

MSD MAG

Lettre d'information de MSD Santé Animale

Numéro 15 — Mai 2018

**FAITES VIVRE
UNE EXPÉRIENCE
DIFFÉRENTE
À VOS CLIENTS !**



**LES PLANS
DE PRÉVENTION :
UN ATOUT POUR
SE DIFFÉRENCIER**
P.3



**UNE AUTRE FAÇON
DE TRAVAILLER AVEC
LES ÉLEVEURS POUR LE
VÉTÉRINAIRE RUMINANT**
P.6



**INTERVIEW
DR HÉLÈNE
SCHUMACHER**
P.8,9

DE L'ART DE LA DIFFÉRENCIATION



Tout chef d'entreprise connaît la nécessité de se différencier par ses produits ou ses services pour se démarquer de ses concurrents et fidéliser ses clients. Il s'agit d'un processus nécessaire au développement de l'entreprise.

Depuis quelques années, les entreprises vétérinaires ont compris l'intérêt de se différencier pour créer de la valeur et attirer de nouveaux clients. Chez MSD Santé Animale, nous pensons qu'une de nos missions est d'accompagner nos clients vétérinaires dans cette démarche, qui leur permet de développer leur activité.

Ainsi, dans ce quinzième numéro de MSD Mag, nous vous présentons l'approche que nous avons mis en place avec notre équipe de Business Partners depuis 2 ans auprès de certains de nos clients vétérinaires canins.

Nous avons également choisi de laisser la parole à deux de vos confrères, un vétérinaire ruminant et un vétérinaire spécialisé en chat, qui ont choisi de proposer un service différent à leurs clients.

Enfin, nous vous présentons des solutions et services qui peuvent faire la différence et créer réellement de la valeur pour vos structures vétérinaires.

Nous espérons que la lecture de ce numéro sera inspirante (et différenciante) pour vous !

Bien cordialement,

Christophe Maisonneuve
Président MSD Santé Animale



LES PLANS DE PRÉVENTION : UN ATOUT POUR SE DIFFÉRENCIER
P.3



FAITES VIVRE UNE EXPÉRIENCE DIFFÉRENTE À VOS CLIENTS !
P.4,5



UNE AUTRE FAÇON DE TRAVAILLER AVEC LES ÉLEVEURS POUR LE VÉTÉRINAIRE RUMINANT
P.6



INTERVIEW DR HÉLÈNE SCHUMACHER
P.8,9



Lettre d'information de MSD Santé Animale

Directeur de Publication : Christophe Maisonneuve, Président MSD Santé Animale

Conception et réalisation : MSD Santé Animale

Directrice Relations Publiques et Multicanal France : Aurélie Verhulst

Comité de rédaction : Antoine Devaux, David Lussot, Vincent Perez, Aurélie Verhulst

Ont contribué à ce numéro : Schirine Amin, Hervé Basset, Antoine Devaux, Isabelle Goujon, Henri Guilloteau, David Lussot, Katrien Pecceu, Aurélie Verhulst, Vincent Villas.

Photo de couverture : x / Shutterstock
N°ISSN : 2271-3115

LES PLANS DE PRÉVENTION : UN ATOUT POUR SE DIFFÉRENCIER

Sujet d'actualité s'il en est, les plans de prévention suscitent un intérêt croissant dans l'univers vétérinaire, mais posent encore de nombreuses questions.

Comment fonctionnent les plans de santé ?

Les plans de santé consistent à planifier annuellement l'ensemble des actes de prévention (ou de traitement) d'un animal. Selon les prestataires, ces plans peuvent être simples ou plus complexes, voire totalement personnalisables. Le contenu de ces plans diffère donc en fonction de leur typologie: en règle générale ils comportent deux consultations annuelles, la vaccination ainsi qu'une couverture antiparasitaire interne et externe annuelle. Il est possible d'inclure dans ces plans de prévention des remises spécifiques sur l'alimentation ou sur des actes de convenance (ex. stérilisation, identification ou détartrage...). Les plans de prévention ont l'avantage de la simplicité.

D'autres types de plans sont également proposés: des plans à la carte pouvant inclure la prise en charge de maladies chroniques, les animaux seniors ou juniors... toutes les configurations de plans sont envisageables. Ce type de plan est hautement personnalisable, il demande donc une construction au cas par cas et peut être modifié en fonction de l'évolution de l'animal suivi.

