 ^{er} sinistre (puis minimum augmente pour les sinistres suivants)	2000€ dont 1000€ maximu m pour la maladie	22€ (+6€ pour l'option décès)
Anilife Solly Azar Quadrup'aide + Anim'assur	>3mois, <8ans	- 48h en cas d'accident (pour les soins ou chirurgie) - 45 jours en cas de maladie - 4 mois en cas de chirurgie consécutives à une maladie (à condition que la première manifestation de la maladie ait lieu au moins 45 jours après la date d'effet d'adhésion)	<3> <i>Vitale</i>	70% d'une chirurgie liée à une maladie 100% d'une chirurgie liée à un accident	- Pas de franchise pour une chirurgie liée à une maladie - 20% (maximum de 50€) pour une chirurgie liée à un accident	1500€	9,77€
			<4> <i>Fondamentale</i>	70% en cas de maladie 100% en cas d'acciden t	Pas de franchise pour les soins liés à une maladie, 20% (maximum de 50€) pour les frais liés à un accident	2000€	18,85€
			<6> <i>Intégrale</i>			2500€	27,67€
AnimOMut	>3 mois <8ans	- 3 jours pour un accident - 90 jours pour maladie et autres frais	<1> <i>Coup dur</i>	100%	20€	1000€	6,90€
			<2> <i>Choc</i>	100%		1200€	12,50€
			<4> <i>Hospiti</i>	100%		800€	12,50€
			<6> <i>Soft</i>	50%	50% des frais indemnisabl es avec un minimum de 20€	1000€	20,90€
						1200€	25,00€
			<6> <i>Flash</i>	70%	30% des frais indemnisabl es avec un	1000€	28,00€
			1200€	30,50€			

					minimum de 20€	1500€	35,90€
Animsur (Fidanimio)	>3mois, <8ans	- 48h en cas d'accident (pour les soins ou chirurgie) - 45 jours en cas de Maladie - 4 mois en cas de chirurgie consécutive à une maladie (à condition que le première manifestation de la maladie ait lieu au moins 45 jours après la date d'effet d'adhésion)	<2> Patte bronze	70%	0€	1000€	11,31€
			<5> Patte argent			1000€	23,99€
			<6> Patte or	80%	30€ par année de souscription	1500€	26,59€
						2000€	40,34€
			<6> Patte diamant	90%	50€ par année de souscription	2000€	57,41€
						2500€	63,73€
AG2R La Mondiale (Santé Animaux)	>3mois, <8ans	- 48h en cas d'accident (pour les soins ou chirurgie) - 45 jours en cas de maladie - 6 mois en cas d'intervention chirurgicale liée à une maladie et pour les chirurgies liées aux ruptures des ligaments croisés (à condition que la première manifestation de cette maladie ait eu lieu après un délai de 45 jours)	<4> Niveau 1	70%	Non communiquées	1200€	12,90€
			<5> Niveau 2	75%		1600€	24,90€
			<6> Niveau 3	80%		2000€	41,90€
APRIL Santé Prévoyance	>3mois <6ans	- 2 jours en cas d'accident - 30 jours en cas de maladie - 6 mois en cas de césarienne	<5> Formule 50%	50%	10€/an	1000€	14,20€
			<6> Formule 80%	80%	30€/an	1500€	30,75€
			<6> Formule 100%	100%	75€/an	2000€	49,99€
Assuropol	>2 mois <10 ans	- pas de délais en cas d'accident - 45jours en cas de maladie	<4> Préventive	80%	20% avec un minimum de 15€	1300€	14,70€
						1800€	21,90€
						2500€	29,40€
			<6> Intégrale	100%	30€	1300€	31,50€
						1800€	46,00€
						2500€	57,70€
<6> Confort	100%	30€	1300€	55,20€			
			1800€	74,00€			
			2500€	92,40€			
La Banque Postale	>3mois <8ans	- 48h en cas d'accident (pour les soins ou chirurgie) - 45 jours en cas de maladie - 6 mois en cas de chirurgie liée à une maladie et en cas de rupture des ligaments croisés, quelle qu'en soit la cause	<4> Préférence	70%	Pas de franchise	1200€	9,90€
			<5> Equilibre			1800€	20,90€
			<5> Equilibre Plus	75%		2000€	24,90€
			<6> Equilibre Max	80%		2200€	31,90€
BNP Paribas	>3mois <8ans	Non communiqué	<2> Essentielle	50%	Non communiquées	1200€	21,90€
			<6> Premium	90%		2000€	47,55€

Bulle Bleue	>3mois <5ans	- 7 jours en cas d'accidents ou pour les actes de prévention - 45 jours en cas de maladie - 6 mois en cas de chirurgie liée à une maladie et en cas de rupture des ligaments croisés, les problèmes de glandes lacrymales ou des paupières	<5> <i>Bleu Essentiel</i>	80%	150€	1000€	11,19€
			<6> <i>Bleu Tranquille</i>		75€	1500€	25,49€
			<6> <i>Bleu Sérénité</i>		0€	2000€	41,30€
Crédit Agricole-Filiale Pacifica	>2mois <8 ans	Non communiqué	<3> <i>Essentielle</i>	75%	Pas de franchise	1500€	16€
			<6> <i>Premium</i>			1800€	25,90€
ECA Calinia	> 3mois >10 ans	- 30 jours en cas d'accident (sauf pour les formules Premium et Premium + : 15 jours) - 60jours en cas de maladie	<3> <i>Réduite</i>	100%	30%	1500€	Non communiqué
			<7> <i>Confort</i>		25%		10,90€
			<5> <i>Complète</i>		15%		24,90€
			<6> <i>Premium</i>		2000€	29,90€	
			<6> <i>Premium +</i>		2500€	Non communiqué	
Finaxy Santé animale (Animaux Santé)	>3mois, <8ans	- 7 jours en cas d'accident - 60 jours en cas de maladie	<5> <i>Eco +</i>	50%	Pas de franchise	1500€	19,38€
			<6> <i>Confort</i>	75%		1500€	26,68€
			<6> <i>Zen</i>	80%		1500€	31,99€
			<6> <i>Zen +</i>			1800€	36,90€
			<6> <i>Excellence</i>	90%		2500€	60,11€
GMF- Fidelio	>3mois <10 ans	- Pas de délais de carence en cas d'accident - 60 jours en cas de chirurgie suite à une maladie	<4> <i>Une seule formule</i>	Non communiqué	22€	763€ pour les frais médicaux en cas d'accident + 763€ pour les chirurgies	8,44€
Jardiland et Santé Vet – Vet Assur (Jardiland vend les contrats de Santé Vet)	>2mois >5ans	- 48h en cas d'accident (pour les soins ou chirurgie) - 45 jours en cas de maladie - 6 mois en cas de chirurgie consécutive à une maladie (à condition que la première manifestation de la maladie ait lieu au moins 45 jours après la date d'effet d'adhésion)	<6> <i>Light</i>	50%	0€/an	1100€	21,15€
			<6> <i>Confort</i>	70%	20€/an	1500€	29,30€
			<6> <i>Confort +</i>	80%	30€/an	1800€	36,89€
			<6> <i>Premium</i>	90%	50€/an	2200€	54,78€
			<6> <i>Optimal</i>	100%	75€/an	2500€	77,31€

