

Veterinary Practice Management

Gestion d'une pratique vétérinaire

Protecting your practice from post-COVID economic fatigue

Protégez votre pratique de la fatigue économique post-COVID

Darren Osborne, Chris Doherty

In addition to infecting the earth with a deadly virus, COVID can also be blamed for creating some long-term economic uncertainty. Supply chain shortages have driven up prices, over-ambitious government subsidies have lulled consumers into a false sense of financial security and labor shortages are hampering production in almost every industry. The culmination of these events has consumers worried about their future and experts are forecasting a recession.

Veterinary medicine was affected by the “Great Recession” of 2009 but fared better than most other industries. During the last recession we learned that pet owners place a lot of value on their pet's health and when faced with financial uncertainty, would cut back on a lot of other household expenses before they cut back on their pet care expenses. We also learned that veterinarians could protect their hospitals by setting up programs that maintain revenue and make it easier for clients to pay. Following is a list of programs and tools veterinarians and managers can use to protect their practice from economic uncertainty. These

En plus d'affecter notre santé avec un virus mortel, la COVID peut également être blâmée pour avoir créé une certaine incertitude économique persistante. Les perturbations des chaînes d'approvisionnement ont fait grimper les prix, les subventions gouvernementales trop généreuses ont donné aux consommateurs un faux sentiment de sécurité financière, et les pénuries de main-d'œuvre entravent la production dans presque toutes les industries. Les consommateurs sont inquiets pour leur avenir et les experts prévoient une récession.

La médecine vétérinaire a été affectée par la « grande récession » de 2009, mais pas autant que la plupart des autres secteurs d'activité. Au cours de la dernière récession, nous avons constaté que les gens ont à cœur la santé de leur animal et que, en situation d'incertitude financière, ils couperaient dans les autres types de dépenses du ménage avant de réduire leur budget pour les soins prodigués à leurs animaux. Nous avons également appris que les médecins vétérinaires pouvaient protéger leurs pratiques en mettant en place des programmes qui maintiennent

Darren Osborne has been the Director of Economic Research for the Ontario Veterinary Medical Association for over 20 years. He completed an MA (Economics) from York University and has worked as an economic analyst in veterinary medicine, dentistry, human medicine, and the transport industry.

Dr. Doherty is a graduate of the Ontario Veterinary College; he is the Manager for Economic Research at the Ontario Veterinary Medical Association.

This article is provided as part of the CVMA Business Management Program, which is co-sponsored by IDEXX Laboratories, Petsecure Pet Health Insurance, Merck Animal Health, and Scotiabank.

Address all correspondence to the CVMA Business Management Advisory Group; email: admin@cvma-acmv.org

Use of this article is limited to a single copy for personal study. Anyone interested in obtaining reprints should contact the CVMA office (hbroughton@cvma-acmv.org) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

Darren Osborne est directeur de la recherche économique pour l'Ontario Veterinary Medical Association depuis 20 ans. Il a obtenu une maîtrise en économie de l'Université York et a travaillé comme analyste économique en médecine vétérinaire, en médecine dentaire, en médecine humaine et dans l'industrie des transports.

Le Dr Chris Doherty est diplômé de l'Ontario Veterinary College et travaille en tant que gestionnaire de la recherche économique pour l'Ontario Veterinary Medical Association.

Le présent article est rédigé dans le cadre du Programme de gestion commerciale de l'ACMV, qui est cocommandité par IDEXX Laboratories, Petsecure assurance maladie pour animaux, Merck Santé animale et la Banque Scotia.

Veuillez adresser toute correspondance au Groupe consultatif de la gestion commerciale de l'ACMV (admin@cvma-acmv.org).

L'usage du présent article se limite à un seul exemplaire pour étude personnelle. Les personnes intéressées à se procurer des réimpressions devraient communiquer avec le bureau de l'ACMV (hbroughton@cvma-acmv.org) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.

programs worked during the last recession and, if set up early, can offer some protection post-COVID.

Raise your fees

There are 2 good reasons to raise your fees in 2022 — to keep up with inflation and to protect your practice from a potential decrease in clients. With inflation creeping up all year to a 40-year high of 7.7% in May (Statistics Canada), it's crucial that veterinarians increase their fees to protect their bottom line. To control higher input costs, the average veterinary practice needs to raise professional fees by at least 10%. For the first time, many practices are considering a mid-year fee increase. If professional fees did not go up 10% so far this year, some practices are raising them mid-year to get to 10%. For example, Dr. B expected inflation to be transitory and only raised her fees by 3% in January. With inflation at 7.7% in May, she needs to raise fees by 7% to get to that 10% benchmark.

