

# L'expérience d'un hôpital vétérinaire



## Stérilisation accessible

Février 2014

# Stérilisation accessible

## L'expérience d'un hôpital vétérinaire

« *Mettez-vous – et les autres – au défi de redonner au lieu de simplement prendre* »

C'est le conseil du Dr Melissa Hunchak et d'Evan Hunchak, les propriétaires de l'hôpital vétérinaire Airport Animal Hospital (AAH) de Regina, en Saskatchewan. Les deux ont eu envie de redonner à leur collectivité après avoir lu le livre *Redefining Success: Still Making Mistakes*, de W. Brett Wilson.

Les Hunchak ont proposé à la Société d'assistance aux animaux de Regina, la Regina Humane Society (RHS) de faire des stérilisations sans frais pour les chats et les chiens du refuge. Tout ce qu'ils demandaient en contrepartie, c'était la reconnaissance de la RHS sur Facebook et dans d'autres médias. Voici une description de leur programme, et des leçons qu'ils ont apprises en le menant à bien.

### Description du programme :

Pour commencer, l'hôpital vétérinaire a accepté de réaliser gratuitement la stérilisation chirurgicale des animaux de la RHS prêts pour l'adoption et qui n'attendaient plus que cette étape avant de pouvoir être confiés à leur nouveau foyer. La RHS amenait les animaux à l'hôpital pour la chirurgie, puis le nouveau propriétaire passait à l'hôpital en prendre possession. Cette façon de procéder donnait l'occasion à l'hôpital de créer une relation avec un nouveau client potentiel, qui pouvait ensuite revenir pour d'autres soins vétérinaires.

Après avoir lancé ce programme initial et rodé leur partenariat, l'hôpital et la RHS ont décidé d'étendre leurs activités. Quand il n'y avait pas d'animaux prêts à l'adoption disponibles pour la stérilisation dans certaines plages horaires, les partenaires ont commencé à s'occuper d'animaux hébergés à long terme qui avaient besoin d'un coup de pouce pour favoriser leur adoption.



La Dre Patricia Van Parys de l'AAH, à gauche, accompagnée des techniciennes vétérinaires Jaycee Dolter et Janae Bast, s'apprête à faire la stérilisation d'un chat amené par la Regina Humane Society.

L'hôpital stérilisait ces animaux puis on les retournait au refuge où ils pouvaient être offerts pour adoption à moindre coût, ou même sans frais. L'hôpital offrait également ces animaux sur sa page Facebook. Tous ont pu trouver un foyer.

De son côté, la RHS a souligné la contribution de l'hôpital sur sa page Facebook et dans d'autres médias. Cette reconnaissance a remplacé les approches de marketing traditionnelles; elle a servi d'outil promotionnel pour l'hôpital et contribué à le positionner en tant que citoyen corporatif socialement responsable.

#### **Ressources fournies par les partenaires :**

L'hôpital fournissait les installations cliniques, le personnel, l'équipement et les fournitures pour les stérilisations gratuites. Il s'occupait aussi de l'implantation des micropuces et des tatouages dans l'oreille. La RHS fournissait les micropuces et les colliers Elizabeth. Si des clients demandaient d'autres services, l'hôpital pouvait les fournir, et les facturer aux clients. Le programme était structuré de manière à ce que les stérilisations gratuites soient programmées uniquement lorsqu'il y avait des places libres en chirurgie, dans un délai de 24 à 48 heures. Comme l'hôpital était déjà en fonction et qu'une partie de son espace était sous-utilisée, les frais des chirurgies gratuites pour l'hôpital se résumaient à l'usure de l'équipement et au coût des fournitures (anesthésiques, points de suture, accessoires chirurgicaux, encre pour les tatouages, etc.). Ce programme fonctionnait sans financement extérieur. L'hôpital versait au programme une partie de son budget de dons annuels (établi à 5 % des bénéfices annuels pour appuyer des causes méritoires au sein de la collectivité).

#### **Réussite du programme :**

L'hôpital vétérinaire a été en mesure de faire fonctionner le programme sans déranger de façon importante son fonctionnement au quotidien. Il a reçu des commentaires positifs de la part du grand public et des clients, de même que sur les médias sociaux, ce qui a contribué à son image de marque. Pour 2013, l'objectif était de 50 chirurgies; on a atteint 53. Compte tenu du succès de ce projet pilote, l'hôpital a décidé de poursuivre le programme en 2014. Evan Hunchak affirme que le partenariat avec la RHS a été un succès parce que les deux parties ont fait preuve de flexibilité; chaque organisme a accepté de faire des compromis et de modifier légèrement son mode de fonctionnement pour s'adapter aux besoins de l'autre.

#### **Recommandations :**

Pour la RHS, l'échéancier serré posait un défi : il fallait trouver un animal approprié et le livrer à l'hôpital dans un délai de seulement 24 à 48 heures. Pour l'hôpital, le défi était de remplir seulement les périodes de chirurgie libres, et ne pas bloquer celles qui pouvaient générer des revenus. Pour améliorer le déroulement du programme à l'avenir, l'hôpital veut s'efforcer d'offrir plus de chirurgies gratuites pendant ses périodes les moins occupées, comme la fin de l'automne, l'hiver et le début du printemps.

Les Hunchak suggèrent de faire une période d'essai pour mettre le concept à l'épreuve et résoudre les petits pépins avant de se lancer pour de bon dans un nouveau programme de bienfaisance. Ils recommandent également de prendre le temps d'élaborer un plan détaillé avant de mettre le programme en branle, et de s'assurer qu'on pourra y consacrer suffisamment d'attention pour en faire une réussite. « Dès qu'on fait des modifications à un mode de fonctionnement, il y a toujours des problèmes à régler au début. Si vous n'avez pas le temps de vous en occuper, même les meilleures idées risquent de ne pas fonctionner. »