

Concours national

Promotion de l'Ethique Professionnelle

« Est-il possible de garantir l'accès des plus démunis aux soins vétérinaires ? »

Démarche

Fort intéressé par la relation entre un vétérinaire et le propriétaire d'un animal, j'ai mis à profit mes différents stages au sein de cliniques vétérinaires et mon activité au sein du bureau d'organisation du Dispensaire Vétérinaire Etudiants (DVE)* pour appréhender cette relation.

Plusieurs expériences vécues au sein de ces cliniques ont mis en évidence la problématique de « l'Argent », parfois source de conflit avec le client, mais qui, quelquefois, place aussi le vétérinaire face à un choix, au regard de ses obligations déontologiques et de son éthique personnelle.

Un évènement vécu lors de mon dernier stage m'a convaincu d'écrire cet essai.

Un interne-vétérinaire reçoit lors d'une nuit de garde un chat qui nécessite une hospitalisation et une intervention chirurgicale. La propriétaire n'a que peu de moyens. Elle survit grâce au Revenu de Solidarité Active (RSA) et ne peut pas assumer financièrement les soins. L'interne réalise donc les premiers soins d'urgence et renvoie la propriétaire chez elle, en lui proposant de présenter son chat le lendemain matin dans une autre clinique, moins spécialisée, qui facturera les soins moins chers. A la suite de ce cas, j'ai bien perçu la gêne et le questionnement de cet interne. Je me suis alors demandé ce que j'aurais fait à sa place : hospitaliser le chat et assurer les soins en ayant la quasi-certitude de ne pas être rémunéré ou bien réaliser les premiers soins et conseiller une consultation ailleurs. Il s'avère que l'animal est décédé trois jours plus tard, en l'absence de soin, suite à la décision du client qui n'a pas souhaité aller consulter un autre vétérinaire.

Ce cas m'a fait prendre conscience du fait que l'accès aux soins vétérinaires n'est pas un acquis pour tout le monde, dans notre société. Il existe une catégorie de personnes, les « gens défavorisés », qui ne peuvent pas y avoir accès, en tous cas, pas à n'importe quel prix. Je me demande comment, d'un point de vue éthique, le vétérinaire peut réagir entre son devoir de soigner l'animal et son devoir envers lui-même qui lui impose de facturer les soins. L'intérêt de cet essai est d'exposer l'état de la pratique (le cadre légal et professionnel) à travers des exemples concrets pour porter une réflexion permettant de contribuer à l'accès des personnes défavorisées aux soins pour leur animal de compagnie.

Résumé

La première étape de ma réflexion a consisté à me demander s'il était possible de caractériser de façon précise et éthique la classe sociale des clients d'une structure (clinique ou dispensaire) assurant des soins aux animaux. En effet, il me semble intéressant de connaître ses clients afin de pouvoir s'adapter à leurs attentes dans le but de leur proposer le mieux en terme de prise en charge de leur animal. Cette réflexion soulève des questions d'ordre moral et éthiques auxquelles j'ai tenté d'apporter des précisions et des pistes de réflexion.

* Le DVE est une association loi 1901 créée et gérée par des étudiants qui a pour objectif de vacciner et d'apporter les premiers soins aux animaux de compagnie de Sans Domiciles Fixes et de toxicomanes qui appartiennent à des centres.. Tous les actes effectués sont gratuits et supervisés par un enseignant de l'école.

Je me suis ensuite demandé s'il n'était pas possible d'envisager que les clients les plus démunis ne payent pas les soins vétérinaires. Toutefois, cette solution n'est pas viable pour le vétérinaire qui a un devoir envers lui-même : celui de facturer ses actes à tous ses clients de façon juste afin d'assurer la pérennité de son activité. Le vétérinaire se retrouve donc face à un dilemme qui nécessite un questionnement intérieur de sa part et une prise de position conforme à son éthique personnelle et professionnelle.