A second reason to raise fees in 2022 is to protect the practice from a recession slowdown. During the last recession, pet owners saw their incomes falling and fewer people went to the veterinarian. When this happened, many veterinarians were afraid to raise their fees because they feared higher prices would turn off more clients. Other veterinarians realized that the people who were still coming in were less affected by the financial crisis and would tolerate an increase in fees. Practices that increased their fees were able to protect their bottom line.

Pay down your debt

For more than 20 years, veterinarians have enjoyed lending rates that were so low, borrowing money was essentially free. Until recently, interest rates were running at 1% so the cost of borrowing \$100 000 over 10 years only cost \$5000 (or \$500 per year). The latest interest rate hikes with plans for higher rates before the end of the year changes everything. If interest rates go up to 5%, the cost of borrowing that same \$100 000 over 10 years goes up to \$27 000 (or \$2700 per year). An easy way to avoid higher borrowing fees is to pay off debt early. Most banks allow veterinarians to pay down their debt without penalty and given the surge in demand for veterinary medicine with COVID, many veterinarians have the money to do just that.

Put aside a reserve fund

When the pandemic forced veterinary hospitals to close their doors, it came at the worst possible time with respect to cash flow. When hospitals were forced to shut their doors in March 2020, many veterinarians were at a low point for cashflow since they had just finished their slow season. When revenues plummeted, some hospitals had to go to the bank and borrow money to make payroll and pay the rent. Fortunately, the effects of the shutdown were short-lived when veterinarians pivoted to curbside medicine and restored revenues. A financial crisis was averted, and a valuable lesson was learned — hospitals that had rainy day funds set aside were in a better position to deal with the crisis. Given the uncertainty ahead, it would be advisable to set aside 3 months operating expenses as a rainy-day fund to be used in case of emergency. The ability to access to a rainy-day fund can help a practice avoid running up their line of credit or needing to get a loan.

les revenus et facilitent le paiement pour les clients. Voici des exemples de mesures que les médecins vétérinaires et les gestionnaires peuvent utiliser pour protéger les pratiques en contexte d'incertitude économique. Ces stratégies ont été efficaces pendant la dernière récession et, si elles sont mises en œuvre tôt, peuvent offrir une certaine protection pendant la période post-COVID.

Haussez vos tarifs

Il y a deux bonnes raisons d'augmenter vos tarifs en 2022 – pour suivre l'inflation et pour protéger votre pratique en cas de baisse du nombre de clients. Comme l'inflation s'accélère depuis le début de l'année et a même atteint 7,7 % en mai, soit sa plus forte augmentation depuis près de 40 ans (Statistique Canada), il est essentiel que les médecins vétérinaires augmentent leurs honoraires pour protéger la rentabilité de leur pratique. Pour contrebalancer les coûts d'intrants plus élevés, la pratique vétérinaire moyenne devrait majorer ses tarifs d'au moins 10 %. Pour la première fois, de nombreuses pratiques envisagent une augmentation de mi-année – celles qui n'avaient pas haussé leurs honoraires de 10 % en début d'année projettent une seconde augmentation en milieu d'année pour atteindre ce seuil. Par exemple, la Dr^{re} B s'attendait à ce que l'inflation soit transitoire et n'a augmenté ses tarifs que de 3 % en janvier. Avec une inflation à 7,7 % en mai, elle doit augmenter à nouveau ses tarifs de 7 % pour atteindre 10 %.

Une autre raison de hausser les prix en 2022 est pour protéger la pratique en vue d'un éventuel ralentissement en raison de la récession. Au cours de la dernière récession, les propriétaires d'animaux de compagnie ont vu leurs revenus chuter, et moins de gens allaient chez le vétérinaire. De nombreux vétérinaires n'ont pas osé augmenter leurs honoraires à ce moment-là parce qu'ils craignaient que des prix plus élevés leur fassent perdre plus de clients. D'autres vétérinaires ont réalisé que les gens qui venaient encore les consulter étaient moins touchés par la crise financière et pouvaient payer des frais plus élevés. Les pratiques qui ont augmenté leurs tarifs ont ainsi protégé leur rentabilité.

Remboursez vos dettes

Depuis plus de 20 ans, les médecins vétérinaires ont bénéficié de taux d'intérêt si bas qu'emprunter de l'argent ne coûtait pratiquement rien. Jusqu'à récemment, les taux d'intérêt étaient de 1 %, de sorte que le coût d'emprunt d'un prêt de 100 000 \$ sur 10 ans n'était que de 5 000 \$ (ou 500 \$ par année). Les taux d'intérêt qui ont augmenté récemment et qui devraient continuer de monter d'ici la fin de l'année changent tout. Si les taux d'intérêt atteignent 5 %, le coût d'emprunt du même prêt de 100 000 \$ sur 10 ans grimpe à 27 000 \$ (ou 2 700 \$ par année). Un moyen facile d'éviter des frais d'emprunt plus élevés est d'accélérer le paiement des dettes. La plupart des banques permettent aux vétérinaires de rembourser leurs prêts sans pénalité, et étant donné la forte demande pour les soins vétérinaires observée durant la pandémie, de nombreux vétérinaires ont l'argent pour le faire.

