

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE, DE CONFIANCE ET DE CONTINUITÉ PROFESSIONNELLE

Visites félines à domicile

Atoll Câlin – Comme à la Maison

SÉCURITÉ – BIEN-ÊTRE – TRANSPARENCE –
PROFESSIONNALISME

Version 2026

1. Objet de la charte

La présente charte expose les engagements déontologiques, professionnels et pratiques d'Atoll Câlin dans le cadre des visites de chats au domicile de leurs propriétaires.

Elle complète les documents contractuels remis au client, notamment :

- le devis et le contrat de prestation ;
- la fiche complète consacrée au chat ;
- l'état des lieux du domicile ;
- le planning des visites ;
- l'inventaire des clés et objets confiés ;
- les consignes écrites du propriétaire ;
- les autorisations vétérinaires et de transport ;
- l'autorisation vétérinaire spéciale ;
- les autorisations relatives aux photographies et vidéos ;
- la fiche de fin de mission.

En cas de différence entre la présente charte et le contrat signé, les dispositions particulières du contrat prévalent.

2. Engagements professionnels

Je m'engage à exercer mes missions avec sérieux, vigilance, bienveillance, discrétion, honnêteté et transparence.

Le bien-être physique et émotionnel du chat demeure ma priorité. Chaque intervention tient compte :

- de son âge ;
- de son état apparent de santé ;
- de son comportement ;
- de ses habitudes de vie ;
- de ses besoins physiologiques ;
- de sa personnalité ;
- de ses éventuelles pathologies ;
- des consignes écrites communiquées par son propriétaire.

Je respecte le rythme du chat et ne lui impose ni contact, ni manipulation, ni interaction qu'il refuse, sauf nécessité immédiate liée à sa sécurité ou à une urgence.

Je m'engage à ne jamais employer de méthode brutale, coercitive ou susceptible de provoquer une peur ou une souffrance évitable.

3. Respect et contrôle du domicile

J'interviens uniquement dans les pièces et espaces nécessaires à l'exécution de ma mission. Je m'engage à :

- respecter les biens et la vie privée du client ;
- ne laisser entrer aucune personne non autorisée ;
- vérifier les accès utilisés avant mon départ ;
- signaler toute anomalie constatée ;
- ne pas utiliser les équipements du domicile à des fins personnelles ;
- respecter les consignes relatives à l'alarme, aux volets, aux fenêtres et aux portes ;
- laisser les lieux dans un état conforme à celui constaté lors de mon arrivée, sous réserve des nécessités de la prestation.

Un état des lieux est réalisé lors de la première visite lorsque cela est prévu dans le dossier client.

4. Gestion des clés et moyens d'accès

La remise et la restitution des clés, badges, télécommandes ou codes d'accès font l'objet d'un inventaire écrit.

Les clés confiées :

- ne comportent aucune indication permettant d'identifier directement l'adresse ;
- sont conservées dans des conditions sécurisées ;
- ne sont jamais reproduites sans autorisation écrite ;
- ne sont confiées à aucune personne non autorisée ;
- sont restituées selon les modalités convenues avec le propriétaire.

Toute perte, détérioration ou difficulté d'accès est immédiatement signalée au client ou à son contact d'urgence.

5. Santé et observation du chat

Je ne réalise aucun diagnostic et ne me substitue jamais à un vétérinaire.

Toute modification préoccupante de l'état apparent ou du comportement du chat est signalée au propriétaire ou à son contact d'urgence, notamment :

- refus inhabituel de s'alimenter ou de boire ;
- vomissements répétés ;
- diarrhée importante ;
- absence apparente d'urines ;
- difficultés respiratoires ;
- faiblesse, abattement ou désorientation ;

- boiterie ou blessure ;
- douleur apparente ;
- agressivité ou peur inhabituelle ;
- modification importante des habitudes du chat.

Selon le degré d'urgence, le vétérinaire traitant ou un service vétérinaire de garde peut être contacté.

