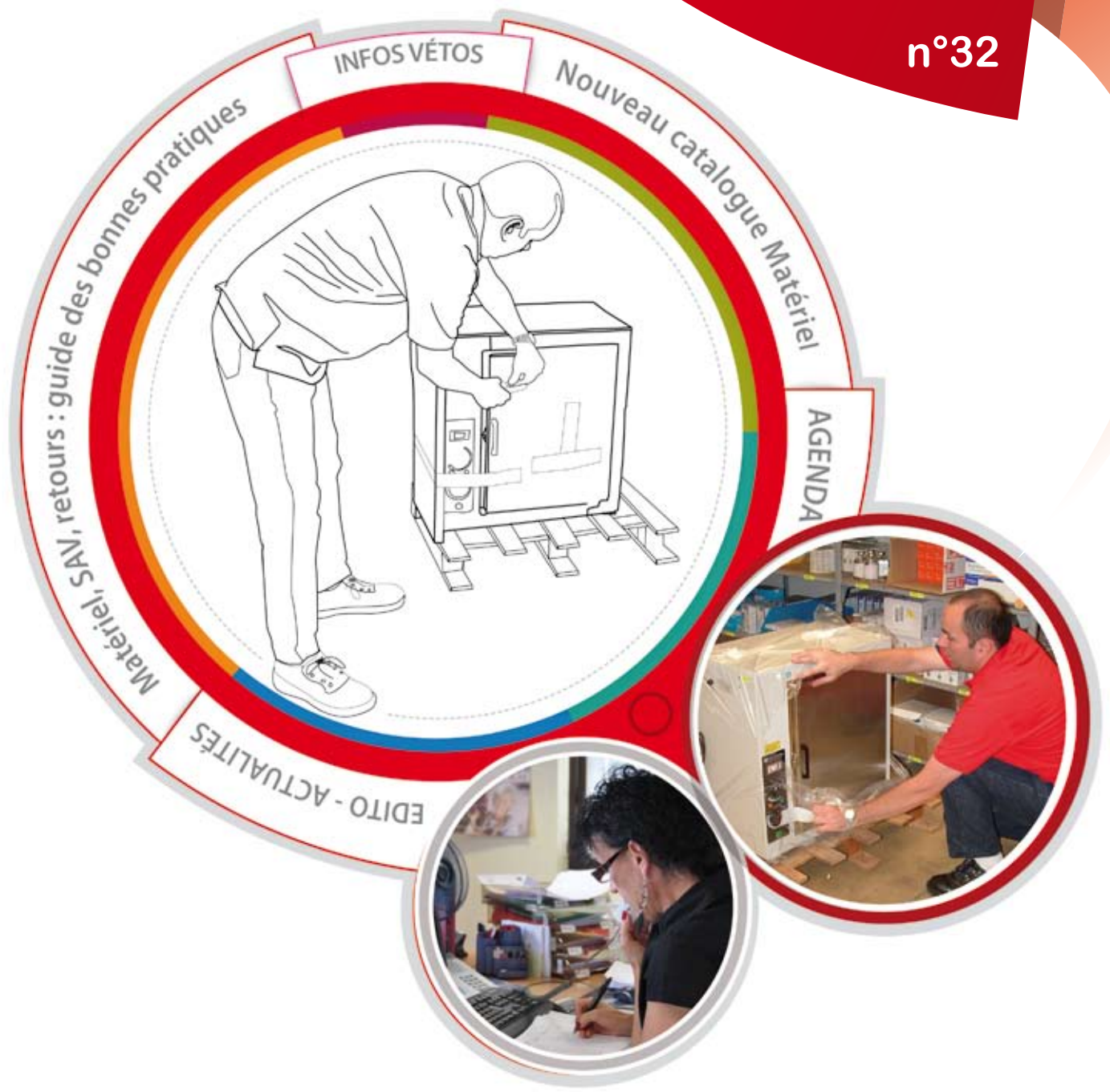


# HIPPO INFOS

n°32



## Sommaire

Pages 2 - 3  
Actualités  
de votre centrale

Page 4  
Matériel, SAV, retours :  
guide des bonnes pratiques

Page 6  
Le nouveau  
catalogue matériel

Page 7  
Agenda

# EDITO

L'actualité d'Hippocampe de ces derniers mois est riche de nouveautés et de progrès. Notre entreprise recrute des talents dans différents domaines : Audrey RENAULT renforce l'équipe commerciale, Evelyne CLANCHE apporte sa rigueur et son expérience à notre SAV et d'autres vont arriver après l'été. Le catalogue Matériel 2010-2011 est en cours de distribution. Comme son titre l'indique, il est le premier d'une longue série. Nous espérons que son contenu et sa diversité vous permettront de trouver votre équipement.

