

Fonctionnement des donations faites par les visiteurs JEF version 1.2 - Novembre 2019

D'une manière générale, les institutions (Office de Tourisme, Comité départemental du Tourisme, etc) n'acceptent pas de dons de la part de leurs 'clients' et donc ne font pas appel à donation.

Pour les associations de Greeters en France, la donation peut être une partie importante de leur financement. Rien n'empêche une association 1901, de collecter des dons, du moins jusqu'à une certaine valeur, dont nous sommes très loin.

La donation a donc été retenue par les organisations greeters et ce, de très longue date, comme source de financement possible. Nos collègues américains arrivent à lever des fonds qui nous paraissent considérables ici en France. Mais la pratique du don n'est plus l'apanage des anglo-saxons et on la voit se développer de plus en plus, en France comme dans les pays 'latins'.

C'est aussi une tendance des nouvelles économies du service, particulièrement dans le tourisme, qui favorise le 'don' lorsqu'on est satisfait.

A ce jeu nous sommes, nous Greeters, bien placés, car nos visiteurs sont très largement satisfaits de leur balade avec nous. Pourquoi ne pas donc laisser nos visiteurs nous aider financièrement par des dons? C'est ce que nous avons mis en place en France avec les membres de la Fédération France Greeters.

Pourquoi avons nous besoin de financement ?

Il est clair que nous pratiquons une activité basée sur le bénévolat. Les Greeters mais aussi beaucoup de personnes chargés de gestion sont des bénévoles. Mais pour animer le groupe local de greeters, un apéritif en commun, une réunion d'échange, sans parler de mises en oeuvre plus technique (site, réseaux sociaux), un minimum de finance rend les choses plus simples et faisable. Les dons collectés sont les bienvenus, pour financer ce type d'activités.

Nous avons en France une forte proportion de groupes greeters créés et gérés par des institutions type Office de Tourisme. Dans ce cas l'Office prend en charge les coûts de développement du site web, mais aussi les personnes qui gèrent les demandes. Leur structure légale, d'autre part, ne permet pas la gestion de dons.

L'ensemble des organisations Greeters de France a décidé, collectivement en 2010 d'abord, puis de manière plus structurée en 2014, de mutualiser nos efforts pour créer et utiliser des outils communs (plateforme Greeters France et système de gestion des demandes de balades), pour être présent sur le web et les réseaux sociaux, pour communiquer et améliorer notre notoriété.

En conséquence, les membres versent une cotisation annuelle à la Fédération France Greeters, association loi 1901, ce qui constitue une part importante de notre besoin de financement annuel. Mais les dons collectés par la Fédération sont un complément financier utile à tous, pour financer plus de projets et/ou alléger la charge des membres.

L'Assemblée générale annuelle de la Fédération est l'occasion de détailler chaque année les sources de financement, de les auditer et de vérifier la bonne utilisation des fonds.

Donations faites sur les sites web des organisations Greeters.

Chaque organisation Greeters dispose d'un site web, où de pages sur un site web institutionnel. C'est là que l'organisation Greeters pourra faire appel à donations auprès des visiteurs de nos sites.

Par exemple voyez les pages publiques de Dons suivantes:

[Angers](#) - [Bordeaux](#) - [Fédération France Greeters](#) Sur cette dernière page on parle aussi de mécénat.

Les quelques dons qui arrivent par ce biais sont suivis et comptabilisés localement. La Fédération, elle, intègre ces dons sur son compte paypal et les comptabilise sur le compte donation de l'exercice courant.

Donations faites en main propre du visiteur au Greeter.

Certaines organisations de Greeters autorisent cette disposition. En effet chaque greeter avec un peu d'expérience se trouvera confronté à la situation suivante:

En fin rencontre, le visiteur très satisfait de sa balade et du contact avec son greeter, va sortir son portefeuille et spontanément tendre un billet, en remerciement, au greeter.

Comment doit-on réagir alors?

Nous donnons une règle générale dans ce cas, chaque organisation, pouvant la peaufiner avec éventuellement ses Greeters et donc adapter la réponse.