Enfin, mes différentes expériences durant ma scolarité à l'école vétérinaire m'ont permis de réaliser que certains vétérinaires ou organismes œuvraient en faveur des plus démunis. Ces initiatives peuvent prendre différentes formes (initiative personnelle ou collective) et garantissent aux plus démunis un accès à des soins vétérinaires (parfois basiques) pour leur compagnon animal.

Bibliographie indicative

1. <http://www.santevet.com/articles/2015-toujours-plus-de-chats-que-de-chiens-en-france#sthash.6iwNxX5Q.dpbs>
2. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2499760>
3. Article R242-48 ALINÉA V du Code de Déontologie
4. <http://www.lyon.fr/association/defense-des-droits-et-interets/dispensaire-pour-animaux.html>
5. Serge TROUILLET, "Vet'dispensaire en région lilloise", La semaine vétérinaire, n°1670 p.19 ; n° 1671 et 1672 p.29 et n°1674 p.23
6. Article 276-3 du Code Rural, alinéa VI qui précise l'article 28 du Code de Déontologie

Introduction

Les animaux de compagnie sont très présents dans notre société française. Une analyse FACCO*/TNS SOFRES** estime le nombre de chiens et de chats domestiques à 20 millions en France⁽¹⁾. L'animal de compagnie n'est pas réservé à une catégorie de personnes et tout le monde peut s'en procurer un. Les animaux de compagnie se retrouvent par conséquent même dans les foyers des personnes les plus démunies. L'affection que le propriétaire porte à son animal est d'autant plus forte que, comme le souligne la directrice de clientèle chez TNS SOFRES, "*dans un contexte de crise, la présence de l'animal permet davantage d'oublier les petits problèmes du quotidien*"⁽¹⁾. Une personne démunie aura souvent un lien très fort avec son animal. Ainsi, lorsque ce dernier présente des soucis de santé, les propriétaires démunis n'hésitent pas à amener leur animal de compagnie chez le vétérinaire. Généralement, la question du paiement de la facture pour la prise en charge de l'animal met en exergue plusieurs problématiques. Tout d'abord, le coût pour le propriétaire est souvent trop élevé. Ensuite, un questionnement éthique se pose au vétérinaire : quelles solutions peut-il proposer au propriétaire pour satisfaire ses attentes et comment peut-il répondre aux obligations morales et déontologiques qui incombent à sa profession ?

Il convient, dans un premier temps, de se demander s'il est possible de caractériser les clients les plus démunis. Dans un second temps, il apparaît pertinent de se demander si tout simplement le client indigent doit payer les frais et comment le vétérinaire peut se positionner d'un point de vue éthique sur cette question. Enfin, j'analyserai à partir de mon expérience pratique acquise lors des stages et au bureau du dispensaire, des approches possibles mises en place par des vétérinaires en faveur des plus démunis.

I. Le client démunie doit-il être identifié ?

La clientèle d'une clinique vétérinaire est variée et les propriétaires appartiennent à différentes classes sociales. La première difficulté consiste à apprécier le niveau économique d'un propriétaire afin de pouvoir éventuellement lui proposer des soins ou des solutions adaptées : facilités de paiement, référer le propriétaire vers un dispensaire (structure différente d'une clinique vétérinaire qui s'adresse aux personnes aux revenus faibles, voire sans revenu, en privilégiant la solidarité)... En effet, les animaux de compagnie ne représentent pas, loin s'en faut, un signe extérieur de richesse ; c'est peut-être même une de leurs caractéristiques que d'avoir une valeur « sentimentale », sans commune mesure avec leur valeur propre. D'ailleurs, les animaux sont très répandus au sein des classes les plus défavorisées. Il n'est pas rare d'observer des Sans Domiciles Fixes (SDF) dans la rue en compagnie de chiens ou de chats. Pourtant, les soins font parfois appel à des technologies et des savoir-faire coûteux. Il existe deux catégories de structures vétérinaires : : les structures "classiques", soumises aux contraintes commerciales, et les structures qui dépendent d'associations (type loi 1901) : les dispensaires.

* Chambre syndicale des fabricants d'aliments préparés pour animaux familiers : chiens, chats, oiseaux, poissons, rongeurs.

