

INFORMER UN CLIENT QUE L'ON NE DESIRE PLUS PRODIGUER DE SOINS A SES ANIMAUX OU SON CHEPTTEL

Cette fiche pratique a pour objet d'aider les vétérinaires à rédiger un courrier, à l'attention de leurs clients indécis, afin de les informer de leur décision de ne plus accepter de prodiguer des soins sur leurs animaux.

1 Rappel de la législation applicable :

La possibilité offerte à tout vétérinaire, de prendre la décision de ne plus recevoir un client, est encadrée par l'article R 242-48 – alinéa V du **CODE DE DEONTOLOGIE** dans la version en vigueur au 15 mars 2015 :

Paragraphe 1: Exercice de la médecine et de la chirurgie des animaux et de la pharmacie vétérinaire

Sous paragraphe 2 : Devoirs envers les clients

Article R242-48: Devoirs fondamentaux

- I. Le vétérinaire doit respecter le droit que possède tout propriétaire ou détenteur d'animaux de choisir librement son vétérinaire.
- II. Il formule ses conseils et ses recommandations, compte tenu de leurs conséquences, avec toute la clarté nécessaire et donne toutes les explications utiles sur le diagnostic, sur la prophylaxie ou la thérapeutique instituée et sur la prescription établie, afin de recueillir le consentement éclairé de ses clients.
- III. Il conserve à l'égard des propriétaires ou des détenteurs des animaux auxquels il donne des soins une attitude empreinte de dignité et d'attention, tenant compte en particulier des relations affectives qui peuvent exister entre le maître et l'animal.
- IV. Il assure la continuité des soins aux animaux qui lui sont confiés. La continuité des soins peut également être assurée dans le cadre d'une convention établie entre vétérinaires libéraux et déposée auprès du conseil régional de l'ordre dans les conditions prévues par l'article R. 242-40.

Le vétérinaire informe le public des possibilités qui lui sont offertes de faire assurer ce suivi médical par un confrère.



- V. Lorsqu'il se trouve en présence ou est informé d'un animal malade ou blessé, qui est en péril, d'une espèce pour laquelle il possède la compétence, la technicité et l'équipement adapté, ainsi qu'une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant la valeur vénale de l'animal, il s'efforce, dans les limites de ses possibilités, d'atténuer la souffrance de l'animal et de recueillir l'accord du demandeur sur des soins appropriés. En l'absence d'un tel accord ou lorsqu'il ne peut répondre à cette demande, il informe le demandeur des possibilités alternatives de prise en charge par un autre vétérinaire, ou de décision à prendre dans l'intérêt de l'animal, notamment pour éviter des souffrances injustifiées. En dehors des cas prévus par le précédent alinéa, le vétérinaire peut refuser de prodiguer ses soins pour tout autre motif légitime.

- VI. Sa responsabilité civile professionnelle doit être couverte par un contrat d'assurance adapté à l'activité exercée.

Commentaire :

L'alinéa V prévoit donc que si la santé de l'animal n'est pas en péril (risque vital imminent), outre les dispositions de l'article R.242-61 (qui traite de la permanence et la continuité des soins – service de garde) le vétérinaire peut refuser de prodiguer des soins sans avoir expressément à motiver son refus. Pour plus de commentaires, vous pouvez vous reporter au «Code de déontologie commenté» sur le site ordinal :

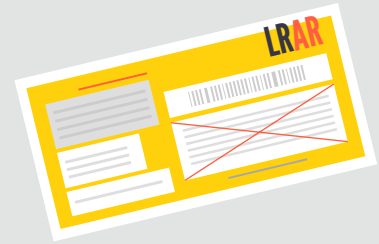
<https://www.veterinaire.fr/la-profession/le-code-de-deontologie-commente.html>

2

Destinataires du courrier: les courriers doivent être envoyés par LRAR

Deux cas doivent être envisagés

- **Si le refus de prodiguer des soins impacte la surveillance sanitaire**, le vétérinaire habilité concerné doit alors informer les destinataires suivants :
- Le propriétaire de l'animal, ou l'éleveur concerné.
 - Le Président du Conseil Régional de l'Ordre dont il dépend.
 - Le Préfet l'ayant nommé vétérinaire habilité de l'élevage concerné, afin de l'informer de sa décision de démissionner de cette habilitation sanitaire.
 - L'éleveur dispose d'un délai d'un mois pour trouver et désigner un nouveau vétérinaire titulaire de l'habilitation sanitaire.
- **Si le refus de prodiguer des soins n'impacte pas la surveillance sanitaire**, le vétérinaire informe
- Le propriétaire de l'animal, ou l'éleveur concerné .
 - Le Président du Conseil Régional de l'Ordre dont il dépend.