- Il faut d'abord remercier le visiteur de son geste. Rappeler que les greeters sont bénévoles et donc n'acceptent pas de paiement ou de 'pourboire' pour eux mêmes.
- Nous proposons par contre que le greeter accepte le billet tendu en tant que don pour aider les greeters dans leur gestion et leur évolution. (Voir plus loin les modalités de traitement)
Le traitement de ce don en utilisant JEF assure que le visiteur reçoit, en même temps que la demande d'Avis sur la balade, dans les quelques jours qui suivent, une phrase de remerciement de la part de l'organisation Greeters avec qui il a fait la balade.
- Nous savons que beaucoup de greeters ne sont pas à l'aise avec cette pratique et il ne s'agit pas de l'imposer.
Si c'est le cas, le greeter peut refuser de prendre le billet tendu et signaler au visiteur qu'il va recevoir par mail une demande d'évaluation de nos services. Il aura alors la possibilité, s'il le souhaite, de faire un don, à sa convenance en utilisant sa carte bancaire.

Appel à donations faites au visiteur par JEF.

Notre système de gestion des demandes et des balades, le système JEF, gère la possibilité d'appel aux dons auprès de nos visiteurs. Il a de ce point de vue trois modes d'action et chaque organisation de Greeters utilisateur de JEF doit définir quel mode d'action il souhaite utiliser pour la gestion des dons.

- **Mode: Pas de dons !**

C'est simple, JEF ne parle jamais au visiteur de donation et il n'a aucun outil pour gérer des dons. Ceci est cependant indépendant d'une éventuelle page de donation de site Web du réseau.

- **Mode: Collecte de dons**

Le réseau accepte de collecter des dons de ses visiteurs. Il doit le faire sur un compte Paypal.

- **Cas des Associations.**

Elles veulent collecter les dons sollicités auprès de leur visiteurs sur leur compte Paypal et en disposer comme bon leur semble. Ceci apparaîtra dans les résultats financiers présentés chaque année en assemblée générale de l'association en question.

- **Cas des institutions**

Celles ci ne peuvent percevoir des dons mais elles peuvent être d'accord pour participer à la collecte générale de dons pour l'ensemble des Greeters de France.

Dans ce cas on utilise le compte paypal géré par la Fédération. C'est l'AG de la Fédération France Greeters qui va comptabiliser ces dons sur son compte d'exploitation. Chaque membre a accès à ses chiffres et à leur utilisation.

A noter que dans ce cas le réseau d'origine conserve la vue sur les dons collectés par leur visiteurs. Les visiteurs reçoivent un mail de remerciement signé par ce réseau, celui ou il a effectué sa balade et pour laquelle il a fait un don.

- **Mode: Timing**

S'il y a collecte de dons, à quel moment et comment JEF formule ses demandes ?

- **A la fin de l'évaluation visiteur.**

C'est à dire, une fois que la balade est faite, on propose au visiteur d'aider les Greeters de France par un don.

Voici le texte à l'écran dans le cas Associations:

Soutenez notre organisation : Faites un don

Nous sommes une petite organisation de bénévoles sans gros moyens, mais notre impact est grand !

Ce qui nous amène à vous solliciter pour verser un don qui reste à votre libre appréciation. Ce don aidera à financer le fonctionnement et l'organisation des balades Greeters, ainsi que les coûts de gestion administrative, informatique et le site internet.

Sans cela, il n'y aurait simplement pas de Greeters !

Sélectionnez le niveau de votre donation en euros, ci-dessous, puis cliquez sur le bouton Paypal de paiement en ligne sécurisé.

10 15 20 25 30 50 75 100

Autre montant en euros



Voici le texte à l'écran dans le cas Institutions:

Soutenez notre organisation : Faites un don

Votre greeter est bénévole. Il a plaisir à partager avec vous une balade à titre gratuit. Mais la gestion des balades a besoin de financement.

Ce qui nous amène à vous solliciter pour verser un don qui reste à votre libre appréciation. Ce don aidera à financer le fonctionnement et l'organisation des balades Greeters, ainsi que les coûts de gestion administrative, informatique et le site internet.

