

# Lorsque le répit commence dès la réservation !

Retour satisfaction des familles à l'issue de la journée d'ouverture des réservations du samedi 26 février 2022, qui a comptabilisé 448 réservations en une journée, soit 60% des places disponibles en 2022



## Avez-vous réussi à réserver la destination de votre choix ?

Oui, c'est la destination que je souhaite	Oui, elle fait partie de mes destinations souhaitées	Pas vraiment, mais cela me convient quand même	Non, j'ai du réserver une destination ne correspondant pas à mes souhaits
53,33 %	30,30 %	11,52%	4,85 %



## Comment avez-vous vécu ce moment de réservation ?

Tout s'est très bien passé pour moi	Cela s'est bien passé mais un peu stressant	Cela a été un moment plutôt stressant	Cela a été un moment très difficile
31,87 %	38,75 %	26,25 %	3,13 %



## Que pensez-vous de notre système de réservation ?

Ce système me convient très bien	Pas idéal, mais pas d'autre solution	Il faudrait un autre système	Je ne suis pas d'accord avec ce système
63,46 %	28,85 %	6,41 %	1,28 %

## Quel est votre avis sur les différents sujets suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moyennement satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Disponibilité et réactivité de l'équipe chargée des réservations	60,96 %	33,77 %	5,30 %	-
Principe d'un acompte de 10% à régler en ligne	64,38 %	30,40 %	4,38 %	0,86%
Le formulaire de réservation en ligne	61,64 %	33,34%	5,02 %	-
L'information sur vos aides financières en amont de la réservation	58,13 %	30,01 %	6,87 %	5,01 %
Le délai de traitement de votre formulaire de pré-demande	62,50 %	32,50 %	4,38 %	0,63 %
L'information sur le processus de réservation	62,50 %	27,31 %	9,38 %	0,82%

## Quel sont vos remarques ou suggestions d'amélioration ?

- Avoir plus de villages de vacances
- Droits Vacaf non actualisés par les Caf
- Plus de destinations avec infirmière
- Proposer des séjours du lundi au lundi
- Assurance annulation trop chère
- Avoir des destinations moins chères
- Plus d'informations sur les transports
- Encore plus de destinations
- Pouvoir émettre une liste de vœux
- Système tournant chaque année

## Quel message souhaitez vous adresser à l'équipe Passerelles ?

Merci, tout simplement !

C'est notre première expérience et nous vous avons sollicité durant la semaine de réservation et le jour même de la réservation et l'équipe Passerelles a toujours été disponible et réactive. Merci à vous !

Bravo à toute l'équipe qui compose cette passerelle solidaire et permet aux familles de profiter d'un séjour adapté à leur difficulté !  
Merci encore une fois de votre travail pour nous proposer un beau choix de destinations.

Merci d'exister et d'essayer d'améliorer chaque année, en particulier pour le choix des destinations. On espère que notre CAF va prendre en charge, car sinon, on devra annuler. Bon courage.

Tout simplement un GRAND merci à toute l'équipe qui permet à des familles de bénéficier de répit durant les vacances estivales. Une action à développer au fil des années, d'autres opérateurs devraient en "prendre de la graine".

Un grand merci tout simplement

Merci pour votre disponibilité, votre réactivité et votre engagement !

Merci pour l'accueil au téléphone et pour toutes les informations bien expliquées.

Merci beaucoup pour votre aide si précieuse.

Ce système de réservation me convient et me rend plus sereine pour cet été.

Merci pour votre engagement professionnel.

Merci pour ce que vous faites.

Merci pour ce que vous faites. Bravo pour avoir ouvert de nombreuses nouvelles destinations. C'est une belle offre et un beau service. On se réjouit de ces vacances répit.

C'est la première année que je m'adresse à votre service et je vous trouve réactif et vous nous tenez informé de chaque étape ou problème  
MERCI pour cette superbe opportunité

Merci à tous pour ce que vous faites Depuis qu'on est parti en vacances l'année dernière avec vous on ne se voit pas partir autrement  
Cordialement

J'étais sur le site de réservation à 10 h pile mais hélas je n'ai eu qu'une semaine or nous aurions aimé 2 semaines de prise en charge quitte à régler le surplus

C'est la première fois que je suis en contact avec l'équipe et le projet passerelle et j'en suis très contente. Beaucoup de disponibilités et des séjours qui me semble vraiment super. L'une des grandes difficultés pour les familles c'est également les vacances d'hiver et notamment la possibilité d'aller au ski (qui est un vrai casse casse-tête lorsque vous avez un enfant lourd et qui ne marche pas). Ce serait chouette d'avoir cette possibilité de proposer ce type de séjour. Merci en tout cas !