Le choix des plans que vous souhaitez mettre en place dans la clinique doit prendre en considération vos pratiques, vos attentes et le temps que vous pouvez y consacrer.

Des frais de santé mensualisés

L'un des avantages majeurs de ces plans de santé est la mensualisation des frais. Le propriétaire qui s'engage sur un plan de santé sera prélevé mensuellement d'un montant fixe. Ce montant est prélevé par le prestataire et reversé au vétérinaire après ponction d'une somme forfaitaire qui dépend du prestataire choisi. La clinique dispose ainsi de revenus fixes et prévisibles.

Pour le propriétaire de chat, de chien ou de NAC, cette mensualisation est aussi un avantage: il se voit ainsi prélevé d'un montant identique tous les mois et peut se rendre régulièrement chez son vétérinaire avec la certitude d'apporter à son animal la meilleure des préventions (ou le meilleur suivi possible, selon les cas).

Quels bénéfices peut-on attendre de ces plans ?

Certains hésitent encore à franchir le pas de ce qu'ils imaginent être une véritable usine à gaz, qui risque de les éloigner de leur cœur de métier. Pourtant, mettre en place des plans de santé au sein de la clinique présente de nombreux avantages, tant pour la clinique que pour les clients. Les praticiens qui ont franchi le pas en témoignent:



crédits : Studio Peace / Shutterstock



MSD Santé Animale partenaire de Premier Vet Alliance. Cette société anglaise dispose de plus de 10 ans d'expertise dans les plans de santé, avec leur solution « Premier Veto Plan » <http://www.premierpetcareplan.com/fr>

les plans de santé sont très bien accueillis et représentent un puissant outil de fidélisation. Ils permettent également d'augmenter le trafic dans la clinique et l'observance des traitements antiparasitaires.

Pour le propriétaire, les bénéfices sont également importants, le principal étant la garantie d'apporter la meilleure des préventions ou du suivi. Bien entendu, les plans de santé ne concernent que les actes de prévention ou les traitements prévus par ce plan, et ne sauraient couvrir les accidents ou maladies hors plans; ceci est évident et spontanément compris par les propriétaires dans le cas des plans de prévention, la limite pour les plans maladies chroniques peut être plus ténue et doit être clairement précisée à l'entrée en plan.

Une des clefs du succès de ces plans est l'implication de toute l'équipe soignante, vétérinaires et ASV. Les plans de santé sont un levier de développement pour la clinique, et les résultats seront liés à l'investissement de l'équipe.

 Pour aller plus loin, et échanger avec un confrère sur la mise en place des plans dans sa structure, **rejoignez-nous le 5 juin pour une webconférence consacrée à ce sujet.** Contactez votre délégué MSD Santé Animale.

FAITES VIVRE UNE EXPÉRIENCE DIFFÉRENTE À VOS CLIENTS !



Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, il est nécessaire d'adopter une stratégie adaptée pour sortir du lot !

En fonction du marché, de la cible, des avantages concurrentiels, différentes stratégies peuvent être adoptées. M. Porter nous en propose trois principales :

- **La domination par les coûts** : il s'agit ici d'une stratégie basée sur les coûts, où l'on prend le risque de dégrader la valeur d'un marché en tirant sans cesse les prix vers le bas
- **La spécialisation** : elle permet de se démarquer sur un petit segment du marché
- **La différenciation** : elle s'adresse à toute la cible du marché en se concentrant sur la création de valeur

Pour illustrer cette stratégie de différenciation, prenons l'exemple d'une entreprise leader dans le service : Nordstrom, avant de voir comment appliquer cet exemple au monde vétérinaire.



Nordstrom, leader dans le service

Nordstrom est une chaîne de magasins de mode¹, basée aux États-Unis, spécialisée dans la vente au détail de vêtements, chaussures et accessoires de mode. C'est une entreprise où il est agréable d'être employé puisqu'elle est classée au 93^{ème} rang des 100 meilleures entreprises où travailler².