Annexe 3 : Tableau récapitulatif des principaux contrats d'assurance santé animale australiens

Les tarifs de cotisation ont été établis en réalisant une demande de devis pour chaque compagnie, pour un chien femelle stérilisé Labrador de deux ans, vivant à Gatton (4343 Queensland, Australie). Les prix présentés ici sont des moyennes et plus de détails sont fournis dans le tableau comparatif des prix des différents contrats australiens. Ces prix ne peuvent être utilisés qu'à titre comparatif entre les différentes compagnies et non en tant que moyenne des coûts de chaque assurance, ces coûts variant en fonction de plusieurs paramètres (âge de l'animal, race, sexe et statut entier ou stérilisé, lieu de vie...) et n'étant communiqués par les assurances qu'à l'issue de demande effectuée pour un animal en particulier.

**1 : les âges limites supérieurs ne sont pas valables pour les formules accidents uniquement (pas d'âge limite supérieur pour ces formules)*

**2 : Les types de formules :*

Formule <1> couvre les accidents uniquement

Formule <2> couvre les accidents et maladies

Formule <3> couvre les accidents et maladies et offre la possibilité de choisir des options élargissant la couverture (différents soins de préventions ou soins quotidiens peuvent être choisis).

Formule <4> est une formule particulière, proposée seulement par Medibank Pet Insurance, qui couvre un nombre restreint d'affections dont la gestion coûte en général plus de 1000\$ (brulures, morsures, accidents de la voie publique, corps étranger intestinal ou intoxication, dilatation torsion de l'estomac, dysplasie de la hanche ou prothèse de hanche, coup de chaleur, paralysie à tiques, gestion chirurgicale de la cataracte lorsque non associée au diabète, hernie discale, prise en charge chirurgicale de syndrome brachycéphale lorsqu'il ne s'agit pas d'une intervention facultative ou préventive, cancer)

**3 : La plupart des compagnies australiennes offrent également la possibilité aux adhérents de régler leur cotisation par semaine ou 15 jours. Le tarif mensuel a été choisi afin de permettre une comparaison avec les compagnies françaises qui affichent leurs tarifs par mois.*

De plus, les tarifs de cotisations indiqués dans ce tableau sont une moyenne pour chaque type de formule (pour un Labrador femelle stérilisée de 2 ans) et dépendent du choix de franchise, de pourcentage de couverture et/ou du plafond annuel lorsque choisis. Le détail des prix en fonction des différentes options choisies dans le cas de l'exemple pris (Labrador femelle stérilisée de 2 ans vivant à Gatton- Queensland) est fourni dans le « tableau comparatif des tarifs des contrats australiens » en annexe 4.

**4 : Races listées pour lesquelles l'âge limite de souscription à la formule Essential de Petplan est de 5 ans : Bandog, Chien rouge de Bavière, Chien de Bergame, Briard, Chien de Saint Hubert, Boerboel, Beauceron, Bouvier Bernois, Braque italien, Tous types de Bouledogues, Bull arab, Deerhound, Dogue de Bordeaux, Bouvier de l'Entlebuch, Estrela Mountain Dog, Grand Bleu de Gascogne, Dogue allemand, Grand Bouvier suisse, Hamilton stövare, Kuvasz, Wolfhound, Komondor, Berger de Maremma, Leonberg, toutes les races Mastiff, Terre neuves, Bobtail, Polish Lowland Sheepdog, Berger des Pyrénées, Rottweiler, Terrier noir russe, Shar Pei, St Bernard ou tout chien croisé St Bernard.*

A noter que les termes et conditions de l'assurance indiquent que cette liste est susceptible d'être modifiée par moment.

Compagnies d'assurance	Âges limites de souscription *1	Période d'essai	Délais de carence	Formules proposées <1><2><3> *2	Taux de remboursement	Franchise	Plafond annuel	Cotisation mensuelle (moyenne pour chaque forfait) *3
Bow wow meow	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés et les soins dentaires	<1> <i>Accident plan</i>	Jusqu'à 80%	Pas de franchise ou franchise de 100\$	8000\$	22,04\$
				<3> <i>Major medical plan</i>		500\$		45,23\$
				<3> <i>Comprehensive plan</i>		Pas de franchise, franchise de 100 ou de 200\$		8000\$ ou 12000\$
Bupa	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés et les soins dentaires.	<1> <i>Basic</i>	Jusqu'à 80%	Pas de franchise, franchise de 100 ou franchise de 200\$	6000\$	22,43\$
				<3> <i>Standard</i>			1200\$	49,07\$ (+10,08\$ pour l'option « routine care »)
				<3> <i>Ultimate</i>			20000\$	60,86\$ (+14,09\$ pour l'option « routine care » + 23,01\$ pour l'option « alternative treatment »)
HCF Pet insurance	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés - 2 ans pour les soins dentaires	<1> <i>Pet Essential</i>	Jusqu'à 80%	Pas de franchise, franchise de 50, 100 ou 200\$	8000\$	22,08\$
				<2> <i>Pet premium</i>			12000\$	47,32\$
				<3> <i>Pet premium*</i>			12145\$	57,74\$
Medibank pet insurance	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<2> <i>Essential pet care</i>	Jusqu'à 70%	Pas de franchise ou franchise de 100\$	4000\$	26,1\$
				<3> <i>Emergency pet care</i>	Jusqu'à 80%	Pas de franchise, franchise de 100\$ ou 200\$	8000\$	34,4\$
				<4> <i>Ultimate pet care</i>			15000\$	50,6\$
Pet Med	>8 semaines	21 jours	- Aucun pour les accidents	<3> <i>Basic plan</i>	Jusqu'à 65%	Pas de franchise	5000\$	45,60\$

