

GUIDE DE BONNES PRATIQUES

ACCUEILLIR LES CHIENS DANS LES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS



COMMUNICATION

- Créer une section dédiée aux informations relatives à l'accueil des chiens sur le site web de l'hébergement, incluant :
 - Les règlements mis en place pour que les visiteurs puissent bien planifier leur séjour
 - Les pratiques financières en vigueur
 - Les services additionnels offerts au sein de l'établissement
- Mettre à jour les informations concernant l'accueil des chiens sur les sites de voyage comme Expedia, TripAdvisor, Booking, etc.

ORGANISATION

- Prévoir un service d'enregistrement (check-in) rapide pour limiter la présence des chiens dans l'espace commun
- Créer un contrat signé au moment de l'enregistrement du client pour partager les informations et les règlements relatifs à la présence d'un animal tout en collectant des informations concernant ce dernier
- Faire une différenciation claire entre l'accueil de chiens de compagnie et de chiens d'assistance
- Connaître et partager aux employés susceptibles d'être en contact avec la clientèle canine les documents suivants :
 - Règlement sur le bien-être et la sécurité des animaux domestiques de compagnie et des équidés (B-3.1, r. 0.1)
 - Brochure du gouvernement du Québec qui identifie ce qu'est un chien d'assistance
 - Article « Les animaux utilisés pour pallier un handicap » publié par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

RÈGLEMENTS

- Identifier clairement quels animaux de compagnie sont acceptés au sein de l'établissement
- Modérer le temps de présence des chiens dans les espaces communs et y autoriser seulement les animaux tenus en laisse
- Limiter le temps du chien en autonomie dans la chambre (laisser un chien seul dans un environnement inconnu présente des risques)

AMÉNAGEMENT

- Privilégier des chambres insonorisées et avec accès direct à l'extérieur
- Limiter les surfaces en tissus, surtout au niveau du sol de la chambre
- Diviser l'hébergement en sections afin de créer un espace dédié aux voyageurs avec chiens
- Mettre en place une signalétique claire pour identifier les espaces où les chiens sont autorisés
- Prévoir une signalétique qui permet de prévenir de la présence d'un animal au sein de la chambre

SERVICES

- Proposer des fournitures spécifiques pour créer un accueil personnalisé (ex : bols, sac à déchets, etc.)
- Mettre en valeur les espaces extérieurs et les activités touristiques accessibles aux chiens à proximité de l'hébergement, ainsi qu'une liste de boutiques spécialisées et de cliniques vétérinaires
- Offrir, si possible, un parc à chien au sein de l'établissement
- Proposer, si possible, un service de restauration en chambre pour permettre aux propriétaires de chiens de manger avec leur compagnon, étant donné l'interdiction actuelle de leur présence dans les lieux de restauration
- Innover dans les services offerts pour créer une expérience différente (ex : service de gardiennage, service de promenade, toilettage, fourniture à l'effigie de l'établissement, etc.)