Nordstrom, reconnue pour la qualité de ses services

Aux États-Unis et au Canada, l'entreprise Nordstrom est fréquemment citée pour la qualité des services apportés à ses clients. Elle est même présentée comme référence américaine du service client. **La satisfaction d'un client passe par la qualité du service apporté par le personnel en contact et donc par chacun des salariés.**

“ Customer Service

Our Customer Service Commitment

We have a longstanding commitment to provide our customers with the best possible service every time they shop with us. We do everything we can to make them feel welcome, respected and comfortable. Our focus is and always will be to provide our customers with a great experience and to continually maintain our strong and lasting relationship with them. We ask all of our people to always use good judgement and to treat customers in the manner that they would like to be treated. ”

Un service au client de qualité voulu et affiché

Sur le site web on peut lire que la volonté de Nordstrom est de toujours mieux servir son client en lui offrant une expérience agréable. Pour cela le management de l'entreprise laisse la place au libre jugement de son personnel pour répondre au mieux au client. Le site web de Nordstrom accueille le visiteur par un message sympathique et inhabituel souhaitant la bienvenue.

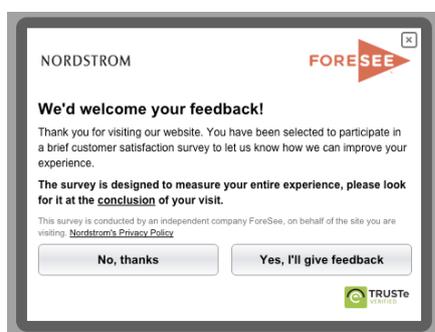
Nice to see you.

Message de bienvenue sur le site web de Nordstrom

Ce premier message en dit long sur la volonté de l'entreprise de faire vivre une réelle expérience sur son site. Le message sera ensuite modifié en fonction de la navigation et proposera d'aller jeter un coup d'œil à telle ou telle page qui pourrait intéresser ou présenter un service particulier. L'un des messages qui s'affiche invite à participer à **l'amélioration de l'expérience personnelle** sur le site web.

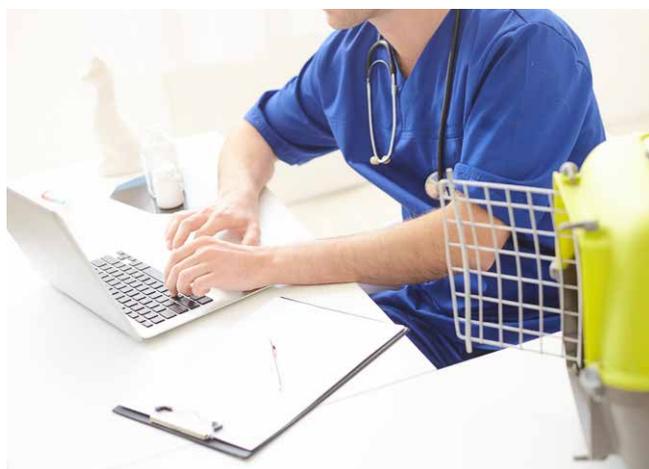
Donnez votre avis sur l'expérience client vécu sur le site web de Nordstrom

Le site internet propose également de nombreux conseils pour accompagner le visiteur dans l'achat de vêtements, chaussures ou accessoires. Par exemple, une vidéo est disponible pour aider à choisir la bonne taille et le bon style de chemise. Des conseils sont également présents pour vous expliquer comment porter tel ou tel jean.



Un service live chat impressionnant

Il est également possible de demander conseil via un Live Chat extrêmement performant et rapide. Les questions sont prises en compte dès la première seconde. Au bout de dix secondes vous obtenez une première réponse. Il est possible également de prendre un rendez-vous gratuit avec un styliste. Le visiteur est alors contacté par le styliste qui posera quelques questions afin de préparer une séance de relooking lors d'un rendez-vous totalement dédié, en fonction des attentes et du budget.



Une expérience « friendly » sur les réseaux sociaux⁴

L'expérience Nordstrom se poursuit en dehors des murs de ses magasins, comme sur la page facebook de la marque, où les échanges sont toujours amicaux et professionnels. La réactivité est la même sur le réseau twitter.

En synthèse, lors d'un achat chez Nordstrom, **le visiteur achète avant tout une expérience de consommateur**. L'entreprise peut donc se permettre de vendre ses produits plus chers du fait que **les services offerts constituent une réelle valeur ajoutée** perçue comme telle par le client qui accepte de dépenser une somme plus importante.

Comment appliquer cet exemple au secteur vétérinaire ?