3

La rédaction du courrier:



La lettre doit citer en références

- ✓ Nom de la structure d'exercice, numéro SIRET, Nom, Prénom, numéro d'inscription au tableau de l'Ordre, adresse du ou des vétérinaires concernés.
- ✓ Nom, prénom, éventuellement références et numéro d'élevage du client, adresse du client visé par la lettre.
- ✓ Lieu et date.
- ✓ La mention « Lettre recommandée avec accusé de réception ».
- ✓ L'objet du courrier : par exemple « rupture unilatérale de nos relations professionnelles ».

Le corps du courrier peut rappeler le contexte ; par exemple,

Madame, Monsieur,

Suite aux derniers échanges que nous avons eus, je (nous) suis (sommes) dans l'obligation de constater une dégradation de nos relations professionnelles, avec pour conséquence une perte de confiance, rendant impossible l'établissement d'un nouveau contrat de soins .

Il doit faire référence à l'article du Code de déontologie vétérinaire applicable dans la circonstance :

C'est la raison pour laquelle, en application de l'article R 242-48 alinéa V du Code de déontologie vétérinaire

Pour les habilitations sanitaires, le vétérinaire doit rappeler la législation en vigueur :

Je vous ai donné mon accord en (année) pour devenir le vétérinaire habilité de votre élevage, conformément à l'article L203-3 du Code Rural et de la Pêche Maritime. Je renonce aujourd'hui à cette désignation de vétérinaire habilité - ou «au nom de tous les vétérinaires associés de notre structure d'exercice». Comme prévu par l'article R203-2 du Code Rural et de la Pêche Maritime, je vous informe qu'il vous appartient désormais et ceci dans un délai d'un mois, de trouver et désigner un nouveau vétérinaire habilité.

Puis informer le client indécis de la décision prise : par exemple,

J'ai le regret de vous informer que je refuserai désormais de prodiguer mes soins à votre animal (vos animaux).

OU

J'ai le regret de vous informer que je refuserai désormais de prodiguer mes soins à vos animaux et que, de ce fait, je ne pourrai plus assurer la surveillance sanitaire de votre élevage / exploitation.

Le courrier doit prévoir la restitution à son propriétaire de l'ensemble des données médicales de l'animal ou de la totalité des données d'élevage en possession du vétérinaire.

Je tiens à votre disposition l'ensemble du dossier médical de vos animaux¹ selon les modalités suivantes...

Enfin, le vétérinaire doit informer le client des autres destinataires auxquels la copie du courrier est transmise ; par exemple :

J'informe par lettre recommandée avec avis de réception les services vétérinaires de la Direction Départementale de la Protection des Populations dont votre exploitation dépend et je vous demande de vous mettre en contact avec ces derniers afin de faire le choix d'un nouveau vétérinaire habilité.

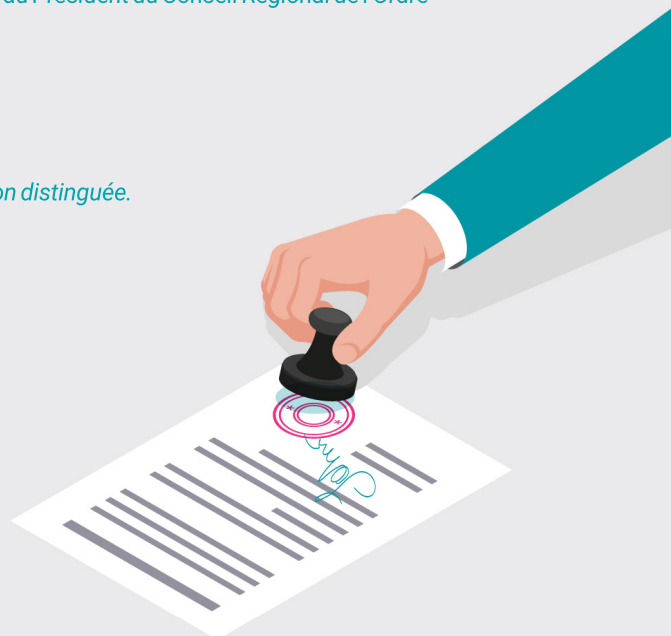
Et

Je vous informe par ailleurs que j'adresse dès ce jour copie de la présente au Président du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la Région...

Formule de politesse

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature et cachet



¹Il est conseillé de préciser clairement, dès le courrier d'information, les modalités de restitution du dossier médical à votre client : (consultation sur place avec possibilité d'en faire des copies, envoi par courrier de préférence en LRAR ou envoi numérisé avec accusé de réception) ; par ailleurs, ces modalités peuvent être prévues dans les Conditions générales de fonctionnement du DPE.