

Veterinary Practice Management

Gestion d'une pratique vétérinaire

Why you need to raise your fees – Again

Vous devriez (encore) augmenter vos tarifs

Darren Osborne, Chris Doherty

When the provincial economics committees determine the fees for the upcoming suggested fee guides, they strive to provide recommendations that will cover the cost of running a veterinary hospital, deliver a professional level income to veterinarians, and promote demand for veterinary services. Last year, economy-wide inflation, increased veterinary and staff wage rates, and COVID-related expenses required a double-digit increase in professional fees to cover all expenses that a veterinary hospital incurs. Although many are still reeling from this fee increase in 2022, the persistence of inflation and acceleration of wages means it is necessary to do it all over again for 2023.

For 2023, estimated veterinary labor costs are expected to rise by 10 to 15%, non-DVM labor costs are expected to increase by 10% (a combination of hiring more people and paying higher wages), and inflation is expected to drive up all other expenses by 5%. To absorb these costs, the average veterinary hospital must increase professional fees by 10%. The motivation to raise fees ceases to be a question of demand *versus* supply and turns into a basic arithmetic problem. Simply stated, if professional

Lorsque les comités provinciaux déterminent les tarifs suggérés à indiquer dans les prochains guides tarifaires, ils s'efforcent de fournir des recommandations qui couvriront les coûts d'exploitation des pratiques vétérinaires et permettront aux médecins vétérinaires d'avoir un revenu de niveau professionnel sans nuire à la demande pour les services vétérinaires. L'an dernier, l'inflation généralisée dans tous les secteurs de l'économie, l'augmentation des salaires du personnel et des médecins vétérinaires, et les coûts supplémentaires liés à la COVID-19 ont justifié une augmentation importante des tarifs pour couvrir les dépenses encourues par les pratiques vétérinaires. Alors que plusieurs viennent d'augmenter leurs tarifs en 2022, la persistance de l'inflation et la majoration des salaires signifient qu'il faudra les hausser à nouveau en 2023.

Pour 2023, les dépenses estimées pour la main-d'œuvre vétérinaire devraient augmenter de 10 à 15 % et celles pour la main-d'œuvre non vétérinaire de 10 % (puisque'il faut embaucher plus de personnes et payer des salaires plus élevés), et l'inflation devrait faire croître toutes les autres dépenses de 5 %. Pour absorber ces coûts, l'établissement vétérinaire moyen devra augmenter

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 (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 plus de 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 des affaires 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 à 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.

fees don't rise sufficiently to offset higher expenses, veterinary practices will be worse off.

Labor costs

The steep increase in veterinary wages is a supply and demand problem. The COVID pet boom created a surge in demand that coincided with increased retirement of older veterinarians, creating a drop in supply. As veterinary hospitals started looking for replacements, they discovered there were more vacant positions and fewer veterinarians available to fill them. This resulted in bidding wars for veterinary talent that has seen associate veterinarian wages climb rapidly over the past 2 y, with no sign of this lessening.

Non-DVM wages are also expected to increase, at least with cost of living (5%) and feasibly by more than 5% to reflect the strong demand for many of these positions as well. Overall, veterinary hospitals' non-DVM expenses will likely climb through a combination of these higher wages, as well as gaining back staff lost during the pandemic. Before COVID, the average number of veterinary technicians to DVM in a companion animal hospital was 15% higher than it was in 2022. Many hospitals are trying not only to get back their lost technicians, but to increase this number to help offset the lack of veterinarians. All of this results in a forecasted 10% increased in non-DVM labor costs.

Inflation

The forecasts for inflation over the last year have been about as accurate as anyone would expect a government forecast to be. Inflation topped out at 8% in 2022, and the best-case scenario forecast for 2023 inflation is expected to be 3% by the end of the year. However, if we start the year at 7% and finish at 3%, the average for the year will be 5%. So, to be safe, we can assume inflation for next year will be 5%.

The good news on inflation is, from a consumer perspective, there has been little change in pet owners' attitudes toward the cost of veterinary services. In the 2022 Ontario Pet Owner Survey, the number of people who consider fees to be a factor in choosing a veterinarian remained unchanged, and for those pet owners who go to the veterinarian more than once a year, people were slightly less sensitive to fees than last year.

What about working harder, not smarter?

An alternative to increasing fees would be to see more clients or do more with each existing client. Realistically though, now is not the time to ask staff to "try harder." Veterinary teams have gone through what is likely to be the most stressful period in their career with COVID. Covering for staff absences and attrition, childcare issues and remote learning, cranky clients, and inventory shortages have all taken their toll. Most hospitals would do better to hire more staff to lessen the burden on their team while maintaining the existing number of clients, rather than asking staff and veterinarians to see more patients.

Make hay while the sun shines

Even with the projected economic slowdown, most veterinary hospitals are busier than they want to be. With many still

ses tarifs de 10 %. La hausse des tarifs n'est plus justifiée par la question de la demande par rapport à l'offre, et se résume plutôt à un problème arithmétique de base. En termes simples, si les tarifs ne montent pas suffisamment pour compenser la hausse des dépenses, les pratiques vétérinaires s'en ressentiront.