Cet exemple permet d'aborder différents moyens de se différencier, tous applicables en structure vétérinaire :

- **Avoir un management différent pour recruter et conserver les talents dans son équipe**
- **Proposer à ses clients des formations et des services supplémentaires qui ne sont pas directement liés à l'acte vétérinaire ou la vente de médicament : toilettage, service de pension ou d'éducation par exemple.**
- **Développer une relation client privilégiée : accueil téléphonique de qualité, café proposé dans la structure vétérinaire, mise en place d'un service de drive ou de livraison à domicile...**
- **Prolonger le lien avec ses clients via un site web, un groupe whatsapp, une page facebook, la prise de rendez-vous en ligne ...**

Ces exemples sont applicables à des degrés divers dans tous les types de structures, car dans toutes les interactions avec une clinique vétérinaire, les clients recherchent de plus en plus une solution globale qui va au-delà de leur attente première de soin de l'animal, et apprécieront de vivre une expérience différenciante et personnalisée.



¹(NORDSTROM)

²(FORTUNE, 2015)

³(SPECTOR & McCARTHY, THE NORDSTROM WAY Inside America's #1 Customer Service Company, 1999)

⁴(NORDSTROM, Nordstrom - Facebook)

UNE AUTRE FAÇON DE TRAVAILLER AVEC LES ÉLEVEURS POUR LE VÉTÉRINAIRE RUMINANT

Par Olivier CRENN, Clinique Vétérinaire Sud Mayenne

Le monde rural est en pleine mutation. Les exploitations grandissent, se spécialisent dans les productions, sont guidées par les nouvelles technologies. Les éleveurs sont de plus en plus formés et compétents dans leur domaine.

Et le véto dans tout ça, il fait quoi ?

Il doit « suivre » même si je n'aime pas ce terme car lorsque l'on suit on est déjà dépassé. Il se doit donc de devancer et anticiper. Le vétérinaire praticien a toute sa place dans les fermes d'aujourd'hui et de demain. D'un grand obstétricien et chirurgien le vétérinaire est devenu aussi un médecin et « le roi de la seringue ». Dans notre activité l'urgence existera toujours mais elle diminue. En cause : la compétence des éleveurs qui s'accroît (moins de petites visites), la génétique qui évolue (moins d'obstétrique), le développement des actions préventives (vaccinations, management, alimentation...) ? Et finalement, c'est aussi cela qui est motivant si le vétérinaire devient acteur de ces actions.

Pour y parvenir, il est nécessaire de construire une réelle relation de confiance avec l'éleveur ou le manager de la ferme. Cette confiance passera bien entendu par notre métier de base (médecine et chirurgie) mais aussi par le fait de devenir l'interlocuteur privilégié dans l'élevage du fait de notre pluridisciplinarité. Cela nécessite de s'intéresser à plusieurs domaines comme la reproduction, l'alimentation, la production laitière et la qualité du lait, le management des veaux, l'économie de la ferme, l'évolution à court et à long terme de l'élevage.

Il n'y a rien de plus gratifiant que d'être interrogé par l'éleveur sur ses projets d'investissement. Là, un vrai partenariat se crée. Cela passe par la mise en place d'une contractualisation de prestation qui sera adaptée en fonction de chaque structure mais surtout en fonction des besoins de l'éleveur.

« Nous ne sommes plus le "sachant" qui coûte cher et qui ne vient qu'en situation de crise. Le vétérinaire devient un conseiller privilégié de l'élevage. »



L'image du véto s'en trouve changée.

Fini d'appeler l'éleveur en numéro masqué, ces éleveurs-là disposent de la ligne directe (numéro de portable) et surtout n'en abusent pas. Il y a moins de relation mercantile à partir du moment où le partenariat reste le maître mot, mais il n'y a pas moins de business. Évidemment, les prix des médicaments doivent être dans le marché mais surtout le vétérinaire devient un décisionnaire de l'élevage et se fait payer pour son savoir et ses conseils. Enfin, le développement du marché de la diététique et de l'hygiène doit tenir une place dans les structures vétérinaires.

Quel plaisir de travailler de la sorte, je ne conçois plus mon métier sans ces suivis et cette place privilégiée au sein des élevages.

