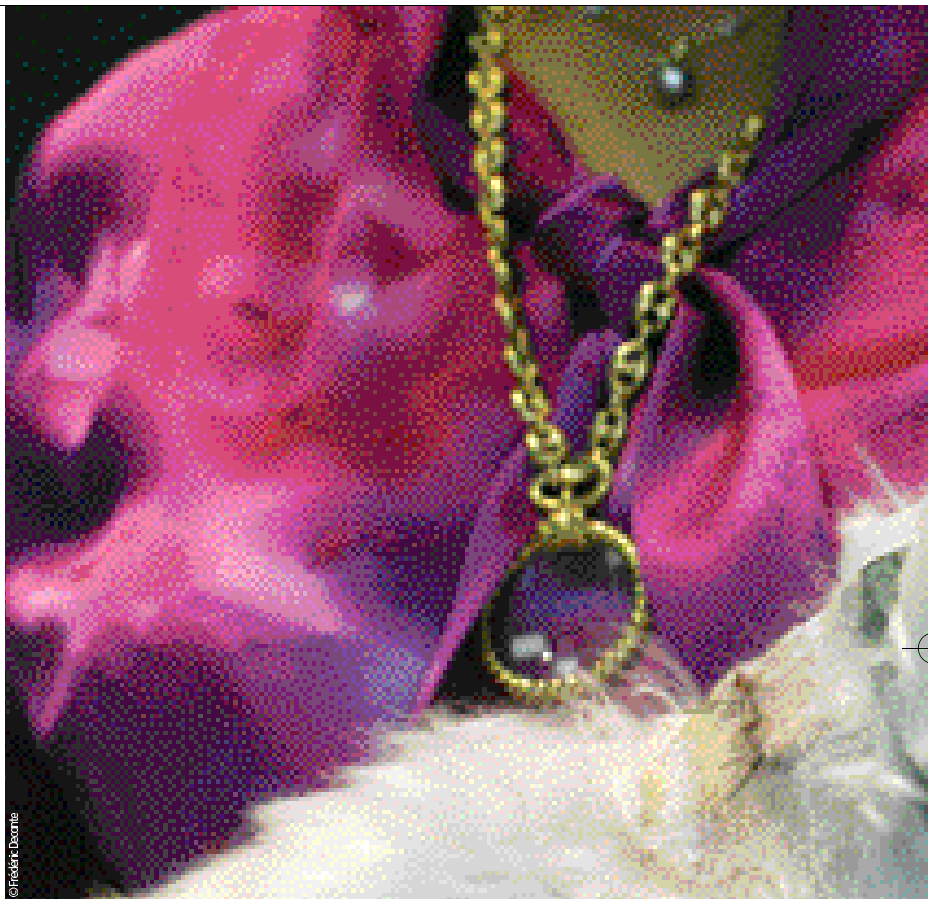


Le marché de l'assurance pour animal de compagnie reste confidentiel et peine à remporter une franche adhésion. Une meilleure information, la charte de bonnes pratiques ou encore les protocoles d'accord avec les assureurs sont autant de nouvelles mesures qui visent à promouvoir le concept. Parviendront-elles à pérenniser l'assurance pour chien et chat ?

Je ne compte plus le nombre de fois où l'un de mes clients m'a dit en réglant sa facture : "C'est malheureux qu'il n'existe pas de carte vitale pour les animaux !", remarque un confrère. S'il n'y a effectivement pas de carte, une quinzaine de contrats d'assurance santé pour chiens et chats sont toutefois disponibles. Si assurer son animal, dans certains pays, est tout aussi commun que d'assurer son habitation ou son automobile, la démarche est loin d'être naturelle en France. Environ 2 % des chiens et des chats sont assurés dans l'Hexagone au lieu de 20 % au Royaume-Uni ou 60 % en Suède. Pourquoi ce service, qui semble prometteur pour la profession vétérinaire, reste-t-il sous-développé et continue-t-il de susciter des avis si partagés ? Néanmoins, assureurs et praticiens commencent à réagir afin de préserver un système encore trop fragile.