** Entreprise de sondage français.

a. Les difficultés de la reconnaissance des clients défavorisés dans une clinique vétérinaire

Dans le cadre d'une structure vétérinaire "classique", il n'est pas possible de reconnaître au premier abord un client indigent d'un client aisé. La question de la classification des clients se pose alors. Selon l'Insee, "*un individu est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté*" qui est de 1008 euros mensuel brut⁽²⁾. Cette valeur pourrait servir de référence, mais elle implique que le vétérinaire connaisse les revenus de ses clients. Actuellement, ce n'est pas le cas. Pourtant, tenu au secret professionnel, le vétérinaire pourrait légitimement disposer d'informations personnelles sur la situation financière de ses clients. Cette procédure serait-elle acceptable déontologiquement ? Est-ce que les clients accepteraient de répondre à cette demande ? Ce n'est pas certain. Alors, une autre solution consisterait à ne rien demander au propriétaire et à attendre que celui-ci s'exprime quant à sa situation financière et précise qu'il n'a pas les moyens de payer les soins proposés. Ainsi, durant l'un de mes stages, j'ai assisté à une consultation pour un chat dont la propriétaire a précisé d'emblée qu'elle percevait le RSA (Revenu de Solidarité Active) et que, de ce fait, son budget pour les soins de son chat serait limité. Mais cela soulève un autre problème : comment différencier un client démuné qui n'a pas les moyens de payer les soins et un client qui aurait les moyens financiers de payer mais qui considère le tarif trop élevé ou qui ne veut pas dépenser d'argent pour son animal ?

b. L'existence de structures adaptées où la caractérisation des gens défavorisés est plus aisée

Dans une structure ou un organisme qui a pour vocation de soigner les animaux des plus démunis, la reconnaissance et la sélection de la clientèle est aussi nécessaire. En général, la procédure d'identification existe. Par exemple, le dispensaire vétérinaire de Lyon, qui est une structure qui dépend de la SPA et qui n'est pas assimilable à une clinique vétérinaire, n'est accessible qu'aux "seules personnes non imposables". La vérification est assurée après analyse de la feuille de déclaration d'impôt par exemple. Grâce au DVE, les étudiants vétérinaires accompagnés d'un professeur se déplacent dans des centres (de SDF ou bien de toxicomanes) où les usagers sont répertoriés et habitués des centres. Au sein d'une telle structure, le vétérinaire connaît sa clientèle et il peut adapter les soins pratiqués. Par ailleurs, le propriétaire sait qu'il aura, au vu de son revenu, les meilleurs soins possibles pour son animal.

c. Est-ce éthique de connaître le niveau social du propriétaire pour pratiquer les soins vétérinaires ?

Le vétérinaire n'a pas l'obligation de prendre en charge un animal, sauf cas d'urgence. Hors cas d'urgence, il peut refuser de soigner un animal⁽³⁾. Il doit, dans le cas où il ne prendrait pas en charge l'animal, renseigner le propriétaire sur une structure ou un confrère susceptible de répondre à ses attentes.

Dans le contexte du DVE, les étudiants vétérinaires s'occupent d'animaux de propriétaires nécessiteux. Le statut du propriétaire est donc connu. L'apport pédagogique est important et ils apprennent à connaître les propriétaires. A titre personnel, je retiens de mes sorties sur le terrain que ces personnes souhaitent souvent le meilleur pour leur animal. C'est une expérience formatrice qui permet d'être en contact avec une "clientèle" atypique, mais qui réagit comme une clientèle classique face à la maladie et la souffrance de leurs compagnons.

L'intérêt de la « connaissance du niveau social » du client permet ainsi au vétérinaire de s'adapter afin de proposer, selon les moyens financiers, des soins appropriés pour l'animal. En effet, dans certains cas, il peut exister plusieurs alternatives thérapeutiques, certaines étant moins coûteuses que d'autres, tout en restant satisfaisantes quant aux bénéfices escomptés. Mais, parfois, le traitement doit obligatoirement faire appel à des technologies et un savoir-faire coûteux. Il est alors légitime de se demander si les propriétaires les plus démunis doivent payer tous les actes.