SE DIFFÉRENCIER AUPRÈS DE SES CLIENTS CONNECTÉS

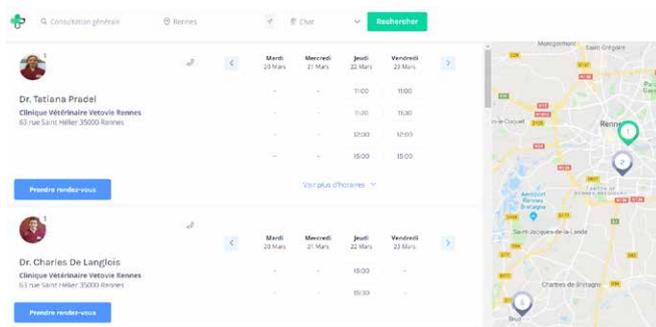
La prise de rendez-vous et la visite à distance se développent dans tous les secteurs. La médecine vétérinaire ne saurait y échapper : les nouvelles technologies représentent une opportunité pour le vétérinaire de créer de la valeur auprès de ses propriétaires ou de ses éleveurs connectés.

Simplifier la prise de rendez-vous...

25 à 30% des Français prennent désormais en ligne leur rendez-vous chez leur médecin. Ignorer cette tendance sociétale serait un risque de perte de marché pour la clinique vétérinaire. D'autant plus que des services de prises de rendez-vous en ligne tels que Captain Vet, ont été récemment spécialement conçus pour s'adapter aux besoins spécifiques des consultations vétérinaires.

... et le pré-diagnostic !

En mars 2018, 33% des Français interrogés lors d'un sondage se disaient prêts à effectuer une consultation médicale à distance, y compris chez Amazon ! Les premiers outils de visio-consultation et de suivi à distance apparaissent sur le marché français (sous réserve de validation par l'Ordre). Loin d'une ubérisation improbable, ces plateformes en ligne permettent de rapprocher les propriétaires de leur seul expert médical de référence, le vétérinaire : ils créent un vrai lien de proximité et de fidélisation, par exemple quand le client est en vacances.



Créer de la valeur ajoutée digitale

En lui amenant une nouvelle clientèle plus connectée, les services en ligne vont générer de la valeur au vétérinaire qui saura mettre en place ces outils de proximité ; ils vont surtout renforcer son positionnement d'expert de la santé des animaux car sa compétence sera valorisée. Les services en ligne vont lui fournir plus de données préventives et personnalisées. Une opportunité donc pour le futur vétérinaire augmenté... plus qu'une menace.

À SAVOIR

Rapprocher les propriétaires d'animaux de compagnie et les vétérinaires, c'est le rôle des sites web lasantédemonchien.fr et lasantédemonchat.fr qui proposent un module de prise de rendez-vous dans la clinique vétérinaire la plus proche.

LA VOIE INTRADERMIQUE : UNE VOIE D'AVENIR ?



L'administration sans aiguille présente de nombreux avantages

- Élimination du risque d'aiguilles cassées, d'abcès, de saisies d'échines à l'abattoir
- Amélioration de la sécurité de l'opérateur
- Réduction du volume injecté : 0,2ml versus 2ml
- Une administration plus précise et fiable
- Réduction du stress et de la douleur à l'injection
- Réduction de transmission de virus, comme le SDRP
- Dispersion de la dose administrée dans la peau

La vaccination réalisée en intradermique entraîne une réaction immunitaire plus rapide et au moins identique à la vaccination intramusculaire, mais avec un volume réduit. ^{1,2}

L'IDAL : l'histoire d'une collaboration fructueuse et déjà une histoire de générations

Le tout premier injecteur IDAL (1G) a été développé par Frencken Mechatronics en collaboration avec Intervet et a été mis sur le marché en 2001.

Le développement a ensuite été repris par Henke-Sass Wolf et MSD Santé Animale avec l'arrivée sur le marché d'un modèle amélioré du 1G(2013) ainsi que l'IDAL 2G (2014). L'IDAL a été développé en collaboration étroite avec les équipes de recherche de MSD Santé Animale, parallèlement au développement progressif d'une gamme de vaccin spécifique. Obtenir une émulsion stable dans un faible volume avec un taux d'antigène et adjuvant suffisant est une prouesse scientifique.

Avec l'introduction de l'IDAL 3G MONO et 3G TWIN en 2018, le futur de la vaccination ID est devant nous !

