

# Chère agence de voyages partenaire,

La sécurité de nos clients est notre priorité.

C'est pourquoi il est important pour nous que tous nos clients se sentent **bien et en sécurité** lorsqu'ils se retrouvent en difficulté au cours de leur voyage.

Nous vous faisons donc découvrir dans les pages suivantes les mesures à prendre pour assurer un niveau de sécurité optimal pour notre clientèle. Pour cela, nous avons rassemblé pour vous les principales procédures du GROUPE FTI.

# Qu'est-ce qu'une crise touristique?

Une crise touristique est un événement grave et inhabituel portant atteinte au bien-être de plusieurs clients et/ou employés. Il s'agit par exemple des événements suivants :

- Accident de moyen de transport (avion, bus, bateau, train)
- Attaques terroristes
- Instabilité politique, arrestations
- Épidémies, maladies, contagions Épidémies, maladies, contagions
- Catastrophes naturelles (cyclone, séisme, tsunami)
- IncendiesIncendies

# En quoi consiste notre procédure en cas de crise?

Prévention Réaction Suivi

# Comment pouvez-vous, en tant qu'agence de voyage partenaire, aider en cas de crise?

## 1. Proposition d'assurance maladie à l'étranger

Avantages pour le client:

- Choix libre du médecin et de la clinique dans la région concernée
- Organisation du rapatriement
- Prise en charge des frais de rapatriement

# 2. Inscription à la liste de prévention des crises du ministère des affaires étrangères/de

Avantages pour le client:

• Recommandations de l'ambassade du pays concerné



#### Prévention des crises

#### 1. Suivi en continu de l'actualité mondiale 365 jours/365, 24 h/24



- A3M Global Monitoring
- Système d'alerte générale
- Informations en provenance de nos agences régionales
- Consignes de voyage et de sécurité des ministères des affaires étrangères de nos marchés émetteurs
- Applications d'informations via smartphone

## 2. Formation professionnelle de nos équipes

## Équipe de service client



- Prise en charge personnalisée de nos clients sur place et/ou à l'aéroport
- Prise en charge téléphonique via la hotline réservée aux crises

### Centre de services



- Informations sur la situation de crise actuelle pour tous les appelants
- Assistance modification de réservation

#### Agences régionales



- Couverture détaillée de l'événement
- Prise en charge des clients sur place

# 3. Manuel de gestion de crise et listes de contrôle

- •Réécriture régulière de notre manuel de gestion de crise
- Création de listes de contrôle pour les différentes crises

#### Réaction

#### Notre procédure en cas de crise

La gestion de crise du GROUPE FTI est disponible à tout moment et prête à être appliquée de manière professionnelle en cas de crise. En cas de crise, l'ensemble des entreprises est immédiatement informé. Les informations communiquées par les associations touristiques, les ministères des affaires étrangères et les régions concernées sont récupérées. Ces informations vont permettre à la cellule de crise de déterminer la manière dont le GROUPE FTI va procéder. La cellule de crise se compose de représentants des départements concernés par la crise, comme par ex. les départements juridique, aérien, produit, communication institutionnelle, service client et centre de services. Voici comment s'organise systématiquement la procédure:

- Échanges à propos et évaluation de la situation de crise actuelle en coopération avec:
- Les associations touristiques de nos marchés émetteurs
- Les ministères des affaires étrangères de nos marchés émetteurs
- · Les agences régionales



- 2. Lancement des mesures adéquates
- Gestion des changements et des annulations de réservations
- Évacuation des clients hors de la région concernée
- Détachement de l'équipe de service client et/ou activation de la hotline dédiée aux crises

- Mise à disposition immédiate des informations
- Mise à la disposition des clients de dossiers d'information/tableaux d'information/brochures d'accueil dans la région concernée
- Mise en contact avec les agences de voyage via l'assistance du GROUPE FTI
- Assistance clientèle via les sites du GROUPE ETI

### Suivi

## Débriefing avec la cellule de crise et la gestion de crise

- Qu'est-ce qui s'est bien passé au cours de la procédure?
- Qu'avons-nous appris?
- Que pourrions-nous améliorer?
- Le cas échéant, adaptation/amélioration des procédures