Prévoyez un fonds de réserve

La pandémie a forcé les établissements vétérinaires à fermer leurs portes à un moment très inopportun – en effet, en mars,

Get clients on automatic reorder for pet food

Automatic reorder on pet food is a win for both practices and pet owners. It works for practices because a little more time spent signing clients up to have their pet food shipped directly to their house saves a lot of time down the road because staff don't have to order it, stock it, lift it, or sell it ever again. More time can be spent servicing clients at the front desk and less time spent cashing out the same bag of food again and again. During uncertain financial times, offering to ship food to the pet owners house can save them time and money. They can save money on gas, by not driving to the veterinary practice and they can save money with the manufacturer's coupons offering a discount on pet owners who sign up for automatic delivery.

Prebook clients

When practice staff were as scarce as COVID tests, programs such as pre-booking clients fell by the wayside. It was not a problem because there were enough new clients and unencumbered working-from-home clients to burst the schedule. That may all change if the economy slows. If a client is concerned about their financial future, they may start to avoid veterinary appointments. We know from experience that clients who are pre-booked are more likely to show up for their appointment. It's the difference between, "when would you like to come in," and "you are scheduled for Wednesday at 10:40 am." In the first instance, the client has the added stress of finding time to book an appointment. In the second instance, the client has less stress because they have one less thing on their to-do list. ■

beaucoup de pratiques vétérinaires ont peu de liquidités puisqu'elles sont à la fin de leur basse saison. Lorsque les revenus ont chuté en mars 2020, certains propriétaires de pratiques ont dû aller à la banque et emprunter de l'argent pour payer les salaires et le loyer. Heureusement, les effets du confinement ont été de courte durée car les médecins vétérinaires ont pu s'adapter en offrant la prise en charge des animaux à l'extérieur des établissements pour recommencer à générer des revenus. Une débâcle financière a été évitée et une leçon précieuse a été tirée : les pratiques qui avaient mis de côté un fonds de réserve étaient en meilleure position pour faire face à la crise. Compte tenu de l'incertitude à venir, il serait souhaitable de prévoir trois mois de dépenses d'exploitation comme fonds de réserve à utiliser en cas d'urgence. La possibilité d'accéder à un fonds de réserve permet aux pratiques d'éviter d'utiliser leur marge de crédit ou de contracter un emprunt.

Inscrivez les clients au réapprovisionnement automatique en nourriture pour animaux

Le réapprovisionnement automatique en nourriture pour animaux de compagnie est avantageux à la fois pour les pratiques et les clients. Même s'il faut initialement prendre un peu de temps pour inscrire les clients afin que la nourriture soit livrée directement chez eux, cette initiative permet de gagner beaucoup de temps à long terme puisque le personnel n'aura plus à commander, à ranger, à soulever, ni à vendre ces sacs de nourriture.

Les employés pourront donc consacrer plus de temps à servir les clients à la réception et passeront moins de temps à faire payer le même sac de nourriture encore et encore. En période d'incertitude financière, offrir l'expédition de la nourriture peut faire économiser du temps et de l'argent aux clients. Ces derniers peuvent économiser de l'argent sur l'essence, en n'ayant pas besoin de se rendre à la clinique, et sur la nourriture, grâce aux coupons des fabricants qui offrent un rabais aux clients qui s'inscrivent au service de réapprovisionnement automatique.

Fixez tout de suite le prochain rendez-vous

Lorsque le personnel vétérinaire était aussi rare que les tests de dépistage de la COVID, certains programmes comme celui de prise de rendez-vous à l'avance ont été mis de côté. Ce n'était pas un problème, parce qu'il y avait suffisamment de nouveaux clients et de clients en télétravail sans contrainte pour faire déborder l'horaire. Cette situation risque de changer si l'économie ralentit. Un propriétaire d'animal préoccupé par son avenir financier pourrait commencer à éviter les rendez-vous vétérinaires. Nous savons par expérience que les clients dont le rendez-vous est déjà fixé sont plus susceptibles de se présenter. C'est la différence entre « Quand voulez-vous venir? » et « On vous attend mercredi à 10 h 40 ». Dans le premier cas, le client a le stress supplémentaire de trouver le temps de prendre rendez-vous, tandis que dans le deuxième, le client a moins de stress parce qu'il y a une chose de moins sur sa liste de choses à faire. ■