¹ Martelli et al. Systemic and local immune response in pigs intradermally and intramuscularly injected with inactivated Mycoplasma hyopneumoniae vaccines, Veterinary Microbiology 2014. ² A. Summerfield. Beyond empiricism in vaccine development: utilization of anatomical and immunological knowledge to optimize parenteral vaccine application. Symposium IDAL, Verona, 2012.

INTERVIEW DU DR HÉLÈNE SCHUMACHER, CABINET VÉTÉRINAIRE "FÉLINS POUR L'AUTRE" À LYON

« Félins pour l'Autre » est un cabinet vétérinaire dédié aux chats situé à Lyon. Les Dr Schumacher et Moignard ont compris l'importance de l'environnement et de la douceur dans l'approche des félins.



Le projet de structure dédiée aux chats est le résultat d'une rencontre entre les Dr Moignard et Schumacher, qui partagent la même passion et la même envie d'offrir aux propriétaires de chats un service différent et personnalisé.

Comment l'idée d'une structure féline vous est-elle venue ?

Dr Hélène Schumacher : À l'origine du cabinet vétérinaire « Félins pour l'Autre », il y a avant tout une structure classique, que gère le Dr Chamba. Après avoir scindé la clinique en deux, le Dr Moignard et moi-même, avons pris en charge la partie féline.

Le Dr Moignard était déjà très sensibilisée aux spécificités de la médecine féline. Elle avait acquis des connaissances pratiques, notamment en Australie et dans des cliniques félines. L'origine de la structure féline est donc celle d'une attirance personnelle pour les spécificités du chat. Le besoin de nous différencier est aussi né d'une nécessité d'évolution que nous avons perçue.

Comment avez-vous perçu cette évolution vers la médecine féline ?

Dr Hélène Schumacher : Notre expérience en structure classique nous avait permis de percevoir le besoin d'une prise en charge spécifique des chats. Les propriétaires de chat, exigeants et motivés, semblaient en demande d'une structure dans laquelle les chats pourraient être pris en charge de manière spécifique, sans le stress des odeurs ou des aboiements des chiens. Assurer le bien-être des chats citadins, qui sortent peu des appartements, dans un cabinet vétérinaire, était une gageure. Ce challenge, c'est aussi ce que nous voulions : répondre à des gens qui ont une démarche d'exigence et de qualité est très motivant.

Cette différenciation ne s'est pas faite sur un coup de tête : nous sommes très longuement renseignées sur les perspectives qui s'ouvraient à nous. Nous savions que ce concept était rentable, notamment en ville, restait à trouver notre clientèle et à affirmer notre démarche.



Félins Pour L'Autre

Votre cabinet vétérinaire dédié aux chats

Comment vous êtes-vous fait connaître ?

Nous avons mis en place une communication multicanale : nous avons envoyé des SMS aux « anciens » clients de la structure pour leur faire connaître notre projet. Nous avons aussi essayé de faire marcher le bouche-à-oreille grâce à une inauguration à laquelle nous avons invité des clients et à une journée portes-ouvertes. Nous avons fait visiter toute la structure, y compris les endroits que l'on ne voit jamais. Nous avons mis en place une page Facebook que nous alimentons régulièrement, ainsi qu'un compte Instagram, et un compte Twitter.

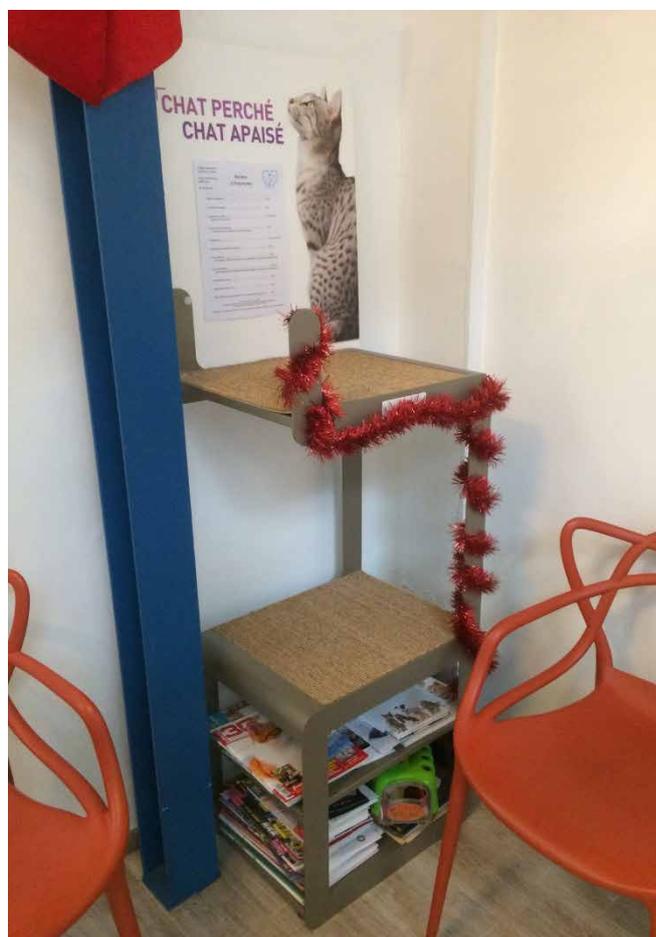
Enfin, nous avons mis en place des partenariats de proximité, comme avec un bar à chats qui relaye notre démarche et distribue nos cartes de visites.