Coût de la main-d'œuvre

La forte croissance des salaires vétérinaires relève de l'offre et de la demande. La flambée des adoptions d'animaux de compagnie durant la pandémie a créé une augmentation de la demande qui a coïncidé avec le départ à la retraite de nombreux médecins vétérinaires plus âgés, ce qui a entraîné une baisse de l'offre. Les gestionnaires d'établissements vétérinaires qui cherchaient des remplaçants ont vite réalisé qu'il y avait plus de postes vacants et moins de médecins vétérinaires pour les combler. On a donc assisté à une surenchère pour embaucher les vétérinaires disponibles qui a fait grimper rapidement les salaires des vétérinaires employés au cours des deux dernières années, et cette tendance ne semble pas vouloir s'essouffler.

Les salaires du personnel non vétérinaire devraient également augmenter, au moins pour suivre la hausse du coût de la vie (5 %) et vraisemblablement de plus de 5 % pour refléter la forte demande qu'on note également pour ces employés. Dans l'ensemble, les dépenses non vétérinaires des pratiques vétérinaires afficheront sans doute une hausse, notamment en raison des salaires plus élevés et du remplacement des employés perdus durant la pandémie. Avant la COVID-19, le nombre moyen de techniciens en santé animale pour chaque médecin vétérinaire dans les établissements vétérinaires pour animaux de compagnie était 15 % plus élevé qu'en 2022. Beaucoup de pratiques essaient non seulement de récupérer leurs techniciens perdus, mais aussi d'en embaucher plus qu'avant pour aider à compenser le manque de médecins vétérinaires. Pour ces raisons, on s'attend à une augmentation de 10 % du coût de la main-d'œuvre non vétérinaire.

Inflation

Au cours de la dernière année, les prévisions relatives à l'inflation ont été aussi exactes que ce à quoi on s'attend des prévisions du gouvernement en général. L'inflation a atteint 8 % en 2022, et le scénario le plus optimiste pour 2023 prévoit que l'inflation aura fléchi à 3 % vers la fin de l'année. Cependant, si nous commençons l'année à 7 % et la terminons à 3 %, la moyenne pour l'année sera de 5 %. Il est donc plus prudent de présumer que l'inflation pour l'année prochaine sera de 5 %.

La bonne nouvelle concernant l'inflation est qu'elle n'a pas vraiment changé l'attitude des propriétaires d'animaux de compagnie à l'égard du coût des services vétérinaires. D'après un sondage mené auprès de propriétaires d'animaux de compagnie en Ontario en 2022, la proportion de gens pour qui le coût est un facteur dans le choix d'un médecin vétérinaire est demeurée stable, et les propriétaires d'animaux qui consultent le vétérinaire plus d'une fois par année étaient légèrement moins sensibles aux tarifs que l'an dernier.

Et si on travaillait plus, au lieu de charger plus?

Certains pourraient envisager de voir plus de clients ou d'en faire plus avec chaque client existant au lieu d'augmenter les tarifs.

booking routine appointments out for days, if not a week, veterinary teams should be in a confident position when considering raising their fees. Before COVID, they may have been worried about raising them too much, fearful that clients would go

somewhere else. Now, many hospitals are short on veterinarians, short on staff, and the threat of a client going elsewhere to get cheaper service isn't necessarily a bad thing. Right now, veterinarians have a handful of great reasons to raise fees — again. ■

Cependant, soyons réalistes, ce n'est pas le moment de demander plus d'efforts au personnel. Les équipes vétérinaires ont traversé ce qui a probablement été la période la plus stressante de leur carrière durant la pandémie, notamment avec les absences, l'attrition, les problèmes liés à la garde des enfants et à l'école à distance, les clients désagréables et les ruptures de stock. Dans la plupart des pratiques, il serait plus judicieux d'embaucher plus de personnel pour alléger le fardeau de l'équipe tout en maintenant le nombre actuel de clients, plutôt que de demander au personnel et aux médecins vétérinaires de voir plus de patients.

Battre le fer pendant qu'il est chaud

Même avec le ralentissement économique prévu, la plupart des établissements vétérinaires demeurent très occupés. Comme il

y a encore beaucoup d'attente pour les rendez-vous de routine, les gestionnaires devraient se sentir suffisamment en confiance pour augmenter les tarifs. Avant la pandémie, ils pouvaient s'inquiéter de faire des hausses trop importantes qui pousseraient les clients à aller ailleurs. À l'heure actuelle, étant donné que bon nombre de pratiques manquent de médecins vétérinaires et de personnel, la menace d'un client de changer de clinique pour payer moins cher n'est pas nécessairement une mauvaise chose. En ce moment, les médecins vétérinaires ont plusieurs bonnes raisons d'augmenter leurs tarifs – encore une fois. ■