Sans cela, il n'y aurait simplement pas de Greeters !

Sélectionnez le niveau de votre donation en euros, ci-dessous, puis cliquez sur le bouton Paypal de paiement en ligne sécurisé.

10 15 20 25 30 50 75 100

Autre montant en euros



Dans les deux cas, le montant proposé(sur l'échelle de montant en euros), n'est pas imposé: le visiteur peut en changer. Le montant proposé pour le don est un paramètre de JEF qui est fixé par le réseau, un paramètre qui peut être changé dans le temps.

- **Après la validation de la demande**

C'est à dire au moment de l'évaluation du visiteur, une fois que la balade est faite. il n'y a plus de mauvaise interprétation à faire du style: "Si je ne donne pas est-ce que j'aurai quand même une bonne balade?". Il n'y a plus aucune 'représailles' à redouter puisque le service a déjà été donné gratuitement. C'est fini.

Plus de stress donc côté visiteur. Visiteur qui par contre est très satisfait en général de sa balade: Ils sont nombreux à le dire.

Cet appel au don est aussi renouvelé pour les réseaux qui ont choisi la première méthode du mode timing et si le visiteur n'a pas répondu à la première sollicitation.

Chaque membre de France Greeters qui utilise JEF a donc 3 modes de gestion des dons visiteurs qui doivent être défini dans JEF en même temps que les paramètres qui vont avec (Compte Paypal etc.). Ces choix peuvent être changés au cours du temps.

Comment sont gérés les dons visiteurs enregistrés dans JEF ?

Chaque gestionnaire de balades a un accès JEF permanent et en temps réel à l'ensemble des dons versés pour une balade effectué dans son réseau. La vue se trouve sous l'onglet 'Donations'.

Liste des donations							
Nouvelle donation							
Id de la demande	Bénévole	Statut	Montant	Type	Date de création	Date de cloture	Donation From Actions
383792		Completed	25	Paypal	08/09/2019 - 15:20	08/09/2019 - 15:20	visitor Modifier
383756		Completed	15	Paypal	07/09/2019 - 17:36	07/09/2019 - 17:36	visitor Modifier
383733		Completed	25	Paypal	07/09/2019 - 00:32	07/09/2019 - 00:32	visitor Modifier
383724	Marie-claire VALLET	Completed	10	Paypal	06/09/2019 - 18:17	06/09/2019 - 18:17	visitor Modifier
383714		Completed	5	Paypal	06/09/2019 - 12:59	06/09/2019 - 12:59	visitor Modifier
383703		Completed	20	Paypal	06/09/2019 - 07:05	06/09/2019 - 07:05	visitor Modifier
382096	Sandrine SEGUIS	Completed	15	Paypal	06/09/2019 - 05:50	06/09/2019 - 05:50	greeter Modifier
379680	Frank DELACOURT	Completed	20	Paypal	05/09/2019 - 21:42	05/09/2019 - 21:42	visitor Modifier

Si le champ bénévole est blanc: soit la demande n'est pas encore attribuée, soit la demande a été annulée. Dans ce dernier cas le visiteur est prévenu par mail qu'il doit nous le demander s'il souhaite être remboursé de son don.

Tag	Montant donation	Notation visiteur	
		4/4	Voir Modifier Supprimer
ins 'or a drink		4/4	Voir Modifier Supprimer
	10	4/4	Voir Modifier Supprimer
ient le			

Mais l'information est aussi présente sur les écrans de gestion des demandes, comme ci-contre.

Remerciements envoyés au visiteur donateur

Ceci se fait de 3 manières différentes selon le moment où le don nous est versé.

1. **Lorsque la donation a été faite avant la balade**, c'est à dire au moment de l'enregistrement de la demande par le visiteur, l'information apparaît sur le mail 'balade organisée' envoyé au greeter, dès que la balade est confirmée.

D'autre part le visiteur reçoit le mail de remerciement ci-dessous, en même temps que l'accusé de réception de sa demande.

Nous sommes très sensibles au don que vous avez remis à notre organisation de Greeters.