Un praticien mieux informé est plus à même de prodiguer des conseils

« Il existe un réel manque de notoriété du concept même, mais cela est en train de changer », explique Boris Jean, praticien et consultant en développement des assurances animalières. Plusieurs éléments freinent le développement de l'assurance animalière en France. En premier lieu figure sans doute le fait que la plupart des assureurs négligent la communication avec les vétérinaires et n'investissent pas dans une communication d'envergure auprès du grand public. Plus de 70 %* des propriétaires d'animaux ignorent jusqu'à l'existence de tels contrats et le déplorent parfois, surtout lors de "coup dur". Dans le dédale des offres, le praticien méconnaît souvent le fonctionnement et les particularités de chacun



d'entre eux. Ainsi, les enquêtes Qualivet de 2006 montrent que seulement 51 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits de la communication de leur vétérinaire sur l'assurance animalière. Fort de ce constat, SantéVet, courtier spécialisé, propose depuis fin 2006 une formation destinée aux praticiens et aux auxiliaires. Les cliniques qui communiquent activement sur l'assurance enregistrent des taux d'animaux assurés de plus de 15 %, d'après Boris Jean. Par ailleurs, le praticien ne trouve pas un intérêt financier immédiat au fait de conseiller l'assurance. « L'intérêt s'observe sur le long terme », explique Boris Jean. Ainsi, la fréquence des visites chez le vétérinaire est supérieure de 72 % chez les clients assurés par rapport aux non-assurés et les dépenses de soins augmentent significativement : 80 %*. Nous sommes loin du système britannique où les cliniques peuvent être labellisées par la Fédération des assurances. « Certaines structures jouent la carte du partenariat en ne choisissant qu'une seule compagnie d'assurances. L'accord d'exclu-

sivité passé avec la compagnie retenue leur apporte des avantages supplémentaires, par exemple un pourcentage sur chaque contrat. »** En France, la crainte des vétérinaires de ne pas respecter le Code de déontologie est un troisième frein au développement de l'assurance. Pourtant, s'il est effectivement déontologiquement interdit de gérer des contrats d'assurance animalière (article R.* 242-62), le praticien peut néanmoins évoquer leur existence, en expliquer le fonctionnement et conseiller ses clients. « L'idéal est de pouvoir leur présenter deux ou trois brochures », estime Boris Jean. Les moments privilégiés pour sensibiliser les propriétaires sont les premières consultations du chiot ou du chaton, selon lui. « Les tarifs pour les jeunes animaux sont généralement plus avantageux à un moment où le risque pour l'animal est maximal. De plus, l'absence d'antécédents médicaux chez les jeunes évite au client de voir sa demande de souscription exclue d'emblée et limite, pour le praticien, les demandes de documents de complaisance de la part des clients. »

Assurances animalières



À QUAND LA VIE EN ROSE POUR L'ASSURANCE CHIEN ?

La fragilité du système, illustrée par les récents retraits de Groupama (Animalia), d'Auchan et de Finaref, invite à la prudence pour tous les acteurs, assureurs, propriétaires et vétérinaires.

Le Conseil supérieur de l'Ordre s'investit dans le dossier "assurance"

Face aux nombreuses sollicitations des sociétés d'assurances auxquelles les vétérinaires sont confrontés, ces dernières proposant des actions et des modes de rémunération contrevenant aux règles de la profession, le Conseil supérieur de l'Ordre a mis en place une commission "assurance", initiée par Claude Jacquemaire et composée de Yannick Poubanne, Dona Sauvage pour le Conseil supérieur de l'Ordre, Christophe Buhot pour le Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral (SNVEL), et Francis Durand pour le Groupe d'étude en recherche et management (Germ). Afin de faciliter la tâche des vétérinaires, une feuille de soin unique (et non plus une par assurance) va être présentée aux différents courtiers en assurances afin qu'ils la valident.

Elle devrait être en circulation dès cette année. L'autre projet de la commission concerne un *Guide de bonnes pratiques*, une charte rédigée par la commission à laquelle pourraient adhérer les assureurs, qui garantirait aux vétérinaires le respect du Code de déontologie et préserverait leur indépendance. Des protocoles d'accord, enfin, signés par l'assureur et les vétérinaires, leur seront proposés. Il s'agira de contrats de relation économique qui définiront la manière dont l'assureur travaillera avec la profession.