A tous les niveaux, Hippocampe engage des process qualité orientés vers votre satisfaction. L'ensemble des salariés est impliqué dans cet objectif, à chaque étape de notre relation avec les vétérinaires.

Notre engagement : vous permettre de travailler en toute saison, et en toute tranquillité, y compris lorsque le soleil brille.

L'été, enfin arrivé, je vous souhaite de profiter pleinement de ce temps magnifique et de passer un bel été. Bonnes vacances à tous et à toutes.

Dr Fabrice LABADIE  
Directeur Marketing  
du Groupe HIPPOCAMPE

**Pour vos commandes, utilisez le numéro de téléphone unique Hippocampe**

**Tél. : 0 820 200 300 / Fax : 0 820 200 400**

(Coût d'un appel local)

**Pour consulter vos statistiques en ligne, connectez-vous sur**

**[www.hippocampe-sa.com](http://www.hippocampe-sa.com)**

## ACTUALITÉS

### L'orthopédie et le management à l'honneur au Congrès AFVAC de Nevers



Le congrès de Nevers s'est tenu du 10 au 12 juin comme chaque année à Magny-Cours.

35 participants ont fait le déplacement pour assister à 3 jours de conférences de qualité. Les partenaires ont répondu présent et Hippocampe a travaillé en complet partenariat avec les organisateurs. Les participants ont ainsi reçu la sacoche du congrès aux couleurs d'Hippocampe et un tiré-à-part « Spécial Orthopédie » du nouveau catalogue matériel 2010-2011.

Une soirée et l'animation au circuit de Magny-Cours ont contribué au classique succès de cette manifestation.



Audrey Renault vient de rejoindre l'équipe commerciale d'Hippocampe en tant que déléguée commerciale. Avant d'intégrer la société, elle a travaillé pendant deux ans dans le domaine de l'endoscopie. Interlocutrice privilégiée des praticiens et de leurs assis-

tantes, son secteur couvre les départements du 76, 27, 78, 95, 60, 28 et comprend une partie des clients journaliers du Calvados. Audrey est chargée de suivre et de développer le secteur de Pierre Aubert et d'établir des contacts sur l'ouest de la région parisienne.

Avant tout, elle représente le lien entre Hippocampe et les cliniques de son secteur. A l'écoute de ses vétérinaires, la priorité d'Audrey est de s'assurer que le service apporté correspond précisément à leurs besoins.

Selon Audrey, curiosité et esprit d'analyse sont des atouts précieux pour se tenir informé de la concurrence et des évolutions du domaine d'activité, qui lui permettront de rester compétitive et de bon conseil auprès de ses vétérinaires.

Nous lui souhaitons la bienvenue, en comptant également sur votre accueil chaleureux...

Pour la contacter : 06.87.53.82.29 ou [audrey.renault@hippocampe-sa.com](mailto:audrey.renault@hippocampe-sa.com)

## Les sacs vétérinaires deviennent oxo-dégradables !

Dans une démarche écologique, le sac oxo-dégradable remplace le traditionnel sac plastique vétérinaire. Il a la même forme, la croix vétérinaire est bien évidemment conservée dessus, seule la texture du sac change. A titre d'information, pas moins de 15 milliards de sacs en plastique sont distribués en France chaque année. La majorité connaît une seconde jeunesse et sert de sacs poubelle, puis se retrouve dans l'incinérateur, ou dans la décharge, souvent la nature. Moyenne de vie en liberté : 400 ans.



Le sac oxo-dégradable est un sac en polyéthylène : un sac plastique classique auquel on a intégré un adjuvant qui accélère sa dégradation. Celui-ci peut être utilisé pendant 2 ans dans la mesure où il est conservé à l'abri de la lumière.

Comme tous les sacs en polyéthylène, il peut être recyclé ou valorisé. Mais à la différence des sacs traditionnels, s'il est éparpillé accidentellement dans la nature, le processus de fragmentation débute sous l'effet de la lumière et de l'humidité. Les particules de polyéthylène se retrouvent au bout de trois mois dans le sol sous forme de fragments.

C'est alors que la deuxième phase de dégradation débute sous l'effet de l'oxygène et de la chaleur. Les chaînes carbonées constituant par nature le polyéthylène présentent alors une terminaison acide qui permet aux bactéries du sol de les assimiler complètement.

