

## Pet Insurance Growth – Why Practices Are Being Urged to Adopt Technology

### Essor de l'assurance pour animaux de compagnie – l'une des raisons pour lesquelles les pratiques devraient prendre le virage technologique

As veterinary teams across North America continue to struggle with often-daunting appointment schedules, burnout, and staffing challenges, pet insurance growth forecasts underscore *why* the American Veterinary Medical Association (AVMA) recently recommended practices adopt technology to “support workflow and practice efficiency.”

According to a 2022 report by Research and Markets, the global pet insurance market is projected to top \$84 billion U.S. by 2027 (up from \$57 billion U.S. in 2020). Similar forecasts from Zion Market Research and Graphical Research all point in the same general upward direction for pet insurance.

Against the current state of our industry, this upward forecast effectively represents a double-edged sword for veterinary teams.

On one hand, pet insurance empowers pet owners to make health care decisions based on what's best for their pet *versus* being constrained by finances. This naturally enables practice teams to perform better veterinary medicine, improves patient outcomes, and helps address mental and emotional impacts of

Alors que les équipes vétérinaires partout en Amérique du Nord continuent de faire face à des horaires qui débordent, à l'épuisement professionnel et à la pénurie de main-d'œuvre, les prévisions de croissance de l'assurance pour animaux de compagnie soulignent *pourquoi* l'American Veterinary Medical Association (AVMA) a récemment recommandé le virage technologique pour soutenir l'efficacité et la productivité.

Selon un rapport publié en 2022 par Research and Markets, le marché mondial de l'assurance pour animaux de compagnie devrait atteindre 84 milliards de dollars américains d'ici 2027 (comparativement à 57 milliards de dollars américains en 2020). Des prévisions similaires de Zion Market Research et de Graphical Research pointent aussi vers une croissance importante dans le secteur de l'assurance pour animaux de compagnie.

Avec la situation actuelle de notre industrie, cet essor représente une épée à double tranchant pour les équipes vétérinaires.

D'une part, l'assurance pour animaux de compagnie permet aux propriétaires de prendre des décisions en fonction de ce qui est le



economic euthanasia. Indeed, according to a joint 2020 study published by *Frontiers in Veterinary Science*, “Insurance was associated with a marked decrease in risk of pre-surgical euthanasia” because pet owners could afford life-saving surgery for their pets.

On the other hand, when pet owners *have* pet insurance, they tend to visit practices more often. According to Nationwide, insured dog owners visit practices 73% more often per year, and insured cat owners visit 43% more often.

When you compare the above against the current reality at many (or most) practices, there are clear indications of the potential for an untenable future situation as the *current* situation at many practices is barely manageable. Yet there are solutions to help practices now and prepare them for a better future.

According to a recent survey of 80+ practices by CVMA’s Affinity Partner, LifeLearn Animal Health, lack of time is a big contributor to the unmanageability. To help practices save time, increase efficiency, and more easily manage appointments, a recent AVMA report pointed the way forward. Urging practices to adopt technology to streamline management and administrative processes, the report added that technology saves practice teams time by supporting “workflow and practice efficiency.”

**Dr. Brendon Laing** echoed this message at the 2022 Ontario Veterinary Medical Association Conference & Trade Show symposium *A Road Better Travelled: The Client Journey Through a Technology-Forward Practice*. Acknowledging the crossroads at which practices now find themselves, Dr. Laing believes that technology will be the cornerstone of future veterinary practices by enabling better practice efficiency and patient care, increased team well-being, and stronger relationships with pet owners.

The good news: The kind of technology that the AVMA, Dr. Laing, and other veterinarians and veterinary medical organizations recommend exists right now, well in advance of what pet insurance projections are pointing toward. The technology is easy to find, and there are people waiting to help practices implement it.

CVMA members can enjoy a 10 percent savings on LifeLearn products (WebDVM, ALLYDVM, ClientEd, Petriage, and Sofie). For more information, visit ([www.lifelearn.com](http://www.lifelearn.com)).

mieux pour leur animal au lieu d’être contraints par les finances. Cela permet au personnel vétérinaire de pratiquer une meilleure médecine vétérinaire, améliore les résultats pour les patients, et aide à éviter les impacts mentaux et émotionnels de l’euthanasie effectuée pour des raisons économiques. En effet, selon une étude publiée en 2020 par *Frontiers in Veterinary Science*, l’assurance était associée à une diminution marquée du risque d’euthanasie préchirurgicale car, grâce à elle, les propriétaires pouvaient se permettre une intervention chirurgicale vitale pour leur animal.

D’autre part, les propriétaires qui *ont* une assurance pour animaux de compagnie ont tendance à consulter plus souvent. Selon Nationwide, les chiens et les chats assurés sont vus en clinique 73 % et 43 % plus souvent chaque année, respectivement, que les chiens et les chats non assurés.

Comme beaucoup de pratiques fonctionnent déjà au maximum de leur capacité, cette augmentation pourrait engendrer une situation intenable. Or, il existe des solutions pour aider les pratiques dès maintenant et les préparer pour l’avenir.

D’après un récent sondage mené auprès de plus de 80 pratiques par le partenaire de l’ACMV LifeLearn Animal Health, le manque de temps contribue grandement à la surcharge. Un récent rapport de l’AVMA a indiqué la voie à suivre pour aider les praticiens à gagner du temps, à être plus efficaces et à gérer plus facilement les rendez-vous. Il encourage les pratiques à faire appel à la technologie pour rationaliser les processus de gestion et d’administration, et précise que la technologie permet aux équipes vétérinaires de gagner du temps en favorisant l’efficacité et la productivité.

Le **D’ Brendon Laing** a fait écho à ce message lors du Congrès de l’Ontario Veterinary Medical Association de 2022 dans son exposé intitulé *A Road Better Travelled: The Client Journey Through a Technology-Forward Practice*. Expliquant qu’on est maintenant à la croisée des chemins, le D’ Laing croit que la technologie sera la pierre angulaire des pratiques vétérinaires futures en permettant une productivité accrue, la prestation de meilleurs soins, une amélioration du bien-être des membres de l’équipe et des relations plus solides avec les propriétaires d’animaux.

Heureusement, la technologie que l’AVMA, le D’ Laing et d’autres associations vétérinaires recommandent existe déjà, et peut être adoptée avant que les prévisions concernant l’assurance pour animaux de compagnie se concrétisent. La technologie est facile à trouver, et il y a des gens qui sont prêts à aider les pratiques à la mettre en œuvre.

Les membres de l’ACMV ont droit à un rabais de 10 % sur les produits de LifeLearn (WebDVM, ALLYDVM, ClientEd, Petriage et Sofie). Pour en savoir plus sur ces produits, visitez le site de LifeLearn ([www.lifelearn.com](http://www.lifelearn.com)).