	pas de limite supérieure pour aucune formule		- 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<3> <i>Standard plan</i>	Jusqu'à 80%	ou franchise de 99\$	12000\$	54,17\$
				<3> <i>Ultimate plan</i>			18000\$	57,36\$
Pet Plan + Guide dogs pet insurance	>8 semaines <8 ans ou <5ans pour les races listés*4	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<2> <i>Essential 12Months</i>	Non communiqué	Franchise calculée en fonction de l'âge de l'animal (varie entre 150\$ et 150\$ + 35% du prix de l'act)	7000\$	49,70\$
			<2> <i>Classic (option 1 or 2) covered for life</i>	Option 1 : 10000\$ pour les chiens/ 9000\$ pour les chats Option 2 : 15000\$ pour les chiens/ 10000\$ pour les chats			77,44\$	
			<2> <i>Ultimate covered for life</i>	2000\$ pour les chiens/115 000\$ pour les chats			88,14\$	
Pet Secure	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<1> <i>Accidental injury cover</i>	Jusqu'à 75 ou 85% (au choix pour chaque forfait)	Pas de franchise	8000\$	25,4\$
			<2> <i>Accidental injury and illness cover</i>	12000\$			62,5\$	
			<3> <i>Accidental injury and illness cover plus wellness care</i>				71,8\$	
PIA (Pet Insurance Australia)	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<1> <i>Accident plan</i>	Jusqu'à 80%	Pas de franchise, franchise de 100\$ ou 200\$	800\$	19,9\$
			<2> <i>Comprehensive plan</i>	15000\$			48,5\$	
			<3> <i>Major medical plan</i>	15145\$			57,5\$	
Prime pet insurance	>8 semaines <9 ans	30 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les	<1> <i>Royal accident cover</i>	Jusqu'à 80%	Pas de franchise	10000\$	39,76\$
			<2> <i>Imperial accident and illness cover</i>	14000\$			82,99\$	

			affections des ligaments croisés	<3> Sovereign accident cover	Jusqu'à 85%			91,33\$
Pro sure	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<1>Accidental injury	Jusqu'à 80%	Pas de franchise	8000\$	20,82\$
				<2>Accidental injury + illness			12500£	64,79\$
				<3>Accidental injury + illness+ Wellness care			14500\$	74,79\$
RACQ Pet insurance	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<3> Illness or injury (avec choix d'option TLC= tender loving care= couverture des soins de prévention)	Jusqu'à 80%	Pas de franchise, franchise de 100\$ ou 200\$	12000\$	57,9\$
RSPCA Pet Insurance	>8 semaines <9 ans	30 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<1> Basic accident cover	Jusqu'à 80%	Pas de franchise	7000\$	33,42\$
				<2> Economy accident and illness cover	Jusqu'à 75%		11000\$	65,44\$
				<3> Ultimate accident an illness cover	Jusqu'à 80%			71,19\$
Real Pet Insurance	>8 semaines <9 ans	30 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<1> Accident cover	Jusqu'à 80%	Pas de franchise	8000\$	34,04\$
				<2> Standard accident and illness cover	Jusqu'à 75%		12000\$	66,88\$
				<3> Premium accident and illness cover	Jusqu'à 80%			72,70
Woolworths pet Insurance	>8 semaines <9 ans	21 jours	- Aucun pour les accidents - 30 jours pour les maladies, médecines alternatives et la paralysie à tique - 6 mois pour les affections des ligaments croisés	<1> Basic cover	Jusqu'à 80%	Pas de franchise ou franchise de 100\$	6000\$	21,74
				<2> Standard cover			10000\$	47,65
				<3>Comprehe nsive cover			12000\$	56,85

Annexe 4 : Tableau comparatif des tarifs des contrats australiens

Les tarifs reportés correspondent à des contrats pour un Labrador femelle stérilisé de 2 ans vivant dans l'état du Queensland (demandes effectués au mois de Novembre 2016). Le choix du type de chien est aléatoire, et ne s'agit que d'une base de comparaison. Ce sont ces tarifs qui ont été utilisées pour effectuer les moyennes par type de contrat pour chaque société d'assurance dans le tableau précédent (« Tableau récapitulatif des principaux contrats d'assurance santé animale australiens »)

Compagnies d'assurance	Types de formule	Franchises (en dollars australiens)	Autre potentiel facteur de variation de la prime	Primes mensuelles (en dollars australiens)	Moyennes des primes mensuelles (en dollars australiens)	
Bow wow meow	<i>Accident plan</i>	100	Plafond annuel de 8000\$	20,70	22,04	
		0		23,38		
	<i>Major medical</i>	500	Plafond annuel de:		43,01	45,23
			8000\$	12000\$	47,44	
	<i>Comprehensive plan</i>	200	Plafond annuel de:		51,23	60,60
			8000\$	12000\$	55,51	
			8000\$	12000\$	55,98	
		100	8000\$	12000\$	61,59	
8000\$			12000\$	66,83		
0	12000\$	72,45				
Bupa	<i>Basic</i>	200		18,37	22,43	
		100		22,41		
		0		26,53		
	<i>Standard</i>	200	+ 10,08\$ pour l'option « routine care »	44,48	49,07 (sans les options)	
		100		47,05		
		0		55,67		
	<i>Ultimate</i>	200	+14,09 pour l'option « routine care » + 23,01\$ pour l'option « alternative treatment » +26,26\$ pour l'option « dental illness »	56,40	60,86 (sans les options)	
		100		58,87		
		0		67,32		
HFC Pet Insurance	<i>Pet Essential</i>	200		18,95	22,08	
		100		21,84		
		50		24,47		
		0		25,97		
	<i>Pet Premium</i>	200	option « dental care »		44,00	47,32
			avec		40,98	
		100	avec		46,66	
			sans		43,67	
		50	avec		49,98	
			sans		46,66	
		0	avec		54,82	
	sans		51,80			
	<i>Pet Premium*</i>	200	avec		52,98	57,74
sans			49,95			
100		avec		56,25		
		sans		52,93		