La dégradation a lieu en deux temps :

- la fragmentation par oxydation pendant trois mois (oxo-dégradation)
- puis la vraie biodégradation commence. Celle-ci dure environ deux ans selon les conditions d'exposition et la nature du sol.

L'assimilation par le sol ne laisse derrière lui que de l'eau et du CO<sub>2</sub>.

En résumé, jeté dans la nature, le sac oxo-dégradable s'effritera avant de disparaître sans nuisance.



# DOSSIER TECHNIQUE

## « Matériel, SAV, retours : guide des bonnes pratiques »

**La volonté de notre service Matériel est de satisfaire tous nos vétérinaires. Tous les jours, nous avons pour objectif de répondre de mieux en mieux à vos attentes et vos besoins. Et pour cela, nous anticipons les nouvelles demandes liées aux évolutions du métier et avons mis en œuvre une démarche d'amélioration continue de notre offre afin d'en optimiser la qualité et la fiabilité.**

Au regard de ce développement, nous formons des personnes aux dernières informations et technologies qui vont assurer le SAV et réduire les temps d'arrêt en cas de panne. Pour accroître notre performance, nous nous devons d'être rigoureux et de fait, nous avons souhaité vous informer de ces changements et de leurs conséquences.

### Exemples récents de « SAV » :

- une laisse nous est retournée car « elle ne convient pas » : effectivement, elle est dans un sac, complètement mâchouillée, humide et puante. Cet achat a fait l'objet d'un avoir.

- une caisse de transport nous est retournée du fait d'une erreur de commande : pourquoi est-elle sale et pleine de croquettes ? cet achat a fait l'objet d'un avoir.

- une seringue automatique est renvoyée pour réparation (parfaitement justifiée) équipée de son aiguille Delvo usagée et souillée dans un sac plastique : la réparation a été suivie, l'accident du travail qui en a découlé aussi, mais par le médecin du travail !

Ces trois situations demeurent heureusement marginales mais pas tant que ça. Elles sont quoi qu'il en soit emblématiques de ce que nous refuserons de traiter à l'avenir. Pour quelles raisons ? Dans tous les cas, elles génèrent une perte de temps pour les personnes en charge de vous aider, et donc au final elles pénalisent ceux qui respectent les procédures.

Nous avons donc élaboré différentes étapes qui, si celles-ci sont respectées, vous permettront de gagner du temps en vous assistant dans la procédure de vos retours.



### Infos du point de vue des fabricants

Les fournisseurs ont de plus en plus tendance à facturer les frais de devis à hauteur de 80 €. Ces frais ne sont facturés que lorsque la réparation n'est pas effectuée et que le matériel doit être retourné. Nous essayons de négocier ces frais pour les minimiser mais nous ne pouvons garantir leur annulation.



### 1- Modalités de prise en charge

Dans tous les cas, les appareils doivent nous être retournés propres, débarrassés de leurs accessoires piquants ou tranchants.

#### a- Pour les appareils en panne

- Sous garantie : un retour chez le fabricant sera organisé pour le petit équipement, une intervention sur site sera prévue pour le gros matériel

- Hors garantie : un devis vous sera établi

#### b- Pour les affûtages

Les matériels propres doivent être emballés séparément et regroupés dans une enveloppe avec le tampon de la clinique. Non identifiés, ils sont très souvent perdus.

### 2- La clinique appelle soit la Conseillère SAV au 0 820 200 300 :

Merci de réunir les informations nécessaires à la saisie du bon de retour (type de matériel/marque, nombre d'instruments à réparer ou à affûter)

#### Soit sa conseillère commerciale habituelle pour un retour

(commande erronée, erreur de livraison, produit inadapté)

→ Un bon de retour vous est adressé : il doit accompagner le matériel renvoyé

### 3- Hippocampe réceptionne et contrôle les matériels :

la personne qui prend en charge votre dossier peut être amenée à vous contacter pour préciser le type de panne

### 4-Hippocampe a mis en place un service de mise à disposition de matériel :

les conditions de location ou de prêt sont décrites ci-dessous.

#### Mise à Disposition de Matériel (tous nos prix sont hors taxes)

- o Forfait frais de préparation et transport : 45 €
- o Matériel niv. 1 (valeur à neuf ← 250 €) 10 € / semaine
- o Matériel niv. 2 (valeur à neuf → 250 €) : 50 € / semaine
- o Forfait nettoyage : 45 €

Les matériels doivent nous être retournés propres et en parfait état de fonctionnement. Dans le cas contraire, un forfait nettoyage ou des frais de remise en fonctionnement seront facturés.