6. Urgence concernant le chat

En cas de maladie, de blessure, de modification préoccupante du comportement ou de toute urgence apparente, je tente de joindre, selon l'ordre inscrit dans le dossier client :

1. le propriétaire ;
2. le contact d'urgence désigné ;
3. le vétérinaire traitant ;
4. à défaut, une clinique vétérinaire ou un service vétérinaire de garde.

Lorsque l'état apparent du chat nécessite une prise en charge rapide, son transport chez un vétérinaire peut être organisé sans attendre le retour du propriétaire, dans les limites des autorisations préalablement signées.

Les modalités sont définies dans une autorisation vétérinaire et de transport distincte précisant notamment :

- le vétérinaire ou la clinique à contacter en priorité ;
- l'autorisation de transporter le chat ;
- la caisse de transport à utiliser ;
- les coordonnées du contact d'urgence ;
- le plafond des dépenses vétérinaires autorisées ;
- les décisions pouvant être prises si le propriétaire demeure injoignable ;
- les modalités de règlement ou de remboursement des sommes engagées.

7. Forfait de prise en charge d'une urgence vétérinaire

Le forfait de prise en charge Atoll Câlin comprend :

- le transport du chat en voiture ;
- un aller-retour entre le domicile et le cabinet ou la clinique vétérinaire ;
- l'attente au cabinet pendant la prise en charge ;
- la transmission au vétérinaire des informations disponibles ;
- l'administration ultérieure des soins prescrits, dans les limites de mes compétences et des documents signés.

Le forfait est fixé à 35 € pour un aller-retour avec attente au cabinet vétérinaire. Ce montant est à régler en espèces à la fin de la mission.

Il ne comprend pas les honoraires du vétérinaire, les examens, analyses, médicaments, soins, hospitalisations, interventions chirurgicales, un second déplacement ou le retour ultérieur à la clinique pour récupérer le chat.

Les honoraires vétérinaires, médicaments et examens éventuels restent intégralement à la charge du propriétaire.

Toute urgence, décision, dépense et intervention fait l'objet d'une traçabilité écrite et d'un compte rendu.

8. Empêchement exceptionnel de la responsable

En cas de maladie, d'accident, d'hospitalisation urgente ou de tout autre empêchement sérieux, le propriétaire est informé dans les meilleurs délais.

Afin d'éviter qu'un chat reste sans eau, sans nourriture ou sans surveillance, un relais exceptionnel peut être proposé en la personne de mon conjoint.

Mon conjoint :

- A été personnellement formé par mes soins aux procédures de visites félines à domicile ;
- Connaît les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des fugues établies par Atoll Câlin ;
- Connaît les procédures de contrôle de l'eau, de l'alimentation et de la litière ;
- Est sensibilisé à la confidentialité et au respect du domicile ;
- Bénéficie de toute ma confiance personnelle et professionnelle ;
- S'engage à respecter strictement les consignes écrites du client ;
- N'est pas titulaire, à ce jour, de l'ACACED ;

Ne se présente pas comme comportementaliste, auxiliaire vétérinaire ou pet-Sitter professionnel qualifié ;

- Ne réalise aucune injection, aucun acte vétérinaire et aucun soin invasif.

Aucune intervention de mon conjoint ne peut avoir lieu sans l'accord préalable, exprès et écrit du propriétaire.

- recevoir temporairement les clés ;
- entrer dans le domicile ;
- accéder aux seules informations nécessaires ;
- distribuer l'eau et la nourriture ;
- nettoyer la litière ;
- transmettre un compte rendu ;
- transporter le chat chez le vétérinaire en cas d'urgence.

Cette possibilité reste conditionnée à sa conformité avec les exigences réglementaires et à sa couverture effective par l'assurance professionnelle d'Atoll Câlin.