		50	avec	62,25		
			sans	58,93		
		0	avec	65,97		
			sans	62,65		
Medibank pet insurance *prime à régler tous les 15 jours mais prix marqué en mois	<i>Essential pet care</i>	100		24,26	26,1	
		0		27,94		
	<i>Emergency pet care</i>	200		31,6	34,4	
		100		35,44		
		0		39,3		
	<i>Ultimate pet care</i>	200	Option "routine care"		48,34	50,6
			Avec		42,6	
		Sans		54,48		
		100	Avec		44,46	
			Sans		62,08	
0		Avec		52,04		
	Sans					
Pet Med	<i>Basic Plan</i>	99	Option "routine care"		45,6	
			Avec			44,64
		Sans		39,63		
		0	Avec			51,72
	Sans		46,71			
	<i>Standard plan</i>	99	Avec		52,07	54,17
			Sans		47,35	
		0	Avec		60,78	
			Sans		56,48	
	<i>Ultimate plan</i>	99	Avec		55,24	57,36
			Sans		50,52	
		0	Avec		64,20	
Sans			59,48			
Pet Plan	<i>Essential</i>	Pas de choix du type de franchise (calculée en fonction de l'âge de l'animal)		49,70	49,70	
	<i>Classic Option 1</i>			72,75	77,44	
	<i>Option 2</i>			82,12		
	<i>Ultimate</i>			88,14	88,14	
Pet Secure	<i>Accidental injury cover</i>	Pas de franchise	Pourcentage de couverture :		25,4	
			75%			23,97
	85%		26,86			
	<i>Accidental injury and illness cover</i>		75%		55,03	62,8
			85%		70,64	
	<i>Accidental injury and illness cover plus wellness care</i>		75%		64,00	71,8
85%		79,61				
PIA (Pet Insurance Australia)	<i>Accident plan</i>	200		16,72	19,9	
		100		19,83		
		0		23,4		

	<i>Comprehensive plan</i>	200		44,66	48,5	
		100		48,81		
		0		52,07		
	<i>Major medical plan</i>	200		53,64	57,5	
		100		57,78		
		0		61,04		
Prime pet insurance	<i>Royal accident cover</i>	Pas de franchise			39,76	
	<i>Imperial accident and illness cover</i>				82,99	
	<i>Sovereign accident and illness cover</i>				91,33	
Pro Sure	<i>Accidental injury</i>	Pas de franchise			20,82	
	<i>Accidental injury plus illness</i>				64,79	
	<i>Accidental injury plus illness plus wellness care</i>				74,79	
RACQ Pet Insurance	<i>Illness or injury</i>	200	Formule TLC (tender loving care) = soins de prevention	Avec	53,06	50,72
				Sans	48,37	
		100		Avec	59,72	57,38
				Sans	55,03	
		0		Avec	68,19	65,62
				Sans	63,05	
RSPCA Pet Insurance	<i>Basic</i>	Pas de franchise			33,42	
	<i>Economy</i>				65,44	
	<i>Ultimate</i>				71,19	
Real Pet Insurance	<i>Accident cover</i>	Pas de franchise			34,04	
	<i>Standard accident and illness cover</i>				66,88	
	<i>Premium accident and illness cover</i>				72,70	
Woolworths pet insurance	<i>Basic</i>	100		20,09	21,74	
		0		23,38		
	<i>Standard</i>	100		44,08	47,65	
		0		51,22		
	<i>Comprehensive</i>	100		53,28	56,85	
		0		60,42		

Annexe 6 : Exemple de feuille de soins d'une compagnie d'assurance santé animale australienne (Bow wow meow pet insurance)



Mail completed form to:
 Bow Wow Meow Pet Health Insurance
 Locked Bag 9021, Castle Hill 1765 NSW

Please do not staple documents

Veterinary Fee Claim Form

Claims must be submitted and received in writing with the original itemised invoice and receipts for payment in full within **90 days** of incurred veterinary expenses. Faxed claims will not be accepted.
 For any queries, contact our Claims Department on 1800 668 502 between 8am and 5pm Monday - Friday (EST).

Part 1: To be completed by the Pet Owner/Policy Holder

Pet Insurance Policy Number: _____ Policy Holder's Name: _____
 Address: _____ Postcode: _____ State: _____
 Home phone: _____ Work phone: _____ Email: _____
 Pet's Name: _____ Pet's Age/DOB: _____ Dog Cat Male Female
 Breed: _____ Colour: _____ Desexed: Yes No

Please tick if there has been a change of address or contact details

Part 2: To be completed by the Vet to ensure efficient processing of your claim

Note: If this is your pet's first claim please attach a complete veterinary history from both current and previous veterinary clinics. If you have previously provided this information to us you do not need to resubmit it.

How long has this pet been a client of your clinic? Less than 6 months More than 6 months

Type and cause of Injury or Condition/Diagnosis	Date of Treatment	Dates of first clinical signs <small>(Exclude dates of previous related or similar conditions)</small>	TOTAL CHARGE

Veterinarian's Notes: (Case summary - please attach radiology and or pathology reports if applicable)

Date of last vaccination/booster: _____ Type of vaccination: _____

DECLARATION: I/We certify that the information given in this form is truthful, accurate and complete. No information likely to affect this claim has been withheld. I/We understand that deliberate misrepresentation of the animal's condition or the omission of any material facts may result in the denial of the claim and/or cancellation of the policy. I/We confirm that the account(s) submitted with this claim have been paid in full and I/We understand that policy administrators will assess the claim in accordance with the cover selected and benefits payable by the policy. I/We authorise any Veterinary Surgeon who has treated my/our pet to provide to the Insurer any details they may require. Please note that issuance or completion of this form does not acknowledge liability or guarantee payment of the claim.