Toute l'équipe « matériel » est à votre écoute pour vous accompagner au quotidien. Suggestions, remarques, n'hésitez pas à nous appeler, nous tiendrons compte de toutes vos demandes.



# INFOS VÉTOS

## Le nouveau catalogue Matériel 2010-2011 est disponible !

La nouvelle édition de notre catalogue Matériel vient de paraître.

Depuis plusieurs années, notre offre « matériel » s'adapte aux nouvelles exigences de la profession vétérinaire en proposant une gamme complète et innovante. Celle-ci évolue en permanence pour s'ajuster aux problématiques de chaque vétérinaire, et optimiser le développement de votre clinique. Parce que chaque vétérinaire est différent, nos offres en équipement, elles, sont uniques.

Le catalogue vous propose une sélection exhaustive de plus de 5 300 références dont de nombreuses innovations en matériel.

Dans les 16 chapitres du catalogue, retrouvez toutes les thématiques qui concernent et accompagnent votre pratique quotidienne. Vous trouverez sûrement ce que vous cherchez ! Et pour faciliter vos investissements en matériel, vous disposez de solutions de financement (explication dans les premières pages).

Alors dès que vous aurez notre nouveau catalogue dans les mains, feuilletez-le, découvrez-le, page après page et contactez notre équipe Matériel !

Constitué de professionnels expérimentés et régulièrement formés aux nouveaux équipements, notre service Matériel vous apporte un conseil personnalisé concernant l'achat de votre matériel.



### Nous nous engageons sur 3 points :

- **le conseil** : en tant que spécialiste du matériel, nous mettons à profit notre expérience et nos connaissances pour vous guider dans le choix de l'équipement le mieux adapté à votre activité ou dans le renouvellement de celui-ci ;
- **le choix** : devant l'extrême diversité des produits avec un nombre considérable de référence, nous sommes pour vous l'assurance de sélectionner le matériel adapté à vos besoins, au meilleur prix ;
- **la qualité** : nous recherchons en permanence à améliorer la qualité du matériel et la qualité de nos services parce que vos attentes sont liées à vos exigences professionnelles.

**Notre équipe Matériel est à votre écoute au 0 820 200 300 !  
Notre priorité, votre satisfaction !**



## Retrouvez Hippocampe lors des prochains événements



**Du 16-09-2010 au 19-09-2010 : Congrès AFVAC Est**  
Errare Veterinarum Est (Vittel)

**Du 23-09-2010 au 25-09-2010 : Congrès européen de Dentisterie**  
(Nice)

**Du 25 au 26-09-2010 : Formation AFVAC Centre**  
Cours de base en pathologie de la reproduction chez le chien (Ardon)

**29-09-2010 : Soirée AFVAC Poitou-Charentes**  
Mon chien se gratte (Bressuire)

**Le 01-10-2010 : Soirée « Les 10 ans de l'AFVAC Normandie »**  
Conférence par l'équipe de l'Hôpital Vétérinaire de Frégis sur **la pathologie respiratoire des chiens** (Saint Gatien des Bois)

**Le 12-10-2010 : Journée Vétérinaire Normande**  
Thèmes développés : **Anesthésie des bovins et cascade** par A. Triomphe (14) et P. Périé (27) ; **Gestion des urgences équinés adultes** par D. Dugardin (14) ; **Parasitologie : coccidiose du veau** par V. Legoupil (50) et **coproscopie équine** au cabinet par P. Camuset ; **Visite de traite en vidéo** par J.F. Labbé et enfin **Symposium : Pancytopénie Bovine Néonatale** (Enquête prévalence et cas clinique de Pancytopénie Bovine Néonatale) par Paul Périé (Commission épidémiologie SNGTV -27) ; **Actualités sur la Pancytopénie** par François Schelchere (St Laurent de la Prée)

**Le 14-10-2010 : Soirée AFVAC Centre**  
Actualité thérapeutique en oncologie (Orléans)

**Le 16-10-2010 : AFVAC Bourgogne Franche-Comté**  
- Atelier rural sur la Tuberculose et la Pancytopénie Bovine  
- Atelier canin sur les Pronostic et traitement en cancérologie des carnivores domestiques (Autun)

**17-10-2010 : Congrès AFVAC Nord**  
Rien ne va plus ou actualités en uronéphrologie (Arras)

**20-10-2010 : Soirée AFVAC Poitou-Charentes**  
La douleur (Châtelleraut)

**Du 08 au 10-11-2010 : Congrès AVEF**  
38<sup>èmes</sup> Journées Annuelles de l'AVEF (Bordeaux)