II. Les indigents doivent-ils payer ?

a. Les gens démunis sont des clients comme les autres

Le vétérinaire a une obligation de moyens, celle de donner des soins consciencieux et attentifs. Pour sa part, le propriétaire a l'obligation de régler la facture. A ce titre, le propriétaire, même indigent, doit en principe payer les actes et les soins apportés à son animal. Il est en effet un client comme un autre et son statut social ne le libère pas de son obligation économique et légale de régler ses dettes.

Le vétérinaire est un véritable chef d'entreprise qui a des responsabilités : il doit payer ses salariés et ses factures (loyer, consommables, etc...), entretenir les locaux et le matériel, rembourser ses emprunts, et parvenir à dégager une rémunération pour lui-même. Une clinique vétérinaire ne peut fonctionner que si les clients payent les actes. Par ailleurs, le vétérinaire a un devoir moral envers lui-même : il ne peut pas se permettre de travailler gratuitement (il a fait de longues études, a parfois emprunté pour ces dernières, il a investi et emprunté des sommes importantes dans sa clinique). Travailler gratuitement le conduirait à faire faillite de façon certaine. Ce devoir envers lui-même lui impose donc de facturer ses actes à tous ses clients.

b. Un déséquilibre existe entre les prix des soins vétérinaires et les revenus des gens défavorisés

Les soins vétérinaires coûtent cher pour des personnes avec peu de revenus, mais comparativement à la médecine humaine, ils coûtent peu cher. A l'école vétérinaire, nous y sommes peu sensibilisés. Pourtant, à l'occasion de nombreuses discussions avec les propriétaires lors des stages, cette réalité m'est apparue fréquemment. Les tarifs peuvent varier selon la région géographique et le niveau de spécialisation de la clinique (compétences des docteurs, importance du personnel, matériels et infrastructures utilisés), mais aussi en fonction de la nature des soins. En dehors des personnes qui souscrivent des

assurances pour leurs animaux de compagnie, assurances qui prennent en charge une partie ou la totalité des frais, les autres propriétaires ont parfois besoin d'un budget conséquent dédié aux soins vétérinaires. Pourtant, les gens défavorisés ne sont pas moins demandeurs de soins pour leur compagnon : ils désirent souvent le meilleur pour leur animal et ils sont parfois prêts à investir le peu d'argent qu'ils ont pour réaliser les soins. Le constant est saisissant : il existe un décalage entre les moyens financiers de certains propriétaires et la tarification des soins vétérinaires. De même, les souhaits des propriétaires sont parfois en décalage par rapport à leur possibilité financière. Il n'est pas rare de voir, en effet, des propriétaires qui demandent des examens complémentaires pour pouvoir porter un diagnostic de la maladie de leur animal de compagnie mais qui, lorsque le vétérinaire leur présente le coût, doivent se raviser faute de moyens financiers. Il en résulte un sentiment de frustration pour le propriétaire qui se retrouve impuissant et parfois coupable mais aussi pour le vétérinaire qui ne peut pas répondre aux attentes de son client.

Au bilan, dans ces situations qui sont somme toute fréquentes dans une clinique, le questionnement personnel du vétérinaire est important. Comment peut-il se positionner entre son devoir de faire vivre sa clinique et lui-même, son devoir de proposer une solution thérapeutique pour l'animal et son devoir de justice envers l'ensemble de sa clientèle, c'est-à-dire le devoir de proposer un tarif unique pour un acte donné à l'ensemble de ses clients?

c. Le positionnement du vétérinaire et son devoir de justice envers les clients

Le vétérinaire a le droit de fixer librement le prix de ses prestations. A ce titre, il peut faire preuve de "favoritisme" à l'égard d'un client et lui proposer une tarification particulière. En effet, l'éthique personnelle du vétérinaire peut le conduire à proposer un tarif réduit à un client défavorisé.

