

## Code d'éthique et Politiques de l'entreprise

### Code d'éthique

Le code d'éthique reflète la mission et les valeurs de l'entreprise. Le respect de l'animal, la collaboration avec lui, la confiance, la douceur et le bien-être sont à la base de toutes les manipulations. Toilettage sans utilisation de la force (force-free grooming) utilisant les techniques de renforcement positif et de désensibilisation au toilettage à toutes les étapes.

### Politiques de l'entreprise

#### Confiance, collaboration et bien-être vs esthétique

Chez Flair Allure, le bien-être de l'animal va au-delà de la beauté et du résultat esthétique. Votre animal sera toujours toiletté au meilleur de mon art et à l'intérieur des limites de sa tolérance. Le lien de confiance qui s'établit entre nous est unique, primordial à la complicité et la collaboration et ne peut être brisé pour des standards de beauté. Votre animal ne sera jamais forcé à la soumission pour faire une étape de toilettage. Si votre animal a une peur incontrôlable du coupe-griffe ou du séchoir, nous pouvons tous ensemble (toiletteur, animal et maître) faire une différence dans sa vie en transformant sa peur en une étape plus acceptable pour lui. N'hésitez pas à demander conseil!

#### Moufette et parasites

Pour réussir à offrir les soins personnalisés et selon mes valeurs, à un prix concurrentiel, j'ai pris la décision d'opérer à partir de ma résidence. Certains soins ne peuvent donc pas être fournis et c'est le cas pour animaux infestés par les parasites (puces, tiques et autres) ainsi que pour animaux arrosés par les moufettes. Avant d'amener votre animal chez Flair Allure, veuillez prendre quelques secondes pour vérifier l'état de la peau et du pelage et reporter votre rendez-vous si nécessaire. Si toutefois les parasites ont échappé à votre examen, je vous contacterai pour que vous puissiez venir chercher votre animal le plus rapidement possible. Des frais de nettoyage et d'annulation de rendez-vous de la journée pourraient vous être facturés selon le cas car le salon devra être fermé pour désinfection.

En cas d'urgence moufette ou parasites, je garde en provision quelques articles (shampooing anti-odeur, shampooing anti-puce et Advantage II) pour dépannage - demandez-les ou contactez votre vétérinaire pour de judicieux conseils.

#### "Agressivité"

Avant d'accoler une étiquette d'agressivité à un animal, il faut plutôt déterminer ce qui déclenche le comportement agressif. Certains chiens ayant des comportements agressifs pour une situation donnée tolèrent bien le toilettage et vice-versa. Si vous croyez que votre chien tolère mal le toilettage et pourrait montrer des signes d'agressivité, certaines alternatives existent (sessions plus courtes, assistance du maître pour amener le chien à collaborer à certaines étapes, exercices à la maison, etc...). Comme pour l'esthétique, la soumission n'est pas une option. Nous travaillerons ensemble à trouver une solution adaptée à votre chien. En dernier lieu, lorsque toutes les options auront été envisagées et si l'animal ne peut être toiletté sans risques pour lui ou pour le toiletteur, la décision pourrait alors être de ne pas toiletter l'animal, pour son propre bien. Des sessions avec un éducateur canin reconnu pourraient être une bonne option.

## Les prix

Les prix sont établis en fonction de la race, taille de l'animal, coupe désirée mais aussi selon le comportement, le travail requis et les divers produits utilisés. Avant de déterminer le prix, je dois donc évaluer le travail, le temps nécessaire au toilettage et apprécier l'évolution du toilettage avec l'animal.

## Annulations et retards

Si votre toutou n'est pas à son mieux à la maison (diarrhée ou autre), gardez le au repos! Même tout en douceur, le toilettage peut être un stress non-nécessaire à son bien-être! Il sera toujours temps pour un toilettage la semaine suivante! Toutefois après plusieurs annulations répétées ou si vous ne vous présentez pas et n'appeler pas pour aviser, Flair Allure se réserve le droit de facturer un dédommagement payable avant la prise du prochain r.d.v.

Travaillant dans un environnement sans cages, pour le moment, garder votre toutou plus longtemps que son r.d.v. n'est pas envisagé car toute mon attention doit être dirigée vers le toilettage en cours. De plus, certains chiens ne sont pas à l'aise en présence d'autres chiens. Une exception: les chiens d'une même famille toilettés ensemble. Des frais de garderies peuvent donc s'appliquer si vous ne pouvez venir chercher votre animal aussitôt le toilettage terminé.

## Glandes anales et épilation des oreilles

De plus en plus, la vidange des glandes anales est sujette à réglementation et l'épilation des oreilles est un sujet de discussion - doit on ou non le faire? Au Québec, il n'y a pas de réglementation ou de ligne directrice à ce sujet, toutefois, certains vétérinaires et experts canin suggèrent de ne pas vider systématiquement les glandes ou épiler les oreilles. Vider systématiquement les glandes anales à chaque toilettage peut entraîner un relâchement du muscle et éventuellement, les glandes ne se videraient plus naturellement. A moins d'avis de votre vétérinaire indiquant que les glandes doivent être vidées manuellement, cet acte ne fait donc pas partie du toilettage régulier. Quand à l'épilation des oreilles, les opinions divergent aussi à savoir si on doit ou non enlever les poils à l'intérieur des oreilles. Certains vous diront que de les laisser augmente l'humidité et peut mener à des infections, d'autres vous suggèreront que c'est plutôt l'épilation qui ouvre la porte à ces infections. Chez Flair Allure, les oreilles sont nettoyées doucement avec des produits adaptés, les poils morts seront retirés mais il n'y a pas d'épilation des oreilles à moins d'avis d'un vétérinaire.