# Votre pension, au même endroit.

Guide d’utilisation du CRM de pension canine

Organisez les séjours.

Retrouvez les consignes.

Gardez une trace du suivi.

L’outil rassemble les fiches clients et chiens, les réservations, le planning, les tarifs, les documents et le suivi quotidien de votre pension. Il s’utilise dans un navigateur, sur ordinateur ou téléphone, avec un compte personnel.

> **À qui s’adresse cette notice ?**
>
> Au responsable de la pension et aux membres du personnel autorisés. Votre espace est accessible à l’adresse communiquée par votre prestataire. Chaque pension dispose de ses propres données et comptes.

## Le parcours quotidien

Client → Chien → Réservation → Arrivée → Suivi → Départ

## Dans cette notice


| | |
|---|---|
| 2 · Connexion et premiers réglages | 5 · Tarifs et prestations |
| 3 · Clients et chiens | 6 · Santé et documents |
| 4 · Réservations et planning | 7 · Équipe et installations |
| | 8 · Routine et aide |


Édition du 23 octobre 2026 · Fonctionnalités de la version actuelle.
Les exemples de noms et de montants sont fictifs.

# Se connecter et préparer son espace

Quelques réglages pour commencer sur de bonnes bases.

## Votre première connexion

1. Ouvrez l’adresse HTTPS de votre pension communiquée par votre prestataire.
2. Saisissez votre e-mail et votre mot de passe provisoire.
3. Choisissez un nouveau mot de passe d’au moins 12 caractères lorsque l’application le demande, puis reconnectez-vous.

Chaque personne utilise son propre compte. Le nom du compte connecté apparaît en haut de l’écran. **Mon mot de passe** permet de changer votre mot de passe ; **Se déconnecter** termine la session.

## Premiers réglages du responsable

1. Dans **Paramètres**, renseignez le nom, les coordonnées, le logo, la capacité et les procédures de votre pension.
2. Dans **Tarifs**, indiquez les prix journaliers et les tarifs familiaux.
3. Dans **Personnel**, créez les fiches de votre équipe et leurs accès.
4. Dans **Installations**, créez les espaces à suivre et leurs consignes.

> ### Responsable et personnel
>
> Un administrateur gère les comptes, les fiches du personnel et les paramètres. Les membres du personnel accèdent aux fonctions quotidiennes selon leurs droits. Un menu absent peut correspondre à une restriction de votre compte.

## Sur téléphone

Utilisez le bouton **Menu** pour accéder aux rubriques. Les listes s’adaptent à l’écran ; le planning affiche le jour sélectionné, contre une semaine sur ordinateur.

La session expire après 30 minutes sans activité et au plus après 8 heures. Une nouvelle connexion peut être nécessaire.

# Créer un client, puis son chien

Une fiche complète facilite l’accueil et la transmission des consignes.

## 1. Enregistrer le client

Ouvrez **Clients** et le formulaire de création. Renseignez au minimum le prénom et le nom, puis les coordonnées utiles : téléphone, e-mail et adresse. Complétez le contact mandaté et les personnes autorisées au retrait si nécessaire. Enregistrez la fiche.

## 2. Enregistrer le chien

Dans **Chiens**, créez sa fiche : nom, identification, race et autres informations disponibles. Le numéro de puce est facultatif mais doit être unique s’il est renseigné.

Dans le module **Maîtres**, saisissez au moins deux caractères du nom, du prénom, du téléphone ou de l’e-mail du client. Cliquez sur **Ajouter** dans les résultats, puis sur **Enregistrer la fiche** pour conserver l’association.

## Choisir le vétérinaire habituel

Dans **Vétérinaires**, créez une fiche avec le nom de la clinique ou du praticien, le téléphone, l’adresse, l’e-mail et les informations utiles. Dans la fiche du chien, choisissez ensuite cette fiche dans **Vétérinaire habituel**. Plusieurs chiens peuvent partager le même vétérinaire : modifier ses coordonnées met à jour les chiens liés.

Depuis la fiche du chien, vous pouvez créer un vétérinaire dans un nouvel onglet puis cliquer sur **Actualiser la liste**, sans perdre votre saisie. Les coordonnées déjà saisies sur les chiens sont reprises automatiquement ; les fiches strictement identiques sont regroupées.

Pour corriger un doublon : ouvrez **Vétérinaires → Fusionner des doublons**, choisissez le doublon et la fiche à conserver, comparez les coordonnées puis confirmez. Tous les chiens sont rattachés à la fiche conservée. Ses champs vides sont complétés ; ses valeurs existantes sont prioritaires. La fiche d’origine reste consultable dans le répertoire. Les informations déjà enregistrées pour les séjours ne changent pas.