Qui, en effet, n'a pas été sollicité pour "tricher" sur la feuille de soins ? Le vétérinaire est alors tiraillé entre son envie de satisfaire son client, son éthique et ses devoirs déontologiques. Ces situations, loin d'être anecdotiques, ont inspiré à nos confrères Vincent Dattée et Boris Jean la réalisation d'un document qui peut être affiché au sein de la clinique^{**}. Il rappelle que tout document de complaisance signé par le praticien constitue une faute professionnelle grave (selon l'article R. 242-38 du Code rural) et passible de lourdes sanctions.

Une (trop) grande partie des propriétaires utilisent encore leur contrat d'assurance comme un produit de consommation de frais vétérinaires à rentabiliser à tout prix. A trop "jouer avec les contrats", les cotisations augmentent et rendent l'offre beaucoup moins attrayante pour le consommateur. A terme, cela peut entraîner la fin du concept. Les assureurs d'animaux de compagnie ont cessé leurs activités en Belgique, au grand dam des praticiens qui tentent aujourd'hui, avec l'aide du syndicat, de rebâtir un contrat d'assurance. « *Les vétérinaires et les propriétaires d'animaux doivent être des acteurs responsables du développement durable de l'assurance animalière* », estime Vincent Dattée.

■ Carole Ballin

* D'après SantéVet.

** Extrait de la thèse de Pascal Surugue, 2004, Toulouse, « L'assurance médico-chirurgicale pour animaux de compagnie en France et au Royaume-Uni. Etude comparative et recommandations pour le développement du marché français ».