Un grand et chaleureux merci !

La générosité de visiteur tel que vous, aide à ce que notre passion perdure. Sans cela, il n'y aurait simplement pas de Greeters !

Si, par la suite, vous deviez annuler votre demande et en demander le remboursement. Dites nous simplement votre souhait d'être remboursé de votre don, par email à l'adresse suivante . N'oubliez pas de donner l'identifiant de votre demande Greeters initiale!

Nous serons ravis de vous revoir dans une balade Greeters, autour du Monde.

L'équipe de Nantes Greeters Mail 1-03

[Greeters Nantes](#) - [Les Greeters en France](#) - [Membre du réseau international des Greeters.](#)

2. **Le visiteur**, à la fin de sa balade, **tend un billet au Greeter** qui l'accepte en tant que don pour son organisation. Voir les conditions au paragraphe "Donations faites en main propre du visiteur au Greeter".

Lors de sa réponse à la demande de Compte rendu de Balade, le Greeter peut alors verser avec sa carte bancaire, le don qu'il a reçu du visiteur en numéraire, billet(s) qu'il garde en contrepartie.

Cela se passe à l'écran dès que son compte rendu de balade est validé.

Le visiteur recevra par la suite, après le compte rendu de son greeter, un mail qui demande son avis sur la balade. Mais aussi qui le remercie de sa donation manuelle faite à son greeter. Voici un exemple de mail:

Bonjour Christian,

Vous avez participé à une balade avec Boulogne-Paris Ouest Greeters.

Nous espérons que vous avez passé un bon moment .

Nous sommes attentifs à vos commentaires et à vos questions. Pourriez vous nous en dire plus sur votre balade ? Cela nous aidera à améliorer notre organisation.

[Je remplis mon évaluation de balade en cliquant ici](#)

Nous sommes très sensibles au don que vous avez remis à notre association. Un grand et chaleureux merci !

Partagez votre expérience avec vos amis et connaissances!

A tres bientôt

L'équipe de Boulogne-Paris Ouest Greeters Mail 5-01

[Balades greeters à Boulogne](#) - [Les Greeters en France](#) - [Membre du réseau international des Greeters.](#)

3. Si le visiteur fait un don, après avoir donné son avis, alors il reçoit dès le lendemain un mail de remerciement, que voici ci-dessous.

Nous sommes très sensibles au don que vous avez remis à notre organisation de Greeters.

Un grand et chaleureux merci !

La générosité de visiteur tel que vous, aide à ce que notre passion perdure. Sans cela, il n'y aurait simplement pas de Greeters !

Vous avez été satisfait des Greeters, faites le savoir autour de vous.

Nous serons ravis de vous revoir dans une balade Greeters, autour du Monde.

L'équipe de Lyon Greeters Mail 1-03

Greeters de Lyon - [Les Greeters en France](#)
[Membre du réseau international des Greeters.](#)

Le système paypal que nous utilisons est un système mondial présent dans énormément de pays qui nous permet de recevoir des dons de tous nos visiteurs et dans leur monnaie d'origine très souvent. Paypal fonctionne pour l'utilisateur, par prélèvement sur la carte bancaire. Nul besoin d'avoir un compte Paypal, pour nous verser un don.

Chaque réseau propriétaire d'un compte Paypal, dispose d'outils d'analyses et de revue individuelle de chaque don reçu. Cela sert de base au travail d'audit et de suivi fait par les associations, en particulier.

Pour conclure

Au niveau de la Fédération France Greeters, la collecte des dons de nos visiteurs représente actuellement 25% de notre budget annuel. C'est une part importante de notre capacité de financement qui bénéficie à l'ensemble des membres de la Fédération. Nous souhaitons continuer à utiliser cette capacité.

Ce document a pour vocation à être lu et compris par l'ensemble des Greeters de France. Il ne doit pas y avoir de trou noir, tout ce que nous faisons est clair, décidé et audité. En particulier les Gestionnaires JEF de chacun des membres doivent pouvoir répondre aux questions de leurs greeters sur ce sujet.

Révision Novembre 2019