Signature of Pet Owner: _____ Date: _____
 Signature of Veterinarian: _____ Date: _____
 Name of attending Veterinarian (Please print): _____
 Vet Registration Number: _____ Registration State: _____

Underwritten by The Holland Insurance Company Pty Ltd ABN 78 090 584 473. AFSL 241436.
BWM CF Jun 13

Annexe 7 : Enquête sur les assurances pour animaux de compagnie destinée aux propriétaires de chat ou chien, réalisé par MC Reuze et distribué en France en 2013



ENQUETE SUR LES ASSURANCES SANTE POUR CHIENS ET CHATS

Bonjour, je réalise une enquête dans le cadre de ma thèse sur les assurances de santé animale. Vous pouvez m'aider en répondant à ce questionnaire, cela ne vous prendra pas plus de 5 minutes. Il sera à répondre lors de votre sortie, à l'écrit. Merci d'avance !

A propos de votre animal...

1. Espèce : chien chat
2. Sexe : mâle femelle
3. Race : _____
4. Âge : _____ ans
5. Où vit-il ? en intérieur en extérieur les deux
6. Activité(s) pratiquée(s) avec votre animal (chasse, gardiennage, agility...) : _____
7. Votre animal a-t-il déjà eu des problèmes de santé importants ? oui non
8. Combien de fois avez-vous consulté un vétérinaire en 2012 (vaccins inclus) ? _____ fois
9. Votre animal est-il assuré pour sa santé ? oui non
 - Si oui :
 - a. Avec quelle compagnie d'assurance ? _____
 - b. Type de contrat : light standard complet
 - c. Combien payez-vous chaque mois pour cette assurance ? _____ €/mois
 - d. Assurer votre animal a-t-il augmenté la fréquence de vos visites chez le vétérinaire ? oui non
 - e. Vis-à-vis de votre assurance, êtes-vous :
 - Très satisfait
 - Satisfait
 - Peu satisfait
 - Insatisfait

A propos des assurances de santé animale...

10. Saviez-vous qu'il existe des assurances santé pour chiens et chats ? oui non
11. Si oui, quelles compagnies connaissez-vous pour ce type d'assurance ?

<input type="checkbox"/> Alas Assurances	<input type="checkbox"/> ECA	<input type="checkbox"/> Solly Azar
<input type="checkbox"/> Anilife	<input type="checkbox"/> SEPI Pet Insurance	<input type="checkbox"/> Autre : _____
<input type="checkbox"/> Anisanté	<input type="checkbox"/> Generali	_____
<input type="checkbox"/> Assur'O Poil	<input type="checkbox"/> GIVF	_____
<input type="checkbox"/> Belle Bleue	<input type="checkbox"/> SantéVet	
12. Si vous deviez vous renseigner sur ce type d'assurance, quel moyen choisiriez-vous en premier (1 réponse) ?

<input type="checkbox"/> Assureur	<input type="checkbox"/> Toiletteur	<input type="checkbox"/> Ami ou connaissance
<input type="checkbox"/> Vétérinaire	<input type="checkbox"/> Éleveur ou animalerie	<input type="checkbox"/> Autre : _____
<input type="checkbox"/> Internet		
13. Qu'est-ce qui justifie le plus, selon vous, d'assurer son animal (2 réponses maximum) ?
 - Réduire mes frais vétérinaires tout en soignant correctement mon animal
 - Assurer les frais imprévus en cas de maladie ou d'accident de mon animal
 - Assurer la santé de mon animal est un principe, comme pour tous les membres de la famille
 - Le fait d'avoir un animal d'une race à fort risque pour certaines maladies
 - Autres : _____

14. Qu'est-ce qui justifie le plus, selon vous, de ne pas assurer son animal (2 réponses maximum) ?

- Mon animal est peu souvent malade
- Souscrire un contrat d'assurance pour mon animal est trop cher
- Je préfère mettre un peu d'argent de côté tous les mois, réservé pour mon animal
- Les assurances ne remboursent pas bien (délai de remboursement long, franchise élevée...)
- Il y a trop de critères à respecter pour souscrire un contrat (animal jeune, en bonne santé...)
- Autres : _____

15. Si vous deviez assurer votre animal, serait-ce plutôt :

- un contrat peu cher (8-15€/mois) qui ne couvre que les accidents (fracture, entorse... nécessitant souvent une chirurgie onéreuse)
- un contrat plus cher (25-35€/mois) qui couvre les accidents et les maladies (problème digestif, dermatologique...)

16. Selon vous, un vétérinaire touche-t-il une commission si ses clients souscrivent une assurance ?

- oui non

17. Selon vous, un vétérinaire a-t-il le droit de vendre des contrats d'assurance ? oui non

18. Quels seraient vos critères de choix entre plusieurs contrats (2 réponses maximum) ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Avis d'un vétérinaire | <input type="checkbox"/> Plafond de remboursement |
| <input type="checkbox"/> Types de soins remboursés | <input type="checkbox"/> Autres : _____ |
| <input type="checkbox"/> Prix du contrat | _____ |

A propos de vous...

19. Vous êtes : un homme une femme

20. Age : _____ ans

21. Catégorie socio-professionnelle :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Agriculteur exploitant | <input type="checkbox"/> Ouvrier |
| <input type="checkbox"/> Artisan, commerçant, chef d'entreprise | <input type="checkbox"/> Sans activité professionnelle |
| <input type="checkbox"/> Cadre | <input type="checkbox"/> Retraité |
| <input type="checkbox"/> Étudiant | <input type="checkbox"/> Autre : _____ |
| <input type="checkbox"/> Employé | |

22. Ville : _____ Département : _____

23. Seriez-vous prêt à souscrire une assurance pour la santé de votre animal ? oui non

24. Quel tarif seriez-vous prêt à investir chaque mois dans une assurance pour votre animal ?

- <50€ 10-20€ 35-50€ >50€

25. Si votre animal n'est pas assuré, qu'est-ce qui vous inciterait à changer d'avis ?

26. Remarques éventuelles :

Le questionnaire est à remettre à l'accueil au moment de votre sortie. Merci de m'avoir consacré un peu de votre temps. Si vous désirez obtenir des informations sur les assurances de santé pour votre animal, vous pouvez vous renseigner auprès des vétérinaires de l'école ou à l'Accueil.