*** Consultable sur Planetet-vet, rubrique "dossier".

36

à la une

Les assurances santé pour chien

Contrat	Formules	Frais vétérinaires couverts	Cotisations annuelles 2007
Anisanté AXA Tél. : 0811 094 118	Complète Chirurgie	Complète : frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie + frais de chenil si le propriétaire est hospitalisé ; + frais de petites annonces en cas de perte/vol de l'animal ; + frais de décès accidentel et/ou d'incinération [avant 8 ans]. Chirurgie : frais chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie.	Complète : 215 € [chien] ; 170 € [chat] + 20 % si l'animal a plus de 9 ans à la souscription. Chirurgie : 76 € + 20 % si l'animal a plus de 9 ans à la souscription.
Assurance Animaux SwissLife Tél. : 0810 139 000	Economique Intégrale	• Economique : frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident et frais chirurgicaux liés à une maladie. • Intégrale : frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie et frais de vaccination [à hauteur de 15,25 €/an].	Economique [plafond de 765 €] : 102 €. Economique [plafond de 1 220 €] : 144 €. Intégrale [plafond de 765 €] : 234 €. Intégrale [plafond de 1 220 €] : 348 €. Réduction 2 ^e animal de 10 %.
Solly Azar chiens chats L'équité assurance Tél. : 01 49 48 29 40	Accident Complète Option décès [souscription avant l'âge de 8 ans] Les animaux utilisés à des fins professionnelles et les chiens de 1 ^{re} catégorie sont exclus	• Accident : frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident. • Complète : frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie et un vaccin [+ visite de vaccination] avant l'âge de deux ans.	Chien [4 catégories selon le poids de l'animal] de 109,94 à 122,77 € en accident et de 212,85 à 238,31 € en complète, selon la catégorie. Chat : 88,85 € en accident et 169,88 € en complète. Option décès : 91,47 € [chien ou chat]. Tarifs majorés de 10 %/an à compter du 8 ^e anniversaire chez les chiens et du 11 ^e chez les chats.
Assurance des animaux MMA MMA www.mma.fr [téléphone de l'agence de proximité]	Accident-chirurgie chien ou chat [avec extensions hospitalisation non chirurgicale et/ou maladie] Décès chien : mortalité à la suite d'un accident ou d'une intervention chirurgicale	Accident-chirurgie : tous les frais vétérinaires à la suite d'un accident ou d'une chirurgie + extension aux frais d'hospitalisation [non chirurgicale] ; + extension aux frais à la suite d'une maladie. Les chiens de 1 ^{re} et 2 ^e catégorie sont exclus.	Chiens et chats : - 111 €/an pour la formule accident-chirurgie. - 252 €/an pour l'extension maladie - 34 €/an pour l'extension hospitalisation [non chirurgicale]. Chiens [assurance décès] : 14,90 % de la valeur déclarée pour un chien mâle et 18,40 % pour une femelle [pour les chiens de chasse à courre ou sangliers : 18,70 % et 22,90 % respectivement].
Bonne forme multi-garantie Generali Tél. : 02 35 41 34 09	Formule simplifiée Formule complète Option Garantie vie [capital versé en cas de décès]	• Simplifiée : frais médicaux liés à un accident et frais chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie. • Complète : frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie + frais de chenil si le propriétaire est hospitalisé + un vaccin par an + ovariectomie ou OVH [avant l'âge de 4 ans].	Chien : de 151,80 à 194,04 € en formule simplifiée et de 256,20 à 329,88 € en formule complète [selon l'âge]. Chat : de 121,56 à 154,56 € en formule simplifiée et de 204,80 à 282,80 € en formule complète [selon l'âge]. Animal supplémentaire : - 30 % sur la cotisation la plus élevée. Chien guide d'aveugle et chien d'assistance aux handicapés : - 30 %. Option garantie vie : cotisation 10,90 % TTC du capital souscrit [justificatif valeur d'achat] pour le rachat d'un chien de même race.
