

Projet partenariat Vaolo

CR Bilan mi parcours Accueil Paysan octobre 2023

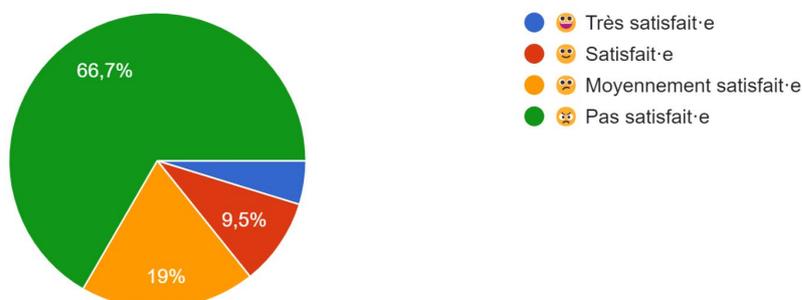
Retours d'expérience

Le questionnaire d'expérience est envoyé chaque mois aux participants.

1- SATISFACTION

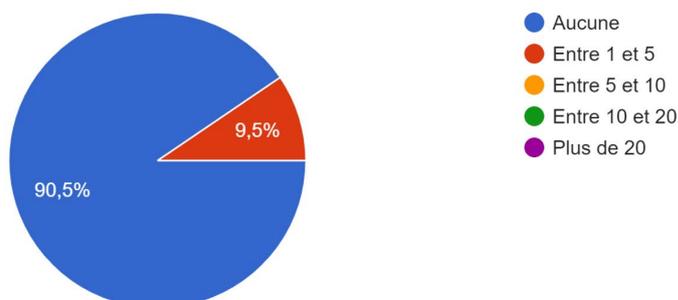
Êtes-vous globalement satisfait-e de l'utilisation du module de réservation Vaolo sur votre fiche Accueil Paysan ce mois-ci ?

21 réponses



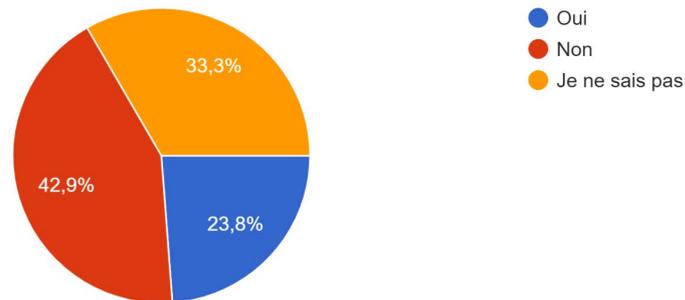
Avez-vous eu des réservations via le module Vaolo ce mois-ci ?

21 réponses

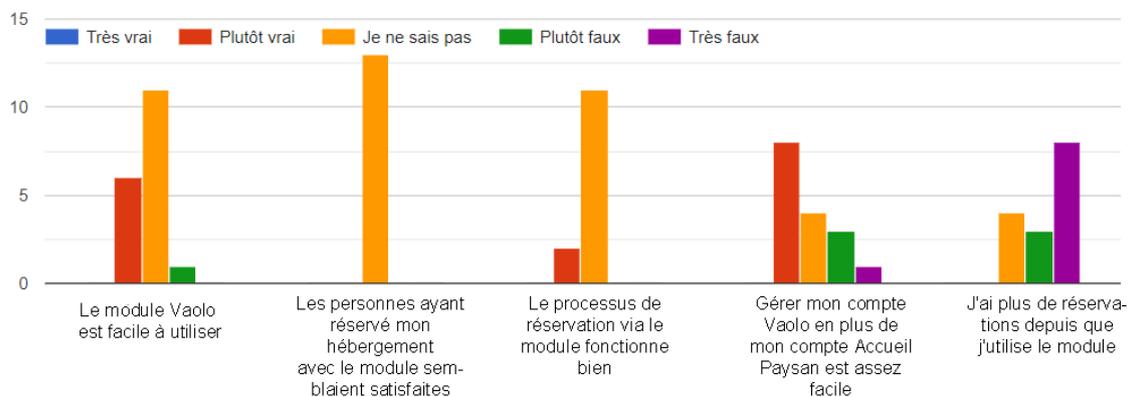


Recommanderiez vous l'utilisation du module Vaolo aux autres adhérent-es Accueil Paysan ?