9. Limites du relais assuré par mon conjoint

Même avec l'accord du propriétaire, mon conjoint n'est jamais autorisé à :

- Effectuer une injection ;
- Modifier un traitement ;
- Réaliser une perfusion ;
- Pratiquer un soin de plaie complexe ;
- Établir un diagnostic ;
- Prendre seul une décision médicale ;
- Administrer un traitement nécessitant l'autorisation vétérinaire spéciale ;
- Confier les clés ou les informations du client à une autre personne.

En cas de difficulté, il contacte immédiatement la responsable d'Atoll Câlin, le propriétaire, le contact d'urgence ou le vétérinaire selon la situation.

10. Refus du relais par le propriétaire

Lorsque le propriétaire refuse l'intervention de mon conjoint, les modalités suivantes doivent être déterminées avant son départ :

- Intervention d'un professionnel qualifié préalablement identifié et accepté ;
- Intervention du contact d'urgence désigné ;
- Restitution ou transmission sécurisée des clés ;
- Suspension ou résiliation de la prestation ;
- Remboursement des visites qui n'auraient pas été réalisées.

Aucune personne non autorisée ne peut entrer dans le domicile.

11. Confidentialité et données personnelles

Je suis tenue à une obligation contractuelle de confidentialité et de discrétion.

Les informations concernant le client, son chat, son domicile, ses absences et ses moyens d'accès sont utilisées uniquement pour l'organisation et l'exécution de la prestation.

Elles ne sont transmises à mon conjoint ou à un autre intervenant autorisé qu'avec l'accord du client et dans la stricte limite des informations nécessaires.

Aucun nom, témoignage, document, photographie, vidéo ou renseignement relatif au domicile n'est publié sans autorisation préalable.

12. Responsabilité professionnelle

Atoll Câlin est tenue à une obligation de moyens et s'engage à apporter à chaque mission la prudence, la vigilance et la diligence attendues d'une professionnelle.

Cette obligation de moyens ne supprime pas la responsabilité de la prestataire en cas de faute, de négligence, de non-respect du contrat ou de manquement à une obligation légale.

Toute difficulté est examinée avec transparence à partir des consignes écrites, des autorisations signées, des comptes rendus, des photographies ou vidéos, des échanges avec le client et des circonstances de l'événement.

13. Tarifs complémentaires

Prestation complémentaire	Tarif
Traitement médicamenteux avec ordonnance vétérinaire à jour Ex. : 02 injections X 2 € = 4 €	2 € par jour
Nettoyage et entretien des yeux ou oreilles – produits et compresses fournis par le client	2 € par jour
Prise en charge d'une urgence vétérinaire – un aller-retour et attente au cabinet	35 €

Les honoraires vétérinaires, médicaments, examens et autres dépenses médicales ne sont jamais compris dans le forfait de 35 €.

Les options concernant les arrivées et les départs ne s'appliquent qu'aux prestations pour lesquelles un accueil ou une restitution de l'animal est matériellement organisé. Elles ne concernent pas une visite ordinaire au domicile du client.

Entreprise individuelle – TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

14. Acceptation de la charte et choix du relais

Nom du propriétaire :

.....

Nom du chat :

.....

Dates de la mission :

.....

Autorisation concernant mon conjoint

- ☐ J'autorise son intervention exceptionnelle selon les limites de la présente charte.
- ☐ Je l'autorise uniquement à assurer les gestes indispensables de sécurité et d'entretien courant.
- ☐ Je refuse son intervention et demande l'application de la solution de remplacement inscrite dans mon contrat.

Autorisations d'accès

- ☐ Accès au domicile autorisé.
- ☐ Remise temporaire des clés autorisée.
- ☐ Accès aux consignes nécessaires autorisé.
- ☐ Transport vétérinaire d'urgence autorisé.
- ☐ Administration de médicaments simples refusée.
- ☐ Administration de médicaments simples autorisée uniquement selon les consignes et l'ordonnance remises.

Fait à :

Le :

Signature du propriétaire précédée de la mention « Lu et approuvé » :

Signature Atoll Câlin :