



A propos du nouveau module de réservation mis en place en janvier 2018, que s'est-il passé ?

Si vous avez effectué une réservation cette année, vous avez certainement constaté des changements et parfois des difficultés. Nous vous devons quelques explications :

Nous avons été contraints :

- De changer d'hébergeur/prestataire de site internet pour garantir la sécurité des paiements online. L'ancien site ne le permettant plus, suite aux évolutions permanentes.
- De logiciel de gestion de camping pour répondre aux exigences de la loi de finances 2016 et des contraintes imposées par le Trésor Public : nous devons notamment valider les paiements sous 5 jours
- ➔ Pour négocier au mieux ce changement, nous avons donc fait appel au leader des logiciels de gestion de camping. Mais la spécificité de notre camping (particularité des places, gestion comptabilité publique, grand nombre de demandes) est telle que le logiciel ne s'est pas montré parfaitement adapté à ses cas de figure particuliers.

Les conséquences ont été :

- Serveur pris d'assaut en peu de temps = il a fallu ouvrir les réservations seulement par intermittence pour gérer l'affluence et les cas particuliers (262 demandes en 30 min).
- Difficulté à traiter les paiements sous 5 jours comme l'exige le Trésor Public. *Nous (Elise et Frédérique) traitons personnellement vos demandes sans passer par une plateforme de réservation*
- Certains clients ont été déroutés par ce module de réservation ou ont voulu à tout prix obtenir une place bien que leur catégorie de place soit déjà complète et ont sélectionné des places inadaptées/inaccessibles à leur matériel

Vous avez peut-être subi ces désagréments et nous le regrettons sincèrement. Cependant certaines améliorations sont à souligner :

- La réactivité du délai de confirmation de la réservation
- La réponse immédiate du site quand la catégorie sélectionnée était complète
- Et donc la possibilité de décaler ses dates si la période souhaitée était complète

Notre prestataire n'a pu que constater avec surprise la spécificité du camping du Cap et l'énorme demande à l'ouverture des résa (cas unique en France sur 8.000 campings !) et a décidé de nous accompagner au mieux pour la saison prochaine. Nous travaillons d'ores et déjà en partenariat avec lui pour trouver des alternatives facilitant les prochaines réservations de 2019. Dès que nous aurons une visibilité suffisante sur les améliorations possibles de notre prestataire, nous communiquerons ces changements sur le site internet dans la partie « documents utiles/notice de réservation), probablement à l'automne. Découvrez également sur notre site dans la rubrique « nouveautés » les projets en cours. **La date d'ouverture des réservations 2019 sera aussi annoncée sur le site en automne (pas avant janvier).**

Nous sommes conscients que le changement a été compliqué (pour tous) mais soyez convaincus que nous mettons tout en œuvre pour allier les contraintes qui nous sont imposées et vos attentes.

Merci de votre compréhension et fidélité inégalée.

La Direction

Frédérique DEFOY