Annexe 8 : Enquête sur les assurances pour animaux de compagnie destinée aux professionnels, réalisé par MC Reuze et distribué en France en 2013



Ecole Nationale
Vétérinaire, Agroalimentaire et de l'Alimentation
Nantes Atlantique

Santé et alimentation des animaux de la vie

ENQUETE SUR LES ASSURANCES SANTE POUR CHIENS ET CHATS

Bonjour, je réalise une enquête dans le cadre de ma thèse sur les assurances de santé animale. Vous pouvez m'aider en répondant le plus honnêtement possible à ce questionnaire, cela ne vous prendra pas plus de 5 minutes. Merci d'avance !

1. Saviez-vous qu'il existe des assurances santé pour chiens et chats ? oui non
2. Si oui, quelles compagnies connaissez-vous pour ce type d'assurance ?

<input type="checkbox"/> Alia Assurances	<input type="checkbox"/> ECA	<input type="checkbox"/> Solly Asat
<input type="checkbox"/> Anifit	<input type="checkbox"/> GEPI Pet Insurance	<input type="checkbox"/> Autre : _____
<input type="checkbox"/> Anisanté	<input type="checkbox"/> Generali	_____
<input type="checkbox"/> Assur'O Poil	<input type="checkbox"/> GNP	
<input type="checkbox"/> Belle Bleue	<input type="checkbox"/> SantéVet	
3. Les assurances de santé animale sont très développées dans certains pays (Suède, Royaume-Uni...), et très peu en France. D'après vous, quelles en sont les raisons principales (2 réponses maximum)?
 - Les français ne savent pas qu'ils peuvent assurer la santé de leur animal
 - Les français n'ont pas l'habitude de payer pour la santé
 - Les français ne s'imaginent pas devoir régler des frais vétérinaires élevés un jour
 - Les français ne font pas confiance aux assureurs
 - Les vétérinaires ne les recommandent pas assez
 - Les contrats existants ne sont pas adaptés
 - Autre : _____
4. Assurer la santé de son animal vous paraît être :
 - Indispensable
 - Valable
 - Surprenant
 - Réduite
 - Ne se prononce pas
5. Des propriétaires vous ont-ils déjà interrogé(e) sur les assurances ?
 - souvent
 - parfois
 - rarement
 - jamais
6. Rencontrez-vous des propriétaires qui assurent leur animal ?
 - souvent
 - parfois
 - rarement
 - jamais
7. Avez-vous déjà pris l'initiative de conseiller une assurance pour un chien ou un chat ?
 - souvent
 - parfois
 - rarement
 - jamais
8. Avez-vous déjà rempli une feuille de remboursement de soins ?
 - oui
 - non

➤ Si oui, était-ce : simple compliqué
9. Quel serait, selon vous, le meilleur moyen pour informer les propriétaires sur ces assurances (1 réponse) ?
 - Au moment des consultations vaccinales
 - Après une maladie, un accident qui a coûté cher au propriétaire
 - A l'accueil (dépliants informatifs)
 - Dans les salles d'attente (dépliants informatifs)
 - Autre : _____

10. Selon vous, est-ce un avantage pour les vétérinaires si les propriétaires assurent la santé de leur animal ?

oui non

➤ **Si oui**, quels sont les **avantages** majeurs pour le vétérinaire (2 réponses maximum)?

- Le propriétaire consulte plus facilement
- Le propriétaire est plus fidèle à un seul vétérinaire
- Le propriétaire accepte des examens ou des soins coûteux (IRM, chirurgies...)
- Il y a moins d'euthanasies ou d'abandons faute de moyen du propriétaire
- Le contact avec le propriétaire est plus facile (moins de considérations financières)
- Autres : _____

➤ **Si non**, quels sont les **inconvenients** majeurs pour le vétérinaire (2 réponses maximum)?

- Le remplissage des feuilles de soins est fastidieux
- La relation entre le vétérinaire et le propriétaire est moins bonne (demande de fraude sur les feuilles de soins par exemple)
- Il n'y a pas d'avantage financier pour le vétérinaire
- Les assureurs pourraient contrôler ce que fait le vétérinaire (tarifs pratiqués...)
- Le vétérinaire a peur de transgresser le Code de Déontologie en recommandant certaines assurances
- Certains propriétaires risquent de demander trop d'actes (acharnement thérapeutique...)
- Autres : _____

11. Vous sentez-vous à l'aise pour conseiller des assurances aux propriétaires d'animaux ?

complètement à peu près pas assez pas du tout

12. Quel type d'information apprécieriez-vous pour savoir communiquer à propos des assurances de santé animale ?

- des dépliants explicatifs
- je ne souhaite pas d'information à ce sujet
- une courte formation (conférence...)

13. Votre profil :

- + **Vous êtes :** un homme une femme
- + **Votre âge :** < 25 ans 25-40 ans 41-55 ans > 56 ans
- + **Votre statut :**
 - Etudiant (préciser l'année : _____) Personnel non enseignant
 - Interne
 - Enseignant ou encadrant (AM, PH...)

14. Vrai ou faux ?

- + Pour 12€ par mois, un animal est bien couvert pour la plupart des maladies et accidents : V F
- + Un vétérinaire a le droit de recommander une société d'assurance en particulier : V F
- + Il est facile de trouver un contrat qui assure un chien de 10 ans : V F
- + Le prix du contrat varie parfois en fonction de la race de l'animal : V F
- + Les frais de prévention (vaccins, stérilisation, vermifuge...) sont souvent pris en charge dans les contrats : V F
- + Les frais liés aux maladies congénitales ne sont pas remboursés : V F
- + La cotisation payée par le propriétaire peut varier au cours de la vie de l'animal : V F

15. Remarques :

Merci de m'avoir consacré un peu de votre temps.