Canicat Ampac Tél. : 01 49 95 39 91	Réduite Complète	• Réduite : en cas d'intervention chirurgicale liée à un accident ou à une maladie pour les frais engagés 10 jours avant et 20 jours après. • Complète : frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie, et un vaccin annuel [à concurrence de 18 €].	Quel que soit l'âge, 110 € en formule réduite et 340 € en formule complète.
Canissimo AAC Tél. : 0810 115 206	Unique	Frais chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie [y compris frais préopératoires une semaine avant l'intervention, sans les médicaments], hospitalisation et un contrôle postopératoire [sans les médicaments]. Frais d'hospitalisation [hors chirurgie] avec au moins une nuit en clinique.	Chien : 104 €.
Fidélio GMF Tél. : 0 820 809 809	Unique	Frais médicaux liés à un accident et frais chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie.	Chien ou chat : 84,48 € [quel que soit l'âge] avec la GMF et 90,36 € avec La sauvegarde [filiale de la GMF].
Félicissimo AAC Tél. : 0810 115 206	Unique	Frais chirurgicaux à la suite d'un accident ou d'une maladie [y compris frais préopératoires une semaine avant l'intervention, sans les médicaments], d'une hospitalisation et d'un contrôle postopératoire [sans les médicaments]. Frais d'hospitalisation [hors chirurgie] avec au moins une nuit en clinique.	81 €.
Garantie Chiens-Chats April Assurances Tél. : 0991 46 9000	Unique Exclusion : les chiens faisant partie d'un élevage ou dressés pour la chasse à courre	Frais médicaux [hors consultations, médicaments, hospitalisation et vaccins] et chirurgicaux liés à une maladie. Frais médicaux [tout compris] et chirurgicaux liés à un accident.	Chiens : de 162,48 à 210,36 € [selon l'âge à la souscription]. Chat : de 129,12 à 189,88 € [selon l'âge à la souscription]. 1 ^{re} souscription : les deux premiers mois sont offerts. Réduction de 15 % pour le 2 ^e animal et les suivants.
Médortranquil AGF Tél. : 03 29 22 10 20	Unique	Frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie et un vaccin [forfait 17,07 €] avant l'âge de 2 ans.	Chien ou chat : 248 € [quel que soit l'âge].
Saint Bernard ECA Tél. : 0 826 000 418	Réduite Confort Complète	• Réduite : frais chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie. • Confort : frais chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie et frais d'hospitalisation [supérieure à 48 heures consécutives]. • Complète : frais chirurgicaux et médicaux liés à un accident ou à une maladie.	Selon l'âge de l'animal : de 80,40 à 96 € en réduite, de 97,20 à 112,80 € en confort ; de 238,80 à 358,80 € en complète [1 ^{er} animal] ou de 178,80 à 300 € [2 ^e animal]. Option décès : de 26,16 à 128 €/an [selon capital garanti, de 180 à 770 €].
SantéVet Contrat placé auprès de l'Equité/GAN Tél. : 04 78 17 39 00 www.santevet.com	Light Confort Premium [équivalent complète actuelle] Option responsabilité civile pour les chiens de catégories 1, 2 et les autres Assurance décès	• Premium : 100 % des frais médicaux et chirurgicaux liés à un accident ou à une maladie et forfait prévention de 83 €/an ou 113 €/an pour un animal de plus de 5 ans. • Confort : 70 % des frais médicaux [accident et maladie] et chirurgicaux [accident et maladie]. • Light : 50 % des frais médicaux [accident et maladie] et chirurgicaux [accident et maladie]. En plus dans les deux formules : - service d'alerte par e-mail [dates clés : vaccins, traitements] ; - e-carnet de santé [accessible par téléphone ou internet].	Chiens • Premium : 311 à 540 €/an selon l'âge. • Confort : 238,80 €/an. • Light : 178,80 €/an. Chats • Premium : 228,24 à 396,24 €/an selon l'âge. • Confort : 166,80 €/an. • Light : 118,80 €/an. Option responsabilité civile : 100,80 € [cat. 1] ; 75 € [cat. 2]. Assurance décès : cotisation indexée sur indice de vieillissement Santé Vet [3 %]. Remise de 10 % pour le 2 ^e animal, 15 % pour le 3 ^e .