## 3. Compléter les consignes

- Alimentation, quantités et habitudes de repas.
- Sorties, compatibilité, peurs et précautions de manipulation.
- Vétérinaire, allergies, maladies et antécédents.
- Identification, caractéristiques et informations de santé utiles.

## Photo et pièces du chien

Utilisez **Choisir une photo** ou **Prendre une photo**, puis **Enregistrer la photo**. Ajoutez les justificatifs et contrats signés depuis les rubriques correspondantes de la fiche.

> ### Une famille dans l’application
>
> Des chiens appartiennent à une même famille lorsqu’ils partagent un maître enregistré. Le logiciel ne les regroupe pas uniquement parce que les clients ont le même nom de famille.

# Réserver, accueillir et confirmer le départ

Les dates prévues et la présence réelle sont suivies séparément.

## Créer une réservation

1. Dans **Réservations**, ouvrez le formulaire de création.
2. Recherchez le chien avec au moins deux caractères : nom, race, puce ou nom du maître.
3. Ajoutez un ou plusieurs chiens. **Ajouter les chiens** permet de sélectionner une famille.
4. Renseignez les dates d'arrivée et de départ, **matin ou soir**, puis le commentaire. Enregistrez.

Un séjour est conservé par chien. Une réservation qui chevauche une autre réservation du même chien est refusée. Pour une création familiale, un conflit sur un chien bloque tout le lot.

## Lire le planning

**Planning** présente les dates prévues et les effectifs matin / soir. **Vue d'ensemble** distingue les chiens réellement présents des arrivées et départs prévus aujourd'hui.

## À l'arrivée et au départ

Cliquez sur **Confirmer l'arrivée** quand le chien arrive, puis sur **Confirmer le départ** lorsqu'il repart. L'application enregistre l'heure du clic, affichée en heure de Paris. Sur une ligne familiale, la confirmation concerne tous les chiens encore concernés.

## Modifier ou corriger

Avant l'arrivée, une réservation peut être modifiée ou annulée. Après l'arrivée, le départ prévu et le commentaire restent modifiables ; l'arrivée prévue est figée et le séjour ne peut plus être supprimé.

**Modifier la réservation familiale** applique les changements à la famille. **Gérer les chiens séparément** permet une modification individuelle.

> Une confirmation faite par erreur se corrige avec **Annuler le départ** ou **Annuler l'arrivée**. Pour annuler une arrivée après un départ, annulez d'abord le départ. Les conflits de présence sont contrôlés.

# Tarifs et prestations supplémentaires

Comprendre le montant affiché avant de le communiquer au client.

## Définir les tarifs

Dans **Tarifs**, renseignez le prix journalier pour un chien. Avec **Ajouter un tarif familial**, ajoutez les prix pour deux chiens, trois chiens, etc. Le tarif familial correspond au **total par jour pour toute la famille**.

Les montants sont en euros, avec au maximum deux décimales. Si un tarif manque, l'application affiche **Tarif à renseigner**.

## Comment la durée est-elle calculée ?

Les demi-journées d'arrivée et de départ sont incluses. Une seule demi-journée correspond à 0,5 jour facturable.

> ### Exemple fictif
>
> Vendredi soir → dimanche soir = 5 demi-journées, soit **2,5 jours**.
>
> Pour un tarif de 20 € par jour : 2,5 × 20 € = **50 €**.
>
> Pour une famille de deux chiens à 35 € par jour : 2,5 × 35 € = **87,50 € pour la famille**.

## Ajouter un service

Depuis le prix de la réservation, cliquez sur **Prestations**. Ajoutez le libellé, le prix unitaire et une quantité entière positive. Les lignes peuvent être modifiées ou supprimées.

Le total comprend **pension + prestations**. Pour une réservation familiale, chaque prestation est comptée une seule fois : adaptez la quantité si elle concerne plusieurs chiens.

## À connaître

Le prix utilise les **dates prévues et les tarifs actuels**. Modifier les tarifs recalcule aussi les montants des anciennes réservations. Confirmer une arrivée ou un départ ne change pas le prix. Le montant affiché n'est pas une facture figée.

# Retrouver les consignes et tracer les soins

Les informations saisies constituent le suivi partagé de votre équipe.

## Le carnet du chien

Sur la fiche du chien, renseignez vaccins, traitements anti-puces / tiques et vermifuges : produit, date, commentaire, justificatif et prochaine échéance lorsque celle-ci est connue. Les anciens soins peuvent être corrigés ; les valeurs précédentes restent dans l'historique.