21 réponses



Diriez vous que les affirmations suivantes sont vraies ?



Autres remarques :

- Aucune réservation : évoqué 13 fois
- pas réussi à vous joindre pour changer tarifs semaine
- 1 réservation pour 9 nuits + contact téléphonique sympathique
- j'ai pu constater que le module réservation était bien en place
- Pour moi il est impossible de gérer correctement le calendrier sachant que mes chambres d'hôtes sont louables sur d'autres canaux. En effet je ne peux créer qu'un hébergement sur Vaolo alors que j'ai 3 chambres à louer. Comment bloquer une date pour une seule chambre ? De plus le module pour contacter les voyageurs lors d'une annulation ne fonctionne pas. Impossible de leur proposer une alternative
- Uniquement pour la raison suivante : Il n'est pas indiqué à la personne qui réserve qu'elle a le choix du montant de sa contribution (cf : hello asso). Cela me fait déduire que c'est malencontreusement ou je n'ose le penser volontairement flou. Le flou dans les pratiques n'est pas compatible avec les valeurs de notre association.
- pas adapté à mon hébergement. J'ai 3 chambres d'hotes et je peux en publier qu'une seule sur vaolo.
- Pour le moment aucun contact via la plateforme depuis mon inscription ! Je ne pense pas qu'Accueil Paysan National ait à travers cette plateforme amené la solution que demandait

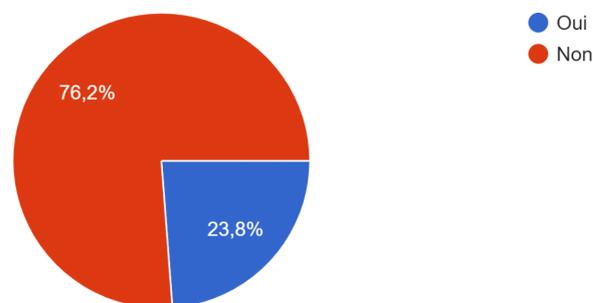
les adhérents pour leurs réservations en ligne. Il y a de fait une très forte incitation à laisser une commission à Valéo d'un minimum de 12 % ! Sinon le voyageur passe pour un "pas gentil/pas généreux" envers cette "superbe" plateforme éthique !. J'ai fait une simulation de tarifs et de demande. Alors que ma semaine devrait ressortir à 360 € elle apparaît à 371 via Valéo...(Erreur de paramétrage de ma part ?). De même Valéo ne semble encaisser que sa commission, donc pas de paiement par carte pour nous ? Quel intérêt pour le touriste de faire une réservation via un site canadien qui va lui ponctionner une commission pour n'avoir pas plus que s'il réserve en direct avec le Paysan... ????? Il serait plus judicieux de travailler comme certains d'entre nous l'ont proposé avec des outils professionnels, des plateformes de type Open Pro qui ont fait leur preuve et où la négociation de tarifs groupés permettrait des tarifs très corrects, sans ponctionner nos visiteurs inutilement !

- pb d'échanges mail avec des clients. Déjà signalé au webmaster
- Je viens de répondre au questionnaire en ligne mais j'ai voulu vous faire un petit complément par mail et aussi vous demander de sortir de cette « expérimentation »
Par deux fois la commerciale de Valéo vient de nous faire parvenir des propositions d'offres pour remplir nos structures « hors saison ». Très bonne initiative sauf si on sait que la promotion imposée est de 50 % ! Quand on sait le tarif déjà bas de la plupart de nos structures... ça a le don de m'énerver. Je le prends vraiment comme un manque de respect à notre propre démarche qui est de proposer des tarifs bas toute l'année : Si je fais du 50 % sur une semaine à 350 € soit 175 € je paye à peine mes charges et eux ont de fortes chances de se faire à minima 21 € de « Don-Commission » ! Je préfère accueillir gratuitement des réfugiés ou des personnes qui en ont vraiment besoin !
Dans mon cas l'essai Valéo est une erreur et je souhaite me retirer du projet.
- Je n'ai pas apprécié la demande de contribution par Vaolo. Je suis mécontent car mon client m'a dit qu'il avait du payer 60€ pour la réservation. De plus, je n'arrivais pas à joindre quelqu'un à Vaolo.