Toutefois, cette solution soulève une question éthique de justice vis-à-vis des clients : pourquoi proposer un tarif réduit à un client défavorisé et pas à un client plus aisé? Comment le justifier vis-à-vis d'un client à qui le vétérinaire ferait payer le plein tarif? Ce tarif réduit doit-il s'appliquer à toutes les personnes en difficulté financière ? Toutefois, certaines personnes sont très pudiques quant à leurs difficultés financières, d'autres ne le sont pas, voire les exagèrent. Les premiers ne se verraient pas offrir de « soins à prix coûtants » à la différence des autres. Est-ce juste?

Après avoir vécu plusieurs fois des situations similaires au cours de mes stages et en avoir discuté avec les vétérinaires, mon avis est que tout vétérinaire et tout groupe de vétérinaires travaillant dans une même structure doit réfléchir à la question des clients démunis et adopter une position éthique à ce sujet. Il me semble en effet important que les discours et les initiatives personnelles des vétérinaires au sein d'une même clinique soient cohérents entre eux. Il existe dans certaines cliniques des chartes de conduite que tout le personnel, associés et salariés, signe et qui dictent la conduite éthique générale de la clinique. Cette solution permet d'une part d'éviter des conflits entre les vétérinaires et avec les propriétaires et, d'autre part, elle permet de rassembler et de faire collaborer ensemble des vétérinaires qui partagent la même éthique professionnelle.

Dans tous les cas, ces situations sont toujours délicates et le vétérinaire se heurte à un dilemme éthique : que faire lorsque le propriétaire est dans une situation financière précaire et que son animal de compagnie a besoin de soins? Il revient au vétérinaire de proposer des alternatives au propriétaire.

III. Segmenter la tarification selon le niveau social des clients.

La gratuité des soins pour les plus démunis n'est pas une solution viable pour le vétérinaire qui doit gérer sa « clinique-entreprise ».

a. Une compensation par le vétérinaire : il donne de son temps

Selon une première approche, le vétérinaire peut prendre en charge l'animal de la personne démunie ; il effectue les soins et « limite » la facturation, selon un barème plus ou moins formalisé. A l'occasion du cas du chat pris en charge par l'interne précédemment cité, j'ai demandé son point de vue au vétérinaire associé de la clinique. Il aurait préféré opérer si nécessaire et hospitaliser le chat, bien que le propriétaire soit démunie. Il aurait seulement facturé le matériel consommable utilisé (le fil, les champs stériles...). "*Il aurait donné de son temps*" pour soigner l'animal à moindre frais. Cette solution semble possible, mais elle trouve toutefois ses limites car toute activité professionnelle est soumise à un chiffre d'affaires suffisant pour couvrir ses « moindres recettes ». Elle oblige aussi le vétérinaire à travailler sur son temps libre. Ainsi, un conflit existe entre le devoir de justice envers les animaux, c'est-à-dire le devoir d'apporter des soins équivalents à tous les animaux quelles que soient les possibilités financières des propriétaires, et le devoir de justice envers les clients.

Toutefois, une publicité sur cette pratique n'est sans doute pas sans danger. En effet, cela risque d'attirer les clients qui ne peuvent pas payer mais aussi ceux qui ne veulent pas payer.

b. Les dispensaires, des structures adaptées, qui ont pour objectif la prise en charge des soins des animaux de propriétaires défavorisés.

Le vétérinaire d'une clinique conventionnelle peut aussi référer l'animal du propriétaire indigent à une structure adaptée aux personnes défavorisées : les dispensaires. Ces structures proposent une prise en charge des soins des animaux des personnes sans ou avec peu de ressources. La question de la justice vis-à-vis des propriétaires ne soulève plus de questionnement éthique car la tarification est adaptée pour les propriétaires financièrement en difficulté, en fonction de leur fiche d'imposition, laquelle doit obligatoirement être présentée.

