



## La prise de rendez-vous en ligne : quel intérêt pour votre clinique ?

**Avec la démocratisation d'Internet et son utilisation par le grand public, le principe de la prise de rendez-vous ou de la réservation en ligne est un classique au quotidien sur le web : réserver un train, un hôtel ou un restaurant se fait à présent en deux ou trois clics. Mais qu'en est-il dans le domaine de la santé ?**

En médecine humaine, ce principe de réservation ou de prise de rendez-vous en ligne devient progressivement la norme pour répondre à une difficulté du consommateur dans la recherche ou le choix d'un professionnel. En effet, Doctoib, le numéro 1 du marché gère désormais le planning de 30 000 médecins et de 800 cliniques ou hôpitaux en 2017.

### Répondre aux habitudes des clients

Du côté des vétérinaires, il n'y a pas de réelles difficultés pour trouver une clinique vétérinaire ni pour obtenir un rendez-vous rapidement pour les propriétaires d'animaux de compagnie. Le véritable enjeu n'est pas tant de répondre à une clientèle insatisfaite mais à des habitudes des consommateurs prises dans d'autres secteurs. Ainsi, plus de 75 % des propriétaires d'animaux de compagnie déclarent vouloir prendre leur rendez-vous en ligne\*.

### Le gain de temps

Un des principaux avantages du système de prise de rendez-vous en ligne, c'est le gain de temps. Economie de temps de secrétariat téléphonique :

chez les médecins, la baisse de temps passé au téléphone est de 30 % pour les utilisateurs de ce type de services. L'intérêt, pour des ASV parfois débordées, c'est de se recentrer sur d'autres missions à plus forte valeur ajoutée.

### Une meilleure visibilité et une simplicité d'utilisation

En quelques clics, le propriétaire peut prendre un rendez-vous quand il le souhaite. C'est un atout important car une proportion importante des rendez-vous sont pris en dehors des horaires d'ouverture. Les dernières mesures donnent plus de 50 % des rendez-vous\* pris via Internet en dehors des heures d'ouverture des cliniques.

### Une disponibilité 24h/sur 24

Dans les établissements où le vétérinaire travaille seul, il est possible de mentionner la possibilité de prendre rendez-vous en ligne sur le répondeur téléphonique. Cela permet de rester numériquement disponible. Le client peut prendre rendez-vous 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, consulter d'un seul coup d'œil l'ensemble des disponibilités à proximité, sans avoir besoin d'appeler chaque vétérinaire l'un après l'autre, et il peut trouver un créneau disponible rapidement en cas de désistement d'un autre client.

### Une baisse des rendez-vous non honorés

Les rendez-vous oubliés diminuent par la mise en place de système de rappels (via SMS ou courriels) qui peuvent être associés à ce type d'outils de prise de rendez-vous en ligne. En humaine, un service de prise de rendez-vous en ligne permet de diminuer de façon importante les rendez-vous non honorés (environ 75 % selon Doctoib et MonDocteur).

Le praticien peut garder également la main en décidant quels créneaux horaires et quels types de rendez-vous sont disponibles en ligne.

### Recrutement de clients additionnels

La fonctionnalité de prise de rendez-vous en ligne sera à l'avenir assurée par une grande partie des logiciels de gestion des cabinets vétérinaires. Mais dans ce cas pourquoi s'intéresser aux autres intervenants ?

Parce que ces acteurs complémentaires de la prise de rendez-vous en ligne auront la capacité, via différentes stratégies, de donner de la visibilité à votre structure et ainsi de pouvoir gagner de nouveaux clients. On parle, dans cette phase de lancement de services, de près de 20 % de nouveaux clients pour les vétérinaires qui adhèrent à un service en ligne. Deux types de systèmes sont actuellement présents sur le marché :

- Système classique de prise de rendez-vous en ligne associé à l'accès à des communautés de propriétaires d'animaux en ligne comme des forums ou des groupes Facebook.
- Système classique de prise de rendez-vous en ligne associé au déploiement de mots clés spécifiques sur Google (via AdWords) pour faire en sorte qu'un propriétaire

qui chercherait un vétérinaire en tapant « vétérinaire » et le nom de votre ville accède à un lien permettant de prendre rendez-vous en ligne facilement dans votre clinique.