## Le suivi du séjour

Dans **Réservations → Suivi du chien**, complétez les conditions de garde : contacts, vétérinaire convenu, alimentation, installation, affaires confiées et état général à l'entrée / sortie. Vérifiez le préremplissage issu des fiches avant d'enregistrer.

## Journal et traitements

Consignez les observations, soins, incidents et interventions vétérinaires avec la date, l'heure et l'intervenant. Pour un traitement, recopiez les instructions prescrites et la référence de l'ordonnance. Enregistrez ensuite chaque prise réellement effectuée.

L'application ne calcule pas de posologie. L'administration doit correspondre à la période du traitement et à la présence réelle du chien. Une saisie erronée s'annule avec un motif, en conservant sa trace.

## Documents et contrats signés

Joignez les pièces PDF, JPEG, PNG ou WebP, jusqu'à 12 Mo par fichier, sous réserve des limites de l'hébergement. Le contrat global signé est rattaché au chien ; une nouvelle version s'ajoute sans écraser les précédentes. Les accords ou annexes propres à un séjour se joignent à ses documents.

> ### Registres et alertes
>
> Consultez les échéances, pièces à vérifier, contrats manquants, traitements et dépassements de capacité. Les alertes dépendent des données renseignées : vérifiez les justificatifs et leurs dates.

# L’équipe, les locaux et les exports

Partager les responsabilités et retrouver les traces utiles.

## Personnel et accès

Dans **Personnel**, l’administrateur crée les fiches et renseigne les qualifications disponibles. **Gérer l’accès** permet de définir l’e-mail de connexion, le mot de passe provisoire, les droits et l’autorisation d’accès.

Archiver une personne ou désactiver son accès bloque sa connexion et révoque ses sessions. Ses interventions restent dans l’historique. Le dernier administrateur actif ne peut pas être désactivé.

## Suivre les installations

Créez les installations avec leur nom, leurs consignes, leur surface utile et leur capacité. Sur chaque fiche, enregistrez les nettoyages, désinfections et relevés de température / humidité disponibles dans le formulaire.

Indiquez la **date et l’heure réelles de réalisation**, l’intervenant, le produit ou protocole, les anomalies et les actions correctives utiles. Une saisie passée est possible ; une date future est refusée.

**Annuler la saisie** conserve la trace de l’erreur mais retire l’entrée des dernières mesures utilisées. Archiver une installation conserve son historique et bloque de nouvelles interventions jusqu’à sa réactivation.

## Préparer un dossier

**Dossier de contrôle** permet de sélectionner une période ou tout l’historique, puis de télécharger les rapports PDF séparément ou **tout le dossier en ZIP**. Le ZIP rassemble rapports, pièces originales et inventaires disponibles.

> Consultez les pièces manquantes signalées et vérifiez que les documents signés couvrent les séjours concernés. L’export reflète les saisies et pièces disponibles ; il ne certifie pas la conformité de la pension.

Les documents permanents de l’établissement s’ajoutent depuis **Paramètres → Documents de la pension**. Les justificatifs du personnel se joignent depuis sa fiche.

# Votre routine et les réponses utiles

Un repère à garder près de l’accueil.

## Au début de la journée

- Ouvrir la **Vue d’ensemble** et vérifier les chiens présents.
- Consulter les arrivées / départs prévus et le **Planning**.
- Lire les consignes, traitements et alertes des chiens concernés.

## Pendant la journée

- Confirmer les arrivées et départs au moment où ils se produisent.
- Enregistrer les prises, observations et interventions réalisées.
- Compléter les pièces et prestations si nécessaire.

## Avant de terminer

Vérifiez les confirmations et les saisies de suivi, puis cliquez sur **Se déconnecter**, surtout sur un poste partagé.

| Situation | Que faire ? |
|---|---|
| **Mot de passe oublié** | Demander au responsable de réinitialiser l’accès via Personnel. Si le responsable ne peut plus se connecter, contacter le prestataire. |
| **Réservation refusée** | Vérifier les séjours existants du chien et les demi-journées choisies. Pour une famille, contrôler chaque chien. |
| **Photo refusée** | Utiliser JPEG, PNG ou WebP. Convertir une photo HEIC en JPEG et vérifier la taille. |
| **Modification non enregistrée** | Lire le message, corriger les champs signalés et enregistrer. Si la page est devenue obsolète, la recharger. |
| **Adresse de la pension changée** | Utiliser la nouvelle adresse communiquée et se reconnecter. Actualiser les favoris. |

### Contacter votre prestataire

Transmettez l’adresse de votre espace, la rubrique, l’action tentée et le message d’erreur. Une capture peut aider. Ne communiquez jamais votre mot de passe.