Ces structures appartiennent par exemple à la Société Protectrice des Animaux (SPA) ou à la Fondation Assistance Aux Animaux (FAAA). Les dispensaires qui dépendent de la FAAA (5 dispensaires en France pour un total de 36000 animaux soignés par an) prodiguent des soins en échange d'une "simple participation aux frais de fonctionnement en

fonction des moyens de chacun, voire la gratuité totale pour les plus démunis"⁽⁴⁾. Le financement par des dons permet le fonctionnement de ces structures.

c. Des initiatives personnelles de la part de vétérinaires en faveur des indigents

Certains vétérinaires sont à l'origine d'initiatives en faveur des plus démunis, lesquelles soulèvent des questionnements au sein de la communauté vétérinaire.

Ainsi, une vétérinaire du Nord de la France⁽⁵⁾ a décidé en avril 2016 de créer une structure, assimilée à un dispensaire, où les gens les plus modestes pourraient soigner leurs animaux de compagnie. La nouvelle de la création d'une telle structure a été relayée via les réseaux sociaux et la presse. Avant l'ouverture, le carnet de rendez-vous était plein. Les tarifs pratiqués représentaient un "tiers de ceux qui prévalent dans la région [...] et les prestations n'étaient destinées qu'à des personnes à faibles ressources financières". Bien que l'initiative soit éthiquement louable, le Conseil national de l'Ordre des vétérinaires s'est opposé à l'ouverture de la structure en s'appuyant sur son statut juridique de clinique vétérinaire : "Seules les associations de protection des animaux reconnues d'utilité publique ou les fondations ayant pour objet la protection des animaux peuvent gérer des établissements dans lesquels les actes vétérinaires sont dispensés gratuitement aux animaux des personnes dépourvues de ressources suffisantes"⁽⁶⁾. Il faut assurément que les deux types de structures précédemment décrites restent bien distinctes : une clinique vétérinaire ne peut pas être un dispensaire et vice-versa. Les questions éthiques que chaque structure soulève ne sont pas identiques.

Au sein du bureau du DVE, je suis responsable des contacts avec les cliniques et les partenaires afin de recueillir des subventions pour notre « cause ». Cette fonction m'a permis de réaliser que de nombreuses cliniques vétérinaires conservent des aliments, des produits hygiéniques et des antiparasitaires, dont les dates limites de consommation approchent de leur fin, à destination des plus démunis. Les produits mis de côté sont parfois également des produits déconditionnés. Ainsi, ces produits sont gardés à dessein par ces cliniques qui comptent parmi leur clientèle régulière des personnes à très faible revenu. Ces cliniques proposent donc une aide pour les plus démunis.

Enfin, une éventuelle solution serait de proposer la création d'une caisse de solidarité gérée par l'Ordre des vétérinaires. Des dons, une contribution des vétérinaires ou bien des assurances alimenteraient cette caisse. Elle prendrait en charge, par exemple, une partie des soins et participerait aux frais de certaines opérations coûteuses. Les bénéficiaires de cette caisse seraient retenus selon des critères les plus objectifs possibles (revenu du client, pathologie à traiter, difficulté et coût de l'opération...) et validés par un bureau « solidarité ».

Conclusion

Bien que les clients dont la situation financière est précaire ne puissent pas toujours être reconnus, ils demeurent très présents dans les clientèles des cliniques vétérinaires. La question de l'argent est vraiment centrale : tous les clients doivent en théorie régler leur

facture. Mais faire payer les plus démunis est à la source d'un questionnement personnel chez le vétérinaire. Ce dernier est toujours confronté à la problématique de la justice envers les clients et envers les animaux. Il revient alors au vétérinaire de faire un choix : être juste envers ses clients ou bien respecter son devoir de justice envers les animaux et leur apporter des soins équivalents quelles que soient les possibilités financières des propriétaires. La prise en charge des animaux des plus démunis pourrait se faire par les dispensaires, mais ils demeurent trop peu nombreux en France. Il n'existe donc pas vraiment de solution pour garantir un accès de tous les plus démunis aux soins vétérinaires et seules quelques initiatives personnelles de vétérinaires peuvent contribuer à améliorer la prise en charge médicale de ces animaux de compagnie.