Je ne suis pas sûr de maintenir le voyage car pas de nouvelles des vacaf et les locations sont très chères pour mon budget vacances  
cordialement

Merci beaucoup car c'est la 1ere fois que je vais pouvoir partir avec mes enfants.

Un grand merci pour tous votre travail. Le réseau passerelle est très bien. Toute l'équipe est à l'écoute merci pour votre accompagnement votre écoute votre disponibilité. je suis ravie de faire partie de vos client Réseau passerelles

Je remercie toute l'équipe, nous sommes des parents très content d'avoir pu réserver un séjour et de bénéficier d'un financement pour les animations de nos enfants.

Un chouette boulot en amont pour tenter de répondre à toutes les demandes et nous faciliter les choses. Merci à vous

Un grand merci pour les efforts entrepris par toute l'équipe pour mettre en place ses séjours. Suggestion possible sur le descriptif de présentation du séjour : il serait utile d'indiquer systématiquement la distance avec la mer/océan ainsi que la capacité d'accueil du camping.

Merci pour votre disponibilité lorsque j'ai eu des questions dans les jours qui ont précédé la réservation et merci d'exister pour nous offrir ce répit tellement important !! Merci pour tout !

Un énorme merci pour votre travail et votre investissement pour cette noble cause !

Merci pour tout ! C'est notre 8e séjour Passerelles et nous sommes toujours ravis de faire partie de l'aventure et de passer, grâce à vous, de fabuleuses vacances en famille

Merci pour toute cette préparation

Vous avez été depuis le début très à l'écoute de nos questionnements de nos inquiétudes. En effet, c'est la première fois que l'on peut envisager de partir sereinement en vacances avec toute la famille et aussi loin de notre lieu d'habitation. Merci infiniment de rendre tout cela possible.

Merci pour tout, ce sera la première année que nous pourrons profiter de votre aide, nous avons hâte de profiter de répit, en espérant que notre fils profitera et n'aura pas trop troubles

Merci pour vos précieux conseils, votre patience et efficacité

Merci beaucoup pour votre disponibilité et réactivité

Je vous remercie pour votre collaboration, disponibilité et votre conseil.

Merci pour votre disponibilité, votre gentillesse et votre travail qui nous permet de bénéficier d'une semaine de répit pendant les vacances estivales !!! Bravo

Merci pour votre travail.

Continuer à nous proposer des destinations nombreuses et variées.

Un très grand Merci à toute l'équipe qui fait un énorme travail pour que nous familles puissions trouver des destinations pour nos enfants en situation de handicap qui malheureusement avons extrêmement de difficultés à trouver des lieux accessibles notamment en fauteuil roulant. Sans vous, nous ne pourrions pas trouver toutes ces destinations et retournerions tous les ans au même endroit. Merci aussi pour votre soutien et votre gentillesse ainsi qu'aux équipes qui s'occupent de nos enfants sur les lieux de vacances.

Merci pour nous car tout le monde passe de belles vacances grâce a vos services vos éducateurs

Merci de vos efforts pour nous proposer des séjours adaptés, dans des lieux sympas pour toute la famille à des prix équivalents aux familles dites "ordinaires"

Merci de ce que vous faite pour nous

Super réactif

Merci infiniment à toute l'équipe pour votre investissement et votre aide. Grâce à vous nous pouvons partir en vacances même si cela reste toujours un peu compliqué. Les garçons ont hâte de partir et ça c'est super,)

Merci pour l'aide apporté à la réservation

Merci de pouvoir partir avec ce système. Ça fait 7 ans que je ne suis pas partie en vacances

MERCI ! Nous n'avons pas notre 1er choix mais vous nous emmènerez à la découverte de la Bretagne cette année ! L'essentiel est là, partir avec l'assurance d'être accueillis par une super équipe. On sait que vous sélectionnez avec soin des professionnels qui vont accueillir notre fils, c'est finalement bien plus important que le lieu lui-même !

Merci pour votre engagement.

Je ne peux que les remercier pour leurs explications et leur disponibilité. Merci beaucoup

Nous avons réussi à trouver un logement nous même pour partir mais il n'est pas adapté à un enfant handicapé moteur. Nous espérons pouvoir réserver un logement adapté l'année prochaine auprès de votre équipe

Super équipe

Bravo pour ce que vous proposez, même si cette année je n'ai pas eu ce que je souhaitais.