2- problèmes rencontrés

Avez-vous rencontré des problèmes dans l'utilisation du module Vaolo durant ce mois ?

21 réponses



- Problème de mise en place du module sur ma page, peu de visibilité
- j'avais cru comprendre qu'il fallait mettre à jour à la fois le calendrier dans AP et dans Vaolo mais je n'ai pas vu où je devais faire cette deuxième mise à jour et j'ai supposé que Vaolo utilisait directement les disponibilités renseignées dans AP.

- Le module pour contacter les voyageurs lors d'une annulation ne fonctionne pas. Impossible de leur proposer une alternative
- changement tarifs , vu avec Mélissa

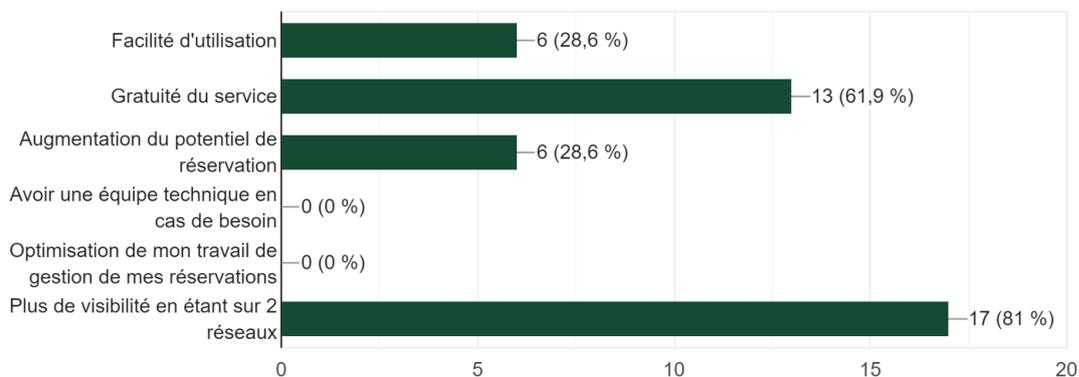
3 - Pistes d'amélioration

Que préférez-vous dans l'utilisation du module Vaolo ?

- Je ne comprends pas pourquoi on s'est adressé à ce type de structure pour mettre en place un module de réservation en ligne. Il existe des logiciels en France, qui ont été testés par maintes plateformes et offices de tourisms et qui sont hyper efficaces. (nous sommes plusieurs en PACA a les avoir utilisées via nos CDT) Si on négociait des tarifs pour l'ensemble du réseau, le coût serait vraiment compétitif.
- Sur la plateforme vaolo, mettre le partenariat avec accueil paysan plus en avant pour les internautes car difficile de le trouver
- publication sur un nouveau canal
- aucune idée
- plateforme de réservation en cohérence avec agenda mis à jour
- Le bouton "réserver"
- Pouvoir l'utiliser...
- Mise à jour des disponibilités
- La reservation en ligne est aujourd'hui une demande des clients
- Je n'en ai pas encore vu les avantages... si ce n'est pour Valéo qui a de forte chance de toucher une commission si quelqu'un réserve via leur soin...
- ouverture sur un autre réseau
- Il faudrait pouvoir indiquer les périodes de disponibilités
- rien
- Visibilité
- Je ne sais pas : évoqué 7 fois