### Un enjeu pour que cela soit facile : la passerelle avec les logiciels de gestion

Les systèmes inclus dans les logiciels de gestion et la prise de rendez-vous sur Internet sont complémentaires. Pour que ces derniers soient sources de gain de temps dans la clinique, il est nécessaire d'interfacer les systèmes afin qu'aucune ressaisie de rendez-vous ne soit demandée aux ASV et qu'aucun doublon ne soit possible.

A titre d'exemple, le logiciel drveto a déjà créé les passerelles pour la solution CaptainVet. Depuis le lancement début Octobre, ces passerelles sont déjà utilisées par une dizaine de cliniques drveto. Des démonstrations seront organisées sur le stand A1cyon, à l'APVAC.

### Conclusion

Pouvoir prendre rendez-vous en ligne est un des 2 services prioritairement demandés par les propriétaires de chiens et de chats. C'est un

### A ce jour, sont présents sur ce marché

- CAPTAINVET, contact Nicolas Charbonneau <https://www.captainvet.com> [nicolas.charbonneau@captainvet.com](mailto:nicolas.charbonneau@captainvet.com)
- CLUBVET Rendez-vous, contact Nicolas Février [www.dubvet-rendezvous.fr](http://www.dubvet-rendezvous.fr),
- VETOLIB, contact Adriana Massino, [adriana.massino@hec.edu](mailto:adriana.massino@hec.edu)
- VETCLIC, contact Anthony Bardon, [anthony.bardon@vetclif.fr](mailto:anthony.bardon@vetclif.fr)
- Mon RENDEZ-VOUS VETO, contact Chloé Applazu [chloe@monrendezvousveto.fr](mailto:chloe@monrendezvousveto.fr)

service fidéissant mais qui, selon la configuration que vous choisissez, peut également vous permettre de gagner de nouveaux clients. Renseignez-vous auprès de votre éditeur de logiciel et aussi auprès des solutions de prise de rendez-vous via Internet.

\*selon une étude réalisée par CaptainVet

## Le nouveau CVI : certificat vétérinaire d'information pour l'abattage des animaux accidentés et abattage d'urgence

Seuls les animaux accidentés depuis moins de 48 heures, des espèces bovine, équine, porcine et des grands gibiers ongulés d'élevage peuvent être abattus pour cause d'accident dans un abattoir.

Un certificat vétérinaire d'information (CVI) doit accompagner tout bovin, équin, porcine ou grand gibier ongulé d'élevage accidenté depuis moins de 48 h, lors du transport vers l'abattoir, ainsi que toute carcasse d'un animal abattu en dehors d'un abattoir (le CVI faisant dans ce dernier cas office d'inspection ante mortem).

Le CVI doit être renseigné et signé par le vétérinaire sanitaire de l'élevage, selon le modèle CERFA 15766\*01 d'août 2017 (code de commande : 810 58 10 au prix de 7,29 € le bloc de 150 feuilles) prévu à l'appendice 8 de l'annexe V de l'arrêté du 18 décembre 2009, en respectant les règles suivantes :

- rédiger le CVI après examen clinique préalable de l'animal

- s'assurer que l'accident et la blessure ne remontent pas à plus de 48 heures et ne présentent pas des escarres ou autres signes qui marqueraient un accident de plus de 48 heures
- s'assurer que l'animal est capable de monter dans le camion par ses propres moyens
- renseigner complètement le CVI avec les lieu et date de l'accident, les traitements (en consultant le registre d'élevage) et l'abattoir destinataire.

L'abattoir de destination est nécessairement l'abattoir le plus proche du lieu de l'accident acceptant les animaux accidentés.

### Bovins accidentés de plus de 48 heures

Si l'animal est jugé transportable par le vétérinaire (lésions stabilisées...), il ne peut pas rédiger un CVI (sauf à faire un faux).

En revanche, le vétérinaire peut préciser sur une ordonnance les évolutions de la lésion depuis l'accident, l'aptitude au transport et les traitements en consultant le registre d'élevage.



810 58 10 : 7,29 €