Annexe 9 : Traduction et adaptation du questionnaire sur les assurances pour animaux de compagnie destinée aux propriétaires de chat ou chien, réalisé par MC Reuze et distribué en Australie en 2017

Dear Madam/Sir,

I am a 5th year French veterinary student, doing my thesis about cats and dogs health insurances (comparison between France and Australia). A part of my work consists of understanding clients' perception of pet health insurances. Therefore, I would be grateful if you would take 5 to 10 minutes to provide answers to this questionnaire as honestly as possible. This survey aims to reveal a trend in Australia, it is anonymous and information provided will be used for statistical purposes only. This study is not influenced nor financially supported by any outside company.

If you prefer to fill the questionnaire online, an online version is available on the link below:

<https://eduter.sphinx.educagri.fr/SurveyServer/s/ENVT/Questionnaireforcatsordogsowners/questionnaire.htm>

Thank you very much for your time and consideration.

Eléna Besse, 5th year vet student at ENVT (Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse –France) currently on an exchange at the University of Queensland- Gatton

About your pet

1. Species: Dog Cat

2. Sex: Female Male

3. Breed: _____

4. Age: _____

5. Where does he/she live: Inside Outside both

6. Has your pet already had important health issues? Yes No

7. How many times have you brought you pet to veterinarian in 2016 (vaccines consultation included)? _____

*If you can't remember precisely, please try to give an estimate

8. Is your pet insured for its health? Yes No

If no, please go to question 9.

If yes,

a) With which company? _____

b) Type of policy: Accidents only Accidents and diseases Accidents, diseases and routine care

c) How much do you pay a month for this insurance? _____ \$/month

d) Has insuring your pet increased the frequency of your visits at the veterinarian?

Yes No

e) Concerning your insurance, are you

Very satisfied

Satisfied

Not really satisfied

Not satisfied at all

About pet health insurances

9. Did you know pet health insurances exist for cats and dogs? Yes No

10. If yes, which company do you know for this kind of insurance?

- Bow wow meow Pet Insurance
- Bupa
- Guide dogs pet insurance
- HCF
- Medibank pet insurance
- Pet Med
- Petplan
- Pet secure
- PIA (Pet Insurance Australia)
- Prime pet insurance
- Pro Sure
- Royal automobile club of Queensland
- R Real Insurance
- RSPCA Pet Insurance
- Woolworths Insurance
- Other: _____

11. If you wanted to know more about these insurances, where would you look for more information?
(1 answer)

- Insurer
- Veterinarian
- The internet
- Groomer

- Breeder or pet store
- Friend or relative
- Other: _____

12. Why would you choose to insure your pet? (2 answers maximum)

- Reduce my veterinary fees while treating correctly my pet
- Assume unexpected fees in case of disease or accident of my pet
- Insure my pet's health is a principle, like with every person of the family
- The fact to have a pet being susceptible to certain diseases
- Other: _____

13. Why would you choose to NOT insure your pet? (2 answers maximum)

- My pet is not often sick
- Purchasing an insurance for my pet is too expensive
- I prefer to save a bit of money every month and keep it for my pet
- Insurances do not refund well (long delays, high excess amount....)
- There are too many criteria to respect to purchase a policy (young pet, in a good health...)
- Other: _____

14. If your pet is currently not insured and if you had to insure him/her, would you choose:

- One of the cheapest policies that only covers accidents
- A more expensive policy that covers accidents and diseases
- One of the most expensive policies that also cover routine care in addition to accidents and diseases

15. In your opinion, does a veterinarian receive a commission if his clients purchase an insurance?

- Yes
- No

16. According to you, is a vet allowed to sell insurance policies?

- Yes
- No

17. How would you decide on a certain policy? (2 answers maximum)

- A veterinarian advise
- The kind of care refunded
- Price of the policy
- Annual limit
- Other: _____

About you

18. You are :

- Female
- Male

19. Your age: _____ years old

20. Socio-professional category:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Farmer | <input type="checkbox"/> Workman |
| <input type="checkbox"/> Craftsman, trader, manager | <input type="checkbox"/> Unemployed |
| <input type="checkbox"/> Student | <input type="checkbox"/> Retired |
| <input type="checkbox"/> Employed | <input type="checkbox"/> Other: _____ |

21. City: _____ State : _____

22. If your pet is currently not insured, would you be ready to purchase an insurance for him/her?

- Yes No

If yes, which amount would you be ready to invest every month in an insurance for your pet health?

- <\$35 \$35-50 \$51-65 >\$65

If no, what would spur you to change your mind?

23. If you have anything to add, please feel free to write what you want below. I would be happy to know any of your remarks, comments, and opinions about Australian pet insurances.

Thank you very much for your time

Annexe 10: Traduction et adaptation du questionnaire sur les assurances pour animaux de compagnie destinée aux professionnels, réalisé par MC Reuze et distribué en Australie en 2017

Dear Madam/Sir,

I am a 5th year French veterinary student, doing my thesis about cats and dogs health insurances (comparison between France and Australia). A part of my work consists of understanding pet health professionals' and clients' perception of pet health insurances. Therefore, I would be grateful if you would take 5 to 10 minutes to provide answers to this questionnaire as honestly as possible.

This survey aims to reveal a trend in Australia, it is anonymous and information provided will be used for statistical purposes only. This study is not influenced nor financially supported by any outside company. If you are interested in knowing the results of the study, I would be happy to send you a summary of the survey results at the end of my work.