Aujourd'hui, comment se porte votre cabinet vétérinaire ?

Cela fait un an et demi maintenant que le cabinet vétérinaire « Félins pour l'Autre » a ouvert. Nous avons pu constater que le succès était au rendez-vous et que les clients ont parfaitement compris notre démarche, ce qui est d'autant plus logique qu'elle résulte d'une vraie demande que nous avons su percevoir. Nous sommes satisfaites de ce que nous avons mis en place, et cela nous apporte un vrai contentement personnel et professionnel.

Dans le calme qui règne maintenant au cabinet, les chats sont apaisés et les soins se déroulent plus sereinement. L'ambiance détendue s'ajoute bien entendu aux équipements et aux aménagements spécifiques que nous avons mis en place pour la prise en charge optimale du chat dans toutes ces particularités.

En résumé, opportunité, synergie, passion et expérience sont les points clé de notre projet.



Se différencier, c'est aussi s'adapter aux besoins spécifiques des chats, en adaptant non seulement nos habitudes, nos techniques, mais aussi notre environnement de travail, pour le rendre apaisant.



<https://www.facebook.com/vet.felinspourlautre>

<https://www.instagram.com/vetfelinspourlautre/?hl=fr>

brèves nouveautés

NOUVEAU

Ma vie de délégué



Quelle évolution du métier de RTR en 15 ans chez MSD...

15 ans chez MSD Santé Animale, gamme ruminant, et toujours la même passion du contact, du terrain, avec le monde vétérinaire et le monde de l'élevage. Oui le métier a évolué. Au départ, le métier de Responsable Technique Régional consistait à accompagner la force de vente sous toutes ses formes en répondant aux besoins du terrain.

« Les joies du terrain, c'est aussi le chien de l'exploitation sur le capot chaud de la voiture du collègue avec les conséquences (boues, rayures et gêne de l'éleveur....). »

Aujourd'hui, notre fonction est plus proactive avec une volonté d'accompagner les vétérinaires dans le développement de leur activité et le monde de l'élevage, en apportant des outils et des services tels que des audits ROTAPASS (digestif), RESPIPASS (respiratoire), des observatoires (développement de la prévention) et autres audits bâtiment...

Soit 35 à 40 audits d'élevages, autant d'observatoires, sans oublier les réunions d'information ou de formation chaque année !

Nous sommes également amenés à gérer des situations telles que la gestion des inhibiteurs en filière lait, et intervenons en soutien des services techniques siège pour les suivis de cas sur le terrain.

Aucune filière n'est oubliée. Notre objectif est avant tout d'aider à pérenniser une filière élevage française connue et reconnue de tout le monde. Mon métier m'amène à visiter la grande région du Sud-Ouest (22 départements) avec ses spécificités et ses hommes, ce qui fait la richesse de ce métier. La plus belle des satisfactions pour moi, c'est la reconnaissance du monde de l'élevage qui a pu améliorer une situation sanitaire défavorable et bien sûr le bien-être de l'animal et, donc, de l'éleveur.

Le paysage de l'élevage français a évolué et nous devons nous adapter. En 15 ans, j'ai participé au lancement de plusieurs produits phares de notre gamme ruminant. Les années à venir nous promettent de belles choses également.

