



Comment éviter les réservations visas en location courte durée ?

Ce document synthétise les meilleures pratiques partagées par l'équipe **J'affiche Complet** sur un sujet très courant qui abîme la performance des loueurs : les réservations visas.

Ces réservations ont la particularité de bloquer votre calendrier inutilement avant de s'annuler, faussant ainsi vos statistiques et vous faisant perdre des opportunités réelles.

Section 1 : Qu'est-ce qu'une réservation visa ?

Définition : Il s'agit d'une demande d'hébergement effectuée par des personnes souhaitant obtenir un visa. Pour faire cette demande administrative, elles doivent fournir un justificatif d'hébergement dans le pays de destination. Ces personnes réservent **UNIQUEMENT** pour obtenir ce document et n'ont **AUCUNE** intention de venir séjourner chez vous.

L'impact négatif est multiple :

- Bloque la disponibilité et la visibilité dans le calendrier.
- Fausse les statistiques de revenue management (pickup, taux d'occupation).
- Donne l'impression d'avoir du "matelas" (réservations d'avance) sur le long terme, alors qu'elles vont s'annuler (souvent en dernière minute ou en "no-show").

Important : Ce ne sont pas des personnes "mal intentionnées" ou des robots, mais simplement des voyageurs qui ont besoin d'un visa pour se déplacer.

Section 2 : Comment identifier une réservation visa ?

Il existe 5 critères principaux qui, cumulés, ne trompent pas :

1. **Nationalité du voyageur :** Souvent issue de pays du Moyen-Orient, du Maghreb, d'Afrique subsaharienne ou d'Asie du Sud.
2. **Profil du voyageur :** Soit un NOUVEAU profil sans historique (créé pour l'occasion), soit un profil avec un taux d'annulation TRÈS ÉLEVÉ, soit un compte NON VÉRIFIÉ

(pas de pièce d'identité).

3. **Durée du séjour** : Généralement entre 10 et 30 jours. (Avant c'était souvent +28 nuits, maintenant cela peut être plus court).
4. **Délai de réservation** : Souvent 2 à 3 mois à l'avance, ce qui correspond au délai d'instruction du dossier visa.
5. **Le cumul** : Une réservation dans 3 mois, pour 15 jours, avec une nationalité citée et un profil vierge est **quasi certainement** une réservation visa.

Section 3 : Pourquoi c'est souvent sur Booking.com et sur les nouvelles annonces ?

Les nouvelles annonces sont des cibles privilégiées

Les demandeurs de visa savent que les nouvelles annonces ont souvent des paramètres pas terminés ou très flexibles (conditions d'annulation souples) pour aider au lancement. De plus, les nouveaux propriétaires sont très réactifs et contents d'avoir des réservations, n'osant pas poser de questions sur des séjours étranges ou des problèmes de carte bancaire.

Pourquoi Booking.com plus qu'Airbnb ?

- **Profils non vérifiés** : Contrairement à Airbnb qui exige une pièce d'identité, Booking.com permet de réserver sans vérification poussée pour les premières fois.
- **Réserver sans payer** : Booking.com permet souvent de réserver sans mettre de carte bancaire au départ. C'est sans risque pour le demandeur de visa qui pourra annuler plus tard sans frais.

Section 4 : Pourquoi ça nous gêne ?

Au-delà de la fausse joie, l'impact est financier. Cela bloque le calendrier, empêche la visibilité pour de vraies réservations, et fausse l'optimisation du revenue management car on pense avoir des réservations futures assurées. On ne sait jamais *quand* elles vont s'annuler, ce qui crée une incertitude permanente.

Section 5 : Comment se protéger ? (Solutions graduées)

 **IMPORTANT** : Ces solutions ne vont PAS éradiquer complètement les réservations visa, mais peuvent en réduire significativement la fréquence.

A. QUAND LA RÉSERVATION EST DÉJÀ LÀ

Solution 1 : Contacter le voyageur

Envoyez un message ou appelez pour demander l'objectif du voyage et une preuve de billet d'avion. Souvent, les réservations visa ne répondent pas.