If you prefer to fill the questionnaire online, an online version is available on the link below: <https://eduter.sphinx.educaqri.fr/SurveyServer/s/ENVT/Questionnaireforvets/questionnaire.htm>

Thank you very much for your time and consideration,

Eléna Besse, 5th year vet student at ENVT (Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse –France) currently on an exchange at the University of Queensland- Gatton

1. Are you aware that pet health insurances exist?
 - Yes
 - No

2. If yes, which pet insurance companies are you familiar with?
 - Bow wow meow Pet Insurance
 - Bupa
 - Guide dogs pet insurance
 - HCF
 - Medibank pet insurance
 - Pet Med
 - Petplan
 - Pet secure
 - PIA (Pet Insurance Australia)
 - Prime pet insurance
 - Pro Sure
 - Royal automobile club of Queensland
 - R Real Insurance
 - RSPCA Pet Insurance
 - Woolworths Insurance
 - Other: _____

3. According to you, insuring your pet's health is:

- Essential
- Justified
- Surprising
- Ridiculous
- Do not take a position

4. Have owners already asked you about insurances?

- Often
- Sometimes
- Rarely
- Never

5. Do you meet owners who insure their pets?

- Often
- Sometimes
- Rarely
- Never

6. Have you ever advised insurance for a cat or a dog?

- Often
- Sometimes
- Rarely
- Never

7. Have you ever filed a claim form?

- Yes
- No
- If yes, was it:
- Simple
- Complicated
- Other, notes: _____

8. In your opinion, what would be the best way to inform clients about insurances? **(1 answer)**

- During a vaccination consultation
- After a disease, an accident that had cost a lot to the owner
- At the reception (informative leaflets, information provided by the nurses or secretaries)
- In the waiting room (informative leaflets)
- Other: _____

9. In your opinion, is it an advantage for veterinarians if owners insure their pet?

- Yes No
- If yes, which are the major advantages for the veterinarian? **(2 answers maximum)**
- The owner consults more easily
- The owner is more loyal to a single veterinarian
- The owner accepts expensive tests or treatment (MRI, surgery...)
- The possibility of less pet euthanasia or abandonments due to owner financial issues

- Contact with owner is easier (less financial considerations)
- Others: _____
 - If no, what are the major drawbacks for the veterinarian? **(2 answers maximum)**
- Filling the claim form, which is tedious
- It compromises the relationship between the veterinarian and the client (request to fraud on the claim form for example)
- There is no financial advantage for the veterinarian
- Insurers are able to control what the veterinarians do (fees used particularly)
- The veterinarian is afraid of breaking code of ethics advising certain insurances
- Some owners may ask too many unnecessary interventions and treatments
- Others: _____

10. Would you be comfortable with giving advice on insurance details to pet owners?

- Absolutely
- Depends on circumstances
- Not enough
- Definitely not

11. What type of information would you prefer to receive in order to be able to talk about pet health insurances with your clients? **(1 answer)**

- Leaflets
- A short training (conferences...)
- I do not want to disseminate information about this topic

12. Your profile:

- You are:
 - Female
 - Male
- Your age:
 - <25 YO
 - 25-40 YO
 - 41-55 YO
 - >56 YO
- Your status:
 - Student (which year: _____)
 - Intern
 - Veterinarian
 - Veterinary teacher
 - Nurse
 - Veterinary secretary

13. According to you, are these sentences true or false?

- From \$30 monthly, a pet is well covered for most of diseases and accidents?
 - True Rather true Rather false False
 - Comments: _____
- A veterinarian is allowed to recommend a particular insurance company?
 - True Rather true Rather false False
 - Comments: _____
- It is easy to find a company that insures a 10YO dog who has not been insured before
 - True Rather true Rather false False
 - Comments: _____
- The contract price sometimes varies depending on the pet breed

- True Rather true Rather false False Comments: _____
- Routine care and preventive treatments (vaccines, desexing, worming...) are often taken into account in contracts
 - True Rather true Rather false False Comments: _____
- Fees due to a congenital disease are not refunded
 - True Rather true Rather false False Comments: _____
- The premium paid by the owner can vary in pet's life
 - True Rather true Rather false False Comments: _____

14. If you have anything to add I would be happy to know your remarks, comments, and opinions about Australian pet insurances

15. If you are interested in knowing the outcome of the survey, please write your email address down:

Thank you very much for your time

AUTEUR : BESSE Eléna

TITRE : Les assurances santé pour les chiens et chats – Comparaison France- Australie

DIRECTEUR DE THESE : Monsieur le Professeur Pierre SANS

LIEU ET DATE DE SOUTENANCE : Toulouse, le 1^{er} Décembre 2017

RESUME : Les assurances santé pour chiens et chats constituent un marché relativement nouveau en France dont la popularité peine à s'accroître. Bien que de nombreuses compagnies offrent actuellement des couvertures santé pour chiens et chats en France, elles restent méconnues de la part des propriétaires d'animaux de compagnie mais également de la part des vétérinaires et assistants vétérinaires, qui jouent pourtant un rôle clé dans le conseil quant à ces assurances santé. La situation est différente en Australie, où cinq fois plus d'animaux de compagnie sont assurés pour leur santé (4% des chiens et chats assurés en France en 2016 contre plus de 20% en Australie). Ceci s'explique notamment par la place occupée par l'animal de compagnie au sein des foyers australiens : ce dernier apparaît plus comme véritable membre de la famille que comme simple compagnon, ainsi que par le montant des frais vétérinaires en Australie. Mais les différents taux de popularité des assurances santé animale entre la France et l'Australie s'expliquent également par la conception même des couvertures qui offrent notamment plus de souplesse en Australie. Enfin, dans les deux pays, des améliorations restent à apporter, principalement dans le niveau d'information délivré aux propriétaires et vétérinaires.

MOTS-CLES : assurances, santé, chiens, chats, France, Australie

TITLE: Pet health insurance – Comparison France- Australia

SUMMARY: Pet health insurance is a relatively new market in France whose popularity is increasing with difficulty. While numerous companies offer health covers for dogs and cats in France, they remain largely unknown among pet owners as well as veterinarians and veterinary nurses, who play key role in educating pet owners about the insurances available. The situation is different in Australia, where five times more pets are insured for their health (4% of cats and dogs insured in France in 2016 compared to more than 20% in Australia). This is partially explained by the place pets have in Australian households: they appear more like a real family member rather than a simple companion, and also by the Australian veterinary fees. Furthermore, the difference in popularity of pet insurance between France and Australia can also be explained by the design of the covers, which offers more flexibility in Australia. Lastly, some improvements are required in both countries, particularly regarding the level of knowledge provided to owners and veterinarians.

KEY WORDS: insurances, health, dogs, cats, France, Australia