Frais médicaux : consultations, produits pharmaceutiques et examens de laboratoire inclus en l'absence de spécification de non-prise en charge. **Franchise** : somme fixe qui reste toujours à la charge de l'assuré et vient en déduction de l'indemnité. **Plafond** : montant maximal

pour chiens et chats en 2007

Plafonds annuels	Franchises	Délais de carence	Limites d'âge de souscription
Complète : - 1 200 €/an (revalorisé de 5 % par an) ; 460 €/acte. - 230 € [frais de chenil si le propriétaire est hospitalisé] ; - 230 € [frais d'annulation de voyage si l'animal est hospitalisé] ; - 80 € [frais de petites annonces si perte/vol de l'animal] ; - 800 € [décès accidentel] ; 100 € [frais d'incinération avant l'âge de 8 ans]. Chirurgie : 1 200 €/an ; 460 €/acte.	20 % par demande de remboursements [15 € au minimum ; 80 € au maximum]. Dès la 9 ^e année, minimum de 40 €, sans maximum.	8 jours/accident. 30 jours/maladie [avant l'âge de 9 ans]. 60 jours/maladie [après l'âge de 9 ans].	De 3 mois à 12 ans inclus [contrat résilié à la date d'échéance durant la 13 ^e année].
Deux plafonds au choix par formule : 785 et 1 220 €/an. 15,25 €/an de vaccin. 150 €/an de chenil si le propriétaire est hospitalisé pour une durée supérieure à 4 jours.	20 % par demande de remboursement (minimum de 15,25 €). À partir du 10 ^e anniversaire, les remboursements sont réduits de moitié.	120 jours/maladie. 6 mois/vaccination. 0 jour/accident.	De 3 mois à 9 ans inclus.
2 200 €/an. Option décès : 458 €.	Accident : 20 % par demande de remboursement, limitée à 58 € par facture. Maladie/vaccination : 30 % par demande de remboursement, sans maximum.	30 jours/accident. 60 jours/maladie ou vaccination.	De 3 mois à 7 ans inclus pour les chiens. De 3 mois à 10 ans inclus pour les chats.
L'information n'est pas encore disponible [nouveau contrat].	À la suite d'un accident, d'une chirurgie, d'une hospitalisation non chirurgicale ou d'une maladie : - honoraires du vétérinaire : frais réels dans la limite de 25 € par animal ; - pharmacie et soins [analyse, laboratoire] : 20 % des frais réels ; - interventions chirurgicales [honoraires, frais de salle d'opération] : 20 % des frais réels ; - radiologie ou radiothérapie : 20 % des frais réels [maximum de 40 €/séance] ; - hospitalisation : 25 € maximum/jour, maximum 20 jours consécutifs.	0 jour/accident ou hospitalisation. 41 jours/chirurgie ou maladie.	De 3 mois à 9 ans inclus [contrat résilié au 10 ^e anniversaire].
Frais médico-chirurgicaux [pour les 2 formules] : 2 500 €/an. Frais de chenil : 500 €/an. Vaccin : 30 €/an [+ 5 % d'augmentation de remboursement/an]. Stérilisation : 185 € [chiennne] ; 60 € [chatte].	Frais médico-chirurgicaux : 30 % par demande de remboursement [minimum 15 €, maximum 100 €] avant 10 ans, 40 % par demande après 10 ans [minimum 30 €, maximum 200 €]. Pas de franchise pour le renouvellement d'une ordonnance [médicaments] et lorsqu'il s'écoule moins de 10 jours entre deux consultations [pour la 2 ^e].	0 jour/accident. 45 jours/maladie. 6 mois/chirurgie. 6 mois/stérilisation ou vaccin.	De 3 mois à 6 ans inclus.
• Réduite : 783 €/intervention [consultation et soins préopératoires, chirurgie, prescription]. • Complète : 1 220 €/an au maximum + 153 € de chenil si le propriétaire est hospitalisé ; 783 €/intervention chirurgicale, 382 €/maladie.	• Garantie réduite : 84 € par intervention. • Garantie complète : 20 % par acte avec un minimum de 23 € et un maximum de 84 €.	30 jours/accident. 60 jours/maladie.	De 3 mois à 9 ans inclus [passé 9 ans la garantie est maintenue si l'animal est assuré depuis au moins 2 ans (uniquement en formule réduite)].
1 829 €/an.	25 % par demande de remboursement.	3 mois/maladie. 0 jour/accident grave ou hospitalisation.	Plus de 3 mois et moins de 11 ans.
783 €/an.	22 € par demande de remboursement [incluant tous les frais engagés pendant 30 jours consécutifs].	0 jour/accident. 60 jours/maladie nécessitant une intervention chirurgicale.	De 3 mois à 9 ans inclus. Au-delà, plafond de garantie et remboursements réduits de moitié.
1 829 €/an.	25 % par demande de remboursement.	3 mois/maladie. 0 jour/accident grave ou hospitalisation.	Plus de 3 mois et moins de 11 ans.
2 440 €/an, 122 € pour une euthanasie et à l'exception des frais d'incinération.	Aucune [remboursements à 100 % des frais].	120 jours/maladie [sauf animal déjà assuré précédemment]. 0 jour/accident.	De 3 mois à 7 ans inclus [garantie viagère acquise après 3 ans consécutifs, sans résiliation possible par l'assureur après cette date].
1 524,49 €/an.	30 % par demande de remboursement [sauf consultation, plafonnée à 17,07 €]. Après 10 ans, 50 % par demande [sauf consultation, plafonnée à 12,20 €].	0 jour/accident. 45 jours/maladie.	De 2 mois à 12 ans inclus [contrat valable jusqu'à la fin de vie de l'animal].
1 500 €/an. Remboursement des frais de chenil si propriétaire hospitalisé plus de 48 heures : 200 €. Frais de scanner, fibroscopie, échographie : 100 €.	Réduite : 30 % [minimum 38 €, maximum 106 €]. Confort : 25 % [minimum 38 €, maximum 106 €]. Complète : 15 % [minimum 38 €, maximum 76 €].	30 jours/accident. 60 jours/maladie.	De 3 mois à 7 ans inclus.
2 200 €/an. Prévention : 83 € pour un animal de moins de 5 ans, 113 € au-delà.	24 €/acte [sauf visite annuelle de bilan et vaccin]. Franchise doublée à partir du 10 ^e anniversaire. Pas de franchise sur les produits Light et Confort.	24 heures/accident, bilan de santé, vaccin. 45 jours/maladie. 6 mois/chirurgie consécutive à une maladie.	De 3 mois à 8 ans inclus pour la formule Premium. Jusqu'à 5 ans pour les formules Light et Confort.

: montant maximal total des indemnités. Délai de carence : période à partir de la prise d'effet du contrat, au cours de laquelle l'assuré ne peut bénéficier des garanties.