

On l'a dit, on le sait, la situation économique étant ce qu'elle est, dans l'hôtellerie comme ailleurs, on est aujourd'hui enclin à accepter des choses que l'on aurait refusées hier. En la matière, la question des animaux de compagnie continue toutefois de diviser. Pour ou contre ? Pas simple, n'est-ce pas, de trancher entre son avis sur le sujet et les desiderata d'une clientèle aux points de vue parfois extrêmement divergents...

ANIMAUX DE COMPAGNIE DANS L'HÔTELLERIE...

Un marché de «niche»?



Du coup, les uns acceptent... et les autres refusent. Certains se sentent carrément obligés. Ou feignent de ne pas savoir, voire évitent la question. En fait, beaucoup louvoient... Bon an mal an, pourtant, les hôteliers se montrent quand même de plus en plus accueillants vis-à-vis de ces animaux de compagnie désormais devenus indispensables à bon nombre de touristes. Le hic, c'est que très peu proposent une offre spécifique!

Chacun ses raisons

Mais revenons-en au cœur de la problématique. Et précisons d'abord que chaque avis est généralement motivé par des raisons précises qui se justifient dans le cadre d'une activité où l'on mêle quand même restauration et logement. Les hôteliers qui refusent les animaux de compagnie invoquent d'ailleurs plusieurs raisons intimement liées au confort de l'ensemble de leur clientèle au moment d'expliquer leur position. La principale cause du refus touche, vous n'en serez pas surpris, à l'hygiène des lieux. Ben oui, fallait s'en douter. Votre toutou, ou n'importe quel autre petit ou gros animal qui vous accompagne partout d'ailleurs, n'est pas sans véhiculer un tas de petites «choses» qui déplaisent à ceux qui n'en ont pas ou ne voyagent pas avec. Un peu comme ces fumeurs que la fumée... des autres insupporte.

Ah, l'odeur...

Ainsi, l'odeur, ou plus encore les poils, voire les traces, laissés par ces ani-

maux de compagnie sur les lits et les sols figurent au palmarès des multiples points qui énervent bien des résidents. Et par là même, des hôteliers eux-mêmes, puisqu'ils nécessitent en outre une charge de travail supplémentaire pour le nettoyage. Ajoutez-y les nuisances sonores qui peuvent aussi indisposer les autres clients, comme les aboiements nocturnes, la circulation intempestive aux étages... Les plus susceptibles dans la clientèle invoquant même la possibilité d'allergies générées par la présence d'animaux, ce qui pousse certains hôteliers à réserver exclusivement les chambres où séjournent des animaux à la clientèle qui en possède. De leur côté, ces mêmes hôteliers craignent, eux, surtout les dégradations de mobilier, même si rien ne prouve qu'il y ait plus de risques sur le sujet en louant des chambres à des clients qui voyagent avec des animaux.

Pas encore vraiment dans les habitudes!

Cela étant, vous en conviendrez, le choix dont nous parlions a quand même de quoi faire réfléchir. D'une part, cela ouvre l'offre de manière large à toutes les clientèles mais, d'autre part, on sait d'emblée qu'une frange difficilement chiffrable passera son chemin en constatant que l'établissement se veut «pet-friendly», comme disent les Américains. Nous noterons cependant que les hôteliers qui acceptent les animaux estiment pour l'heure que la clientèle qui vient

accompagnée ne représente (encore) qu'une très faible proportion des réservations, souvent moins de 5 %. Ce qui nous invite à vous faire réfléchir sur la position idéale à adopter connaissant le pourcentage jusque-là marginal de voyageurs accompagnés d'un Saint-Bernard, d'un lama ou d'un rat musqué!

Petits services pour petits prix...

Côté prix, il nous revient que la plupart des hôteliers qui acceptent la présence animalière en leurs établissements font généralement payer un extra, entre 5 et 10 euros par jour, pour l'ami de l'homme, certains n'hésitant pas pour des sujets de grande taille à conseiller le repos dans le garage de l'hôtel, dans une niche aménagée ou carrément dans un enclos prévu à cet effet (et plus cher du coup!).

Que font les autres?

Si des pays comme les Etats-Unis sont relativement ouverts, avec un encadrement bien organisé, à l'accueil des animaux de compagnie, il semble que l'hôtellerie de la vieille Europe soit plus mesurée sur le sujet. Une récente enquête menée en France montrait que la majorité des hôteliers (84 %) ne propose - ni n'envisage! - de mettre en place une offre adaptée aux séjours des animaux de compagnie. Voilà qui a le mérite d'être clair. Même si, bien sûr, certains se montrent attentifs à leurs besoins et leur réservent un traitement de faveur, en leur fournissant notamment une gamelle et un récipient pour l'eau, ainsi que des biscuits pour chiens. Pour leur confort, certains n'hésitent même pas à mettre à disposition un panier, un tapis ou un coussin pour que l'animal puisse se coucher ailleurs que sur le lit. Un endroit spécifique pour les besoins naturels, ainsi que des sacs pour ramasser ces derniers, font également partie des offres proposées par certains hôteliers. D'autres vont plus loin en offrant également un service de garde, voire de promenade, ou fournissent à leurs clients les coordonnées de personnes pouvant assurer le gardiennage de l'animal à la journée.

Pensez-y...

Vous l'aurez compris, la porte reste ouverte à d'autres idées innovantes, telles que celles qui existent d'ores et déjà aux Etats-Unis - mais c'est l'Amérique, monsieur ! - où certains hôtels proposent même des menus adaptés aux animaux, des jouets et des espaces de jeux, ou encore des activités spéciales à partager avec leurs maîtres. Mais bon, cela se passe aux Etats-Unis, pays certes avant-gardiste mais aussi pays de la démesure! À bon entendeur quand même... ■