Solution 2 : Message direct et franc

Dites poliment que vous savez qu'il s'agit d'une réservation visa. Demandez-leur d'annuler dès l'obtention du visa pour ne pas bloquer votre calendrier inutilement. Cela évite les annulations de dernière minute.

Solution 3 : Demander à Booking d'annuler

C'est possible en parlementant avec le support. Indiquez qu'il s'agit d'une réservation visa ou prétextez un problème de paramétrage. Booking peut annuler la réservation à votre place.

B. COMMENT ÉVITER D'EN AVOIR (Prévention)

Solution 1 : Mettre un MAX STAY (durée de séjour maximum) - Le plus efficace

Comme les réservations visa durent souvent 10-15 jours, limitez la durée de séjour maximum à **9 ou 10 jours**.

- À paramétrer sur votre channel manager (s'applique à toutes les plateformes) ou directement sur Booking (via le support).

⚠ ATTENTION à la balance !

Si vous ne faites que des courts séjours (1-7 nuits), c'est parfait. Mais si vous avez parfois de vraies réservations longues, pesez le pour et le contre. Ne vous tirez pas une balle dans le pied en bloquant votre vraie clientèle pour éviter quelques réservations visas.

Solution 2 : Le règlement intérieur

Noter explicitement que "les réservations visa ne sont pas autorisées". Peu efficace, mais dissuasif.

C. SOLUTIONS PLUS RESTRICTIVES (À utiliser avec parcimonie)

Solution 3 : Conditions d'annulation NON REMBOURSABLES

Élimine totalement le risque (personne ne paiera pour une fausse réséa). MAIS cela réduit drastiquement votre volume de réservations car les clients veulent de la flexibilité aujourd'hui. Cela abîme aussi votre référencement.

Solution 4 : Réservations À LA DEMANDE (validation manuelle)

Très contraignant (validation manuelle de chaque demande). Les clients veulent de la fluidité et de l'instantané. Risque de perte de volume et de référencement.

Solution 5 : Ne pas utiliser Booking Payment

Vous gérez les paiements vous-même. En cas de suspicion, faites une pré-autorisation bancaire. Si la carte ne passe pas, vous annulez. C'est efficace mais demande beaucoup de gestion manuelle.

Section 6 : Recommandations finales

Il faut trouver un **ÉQUILIBRE** entre protection et performance. Ne sur-réagissez pas au risque de perdre votre vraie clientèle. Le "Max Stay" reste souvent la solution la plus équilibrée.

Règle d'or : "Il y a une balance à prendre : risque d'avoir des réservations visa VS risque de perdre ses propres réservations qui sont des VRAIES réservations."

CHECKLIST - Comment gérer les réservations visas

- ☐ **Identifier mes nouvelles annonces :** Sont-elles bien paramétrées ? (Conditions d'annulation pas trop flexibles au début).
- ☐ **Critères d'alerte :** Je surveille le combo Nationalité + Profil vierge + Durée 10-30j + Délai 2-3 mois.
- ☐ **Contact systématique :** J'appelle ou j'écris aux réservations suspectes pour demander l'objectif du voyage.
- ☐ **Max Stay intelligent :** Je paramètre une durée max (ex: 10 jours) Si cela ne bloque pas ma vraie clientèle.
- ☐ **Action Booking :** Je demande à Booking d'activer l'option "Max Stay" dans mon calendrier si besoin.
- ☐ **Règlement intérieur :** J'ajoute la mention "Réservations visa non autorisées".
- ☐ **Gestion proactive :** Si une résa visa est confirmée, je demande poliment l'annulation rapide après obtention du visa.
- ☐ **Annulation forcée :** Si récurrent, je contacte le support Booking pour forcer l'annulation.
- ☐ **Analyse froide :** Je calcule combien de résas visas j'ai réellement par an avant de tout bloquer.
- ☐ **Solutions ultimes :** Je n'utilise le "Non remboursable" ou la "Validation manuelle" qu'en dernier recours absolu.
- ☐ **Formation équipe :** J'apprends à mon équipe à repérer les signaux faibles d'une réservation visa.