Vincent VILLAS, RTR chez MSD Santé Animale



Prendre un RDV vétérinaire en ligne: facile et rapide !

26%* des français prennent déjà leur rendez-vous médical en ligne, alors pourquoi pas pour leur animal ?

MSD Santé Animale est partenaire de Captain Vet, un service de prise de rendez-vous en ligne dédié aux vétérinaires.

De nombreux avantages pour vos clients : **prise, modification et annulation facile de rendez-vous, disponibilité 24h/24 et choix libre du praticien. Pour les vétérinaires, c'est l'assurance de davantage de visibilité**, d'un renouvellement de la clientèle, cela libère du temps aux ASV via un service innovant ! N'hésitez pas à contacter votre délégué MSD Santé Animale Animaux de Compagnie pour plus d'information ou directement www.captainvet.com.

*OpinionWay juin 2016



Une campagne de communication pour l'amour des animaux

« Chez MSD Santé Animale, nous aimons les animaux autant que vous ». Qu'ils soient pour nous des confidents ou des compagnons plein d'énergie, les animaux de compagnie sont des amis précieux.

MSD Santé Animale lance une campagne de communication en direction du grand public pour rappeler combien le lien homme-animal est fort, et réaffirmer les raisons profondes de notre engagement en faveur de la santé animale. Toutes les informations sont sur notre site www.msd-sante-animale.fr et sur facebook.



Le vétérinaire, au centre de la maîtrise du pou rouge

MSD Santé Animale a lancé dans la presse spécialisée **éleveurs** une campagne à propos du suivi des élevages par le vétérinaire sur la thématique du pou rouge.

L'objectif de **cette communication** est de sensibiliser les éleveurs au fléau du pou rouge (impacts sur le bien-être, économiques...) et de montrer qu'un suivi de l'élevage par le vétérinaire à travers le programme Happy Poule permet désormais de maîtriser ce parasite.

La plateforme **www.happy-poule.fr** permet d'accompagner ces suivis en élevage. Contactez votre responsable client ou RDV sur **www.expertpou Rouge.fr** !

COMMENT S'ADAPTER À DES CLIENTS DE PLUS EN PLUS CONNECTÉS ?

Après l'Ouest et le Nord en 2017, nous vous donnons RDV dans l'Est et le Sud !

Mardi 3 avril - RODEZ	Judi 26 avril - DIJON
Mercredi 4 avril - TOULOUSE	Mercredi 13 juin - NIMES
Jedi 5 avril - MONTAUBAN	Jedi 14 juin - AVIGNON
Jedi 12 avril - STRASBOURG	Mardi 26 juin - BIARRITZ
Jedi 19 avril - QUIMPER	Mercredi 27 juin - PAU
Mardi 24 avril - ANNEMASSE	Jedi 28 juin - PERIGUEUX

www.msd-sante-animale.fr

Un nouveau cycle de réunion pour mieux gérer votre réputation en ligne !

Après le large succès de 2017, MSD Santé Animale renouvelle ses **"soirées connectées" d'avril à juin 2018**, pour apprendre à gérer une clientèle vétérinaire toujours plus connectée. Le but : rejoindre les clients où ils se trouvent, sur les réseaux sociaux ! Vétérinaires et / ou ASV sont invités à une soirée de formation conviviale pour échanger sur ce sujet d'actualité. **Inscrivez-vous gratuitement auprès de votre délégué MSD Santé Animale**, sans plus tarder.



MSD Santé Animale partenaire de l'Université de la e-santé animale

Rendez-vous à **Castres le 5 juillet** pour une journée sous le signe de la « e-santé animale » durant l'Université d'été de la e-santé ! Cette année, pour conforter son engagement dans la transformation digitale des entreprises vétérinaires, MSD Santé Animale sera partenaire officiel de cette journée.

L'université d'été e-santé : LE rendez-vous incontournable pour découvrir les tendances du secteur, les objets connectés et plateformes web prometteurs...

Au programme ? **Des interventions et débats de haut niveau autour du digital et des nouvelles technologies qui améliorent la santé et le bien-être animal.**

Visitez www.universite-esante.com !

COMPOSEZ L'OFFRE DIGITALE DE VOTRE CHOIX !



Rendez-vous sur restons-connectes.fr

Découvrez nos gammes et nos services
et composez en quelques clics
votre offre digitale personnalisée.