La réservation anticipée est un système indispensable pour les familles qui ont des besoins très spécifiques, avec un enfant lourdement handicapé et dépendant. La présélection de logements adaptés nous facilite le choix et, surtout, nous évite de faire des erreurs qui pourraient gâcher des vacances. Merci !

Merci pour la qualité de votre service, et votre écoute. Nous avons eu des interlocuteurs très sympathiques tout au long du processus d'inscription

Juste merci de nous permettre de passer des vraies vacances

Merci à vous car avant de savoir que vous existiez nous avions fait "une croix" sur des vacances en famille.

Si notre séjour se passe comme votre service initial, alors nous ne pouvons qu'être pleinement comblés !

Un grand bravo pour le suivi et réactivité

Merci de proposer ce type de prestation. Dans notre cas particulier, nous aimerions plus de clubs avec extérieur clos. Ils sont finalement peu nombreux et c'est pour notre un critère prioritaire.

Merci, nous espérons pouvoir passer de belles vacances en famille

Vous êtes formidable merci pour tout

Bravo à toute l'équipe. Ce n'est pas un mince travail, ce que vous avez réalisé, ce que vous réalisez au quotidien. Grâce à vous, de nombreuses familles vont pouvoir passer des moments plus sereins et agréables en famille, et ça, c'est très précieux. Le quotidien est souvent difficile, mais grâce à vous, je sais que je soufflerai une semaine en août, en profitant de chaque membre de ma tribu. Merci d'avoir été fait en sorte que des vacances soient possibles. Cela faisait 8 ans que nous n'étions pas partis...

Merci beaucoup de votre implication pour nous permettre de partir avec nos enfants extraordinaires. Ce sera une 1ère pour nous. Merci de nous permettre de partir encore cette année, merci pour votre travail

Un grand merci pour votre aide précieuse et de m'avoir contactée pour m'aider dans mes démarches qui va nous permettre de passer un moment inoubliable en famille.

Hâte de découvrir votre réseau et vous remercie d'exister. Cordialement

Merci pour cette possibilité formidable pour nous

Merci pour votre patience votre écoute votre amabilité au téléphone

Je remercie la disponibilité de l'équipe et je salue leur dévouement pour satisfaire et répondre aux besoins des familles.

Je les félicite de vive voix pour leur travail et je les remercie

Un Grand merci pour votre efficacité et votre investissement pour ce travail formidable que vous faites pour nous. Un grand bravo. Merci d'exister !

Merci pour votre réactivité. Petit bémol sur votre offre de séjour, elle cible en particulier des familles couples avec enfants. Quand on est monoparental le coût des locations est difficilement accessible. Il serait intéressant de développer des offres sans obligation d'hébergement comme ce que propose le camping de Lège Cap ferret.

Merci pour les destinations, pour tout votre travail en amont. Bien sincèrement.

Merci à vous de nous permettre de pouvoir partir en vacances en famille malgré le handicap de notre enfant

Merci de votre implication et de votre engagement auprès de nos familles et surtout de nos enfants. Nous attendons tous ces vacances avec tellement d'impatience. Merci du fond du cœur car vos derniers jours ont dû être éreintants !

Merci Grâce à vous nous allons pouvoir partir en vacances. Et d'avance je sais que les enfants vont bien en profiter !

Merci pour la réactivité samedi lors de la réservation. Revoir les aides financières auxquelles ont droit les particuliers car ce n'est pas Claire du tout

1ère étape pour la réservation effectuée sans souci. Personne de vos services par téléphone très aimable. Merci

Merci pour l'existence de cette structure. Bravo et merci aux interlocuteurs qui nous épaulent accompagnent et renseignent depuis le formulaire de préinscription jusqu'après la validation du séjour. Avoir quelqu'un en ligne le jour des réservations est très appréciable. Bravo et merci à tous

Les informations sur le préfinancement ne sont pas très claires !

Merci de proposer ce moment de répit aux familles en vacances. Très heureux d'avoir pu obtenir un séjour. En espérant encore plus de destinations pour les années à venir pour que le plus de famille en profitent.

C'est super ce que vous faites ! Hâte de tester ces 1ères vraies vacances depuis 10 ans, âge de notre aîné extraordinaire

Bonjour, j'espère pour une 1ère que nous serons pleinement sereins pendant nos vacances ...merci pour votre gentillesse au téléphone. Cordialement

Merci beaucoup pour votre aide et votre travail effectué. Souvent démunis, un quotidien compliqué avec la différence de notre Arthur, les vacances sont importantes pour toute la famille.... Merci

Merci du fond du cœur c'est la première fois en 7 ans que je vais pouvoir partir en vacances. Merci pour votre bienveillance et pour ce superbe travail