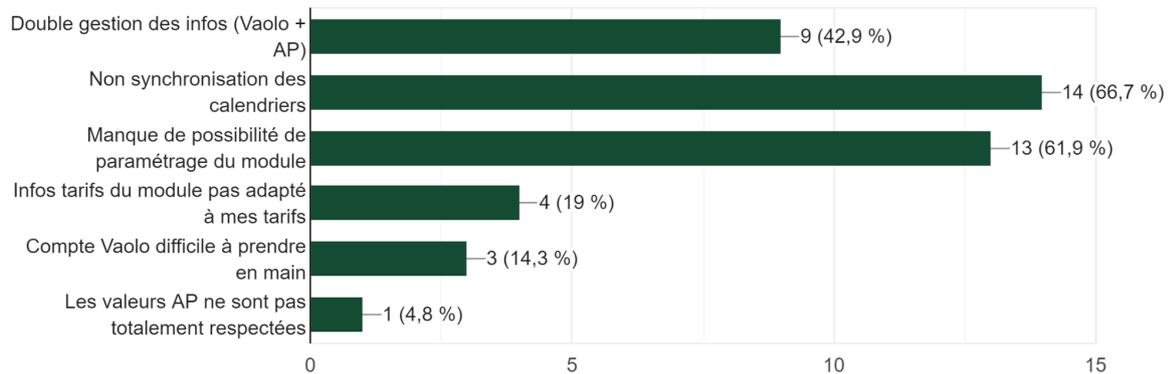
Cochez les 3 avantages du module les plus importants pour vous

21 réponses



Cochez les 3 limites du module les plus gênantes pour vous

21 réponses



Que souhaiteriez vous améliorer sur le module Vaolo ou la réservation en général sur Accueil Paysan ?

- Plus de visibilité
- le référencement (identification sur les moteurs de recherche)
- visibilité du bouton réserver
- Un vrai module de réservation professionnel en ligne en lien direct avec chacune de nos fiches
- Davantage de demandes de réservation
- Avoir un calendrier à jour
- la solution Vaolo est encore beaucoup trop embryonnaire pour un véritable usage
- Le taux de réservation

Les retours ont été compilés et organisés par François dans un tableau permettant de faire un suivi d'évolution.

Implication participants

- **40** participants inscrits
- **26** impliqués (*remplissage complet compte Vaolo + intégration module sur fiche AP*)
- **1** sortie d'expérience (*pour raison d'insatisfaction*)

Participation au suivi et retours d'expérience (sondage mensuel) :

- Juin : 7 participants
- Juillet : 5 participants
- Août : 9 participants
- Septembre : 8 participants

Bilan

Difficultés de fonctionnement :

- Difficulté à impliquer les participants
- Temps de travail salarié trop conséquent

Pistes d'amélioration :

- Possibilité d'ajouter plusieurs hébergements sur leur fiche Vaolo
- Possibilité de synchroniser le calendrier
- Meilleure visualisation pour l'utilisateur qui réserve de la possibilité de modifier ou supprimer sa contribution Vaolo
- Augmentation du taux de réservation

Constats :

- Faible intérêt du réseau pour ce projet (difficulté à réunir des participants)
- Implication participant très faible : à augmenter
- Implication salariée trop importante : à diminuer
- Retour d'expérience globalement négatif à ce stade, mais il existe des pistes d'amélioration à soumettre à Vaolo

Décision prise par le réseau AP :

- Ne pas ouvrir à ce stade à de nouveaux participants
- Mettre tous les efforts pour plutôt mobiliser les actuels participants afin de rendre l'expérience effective
- Le suivi de l'expérimentation est fait par la délégation communication (Diane avec l'aide de sa nouvelle déléguée Edith) pour la partie technique et stratégique, et par la commission Accueil Touristique (François référent) pour l'animation. La commission va plus s'impliquer sur le volet animation pour rééquilibrer le temps de travail de Diane sur ce projet.

Bilan et préconisations de VAOLO

https://www.canva.com/design/DAFwx-GG7g/pc8qfSJP3lzZQ7ifCWcv2A/view?utm_content=DAFwx-GG7g&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=viewer