

Objet : Situation au Moyen-Orient – Information aux agences partenaires et suivi des dossiers clients

Cher Partenaire,

Dans le contexte actuel au Moyen-Orient et des perturbations du trafic aérien affectant plusieurs pays de la région et du Golfe, nous souhaitons vous informer des dispositions opérationnelles et commerciales mises en place afin d'assurer la gestion et le suivi de nos clients communs.

Depuis le 28 février, une cellule de suivi a été activée pour coordonner l'accompagnement des clients actuellement en voyage, en transit ou dont le départ est prévu dans les prochains jours. Nos équipes restent en contact permanent avec les compagnies aériennes ainsi qu'avec nos partenaires locaux afin d'identifier les solutions les plus adaptées à chaque situation.

La sécurité et l'assistance de nos clients demeurent notre priorité absolue. Nous poursuivons une veille continue et adaptons nos décisions en fonction des informations communiquées par les autorités et les transporteurs.

Clients actuellement sur place

Les clients présents aux **Émirats arabes unis, au Qatar, à Oman, en Jordanie, en Arabie Saoudite, à Bahreïn et au Liban** sont pris en charge par nos partenaires réceptifs locaux, en coordination avec nos équipes.

Dans l'attente d'une reprise progressive et normale du trafic aérien, nous restons mobilisés afin d'organiser leur retour dans les meilleures conditions dès que les vols seront opérationnels.

Par mesure de précaution, nous avons invité l'ensemble des voyageurs à s'inscrire sur le dispositif **Fil d'Ariane** :

<https://fildariane.diplomatie.gouv.fr>

Ce dispositif permet aux autorités françaises de localiser nos clients et, si nécessaire, de faciliter d'éventuelles opérations de rapatriement.

Clients bloqués sur des destinations avec transit par le Golfe

Pour les clients dont les itinéraires transitent par les hubs du Golfe et qui se trouvent actuellement bloqués, nos équipes et correspondants locaux assurent un suivi permanent.

Toutes les solutions de réacheminement sont étudiées au cas par cas, y compris via d'autres compagnies aériennes lorsque cela est possible. Les agences sont informées régulièrement de l'évolution des dossiers.

Départs vers les Émirats, le Qatar, Oman, la Jordanie, l'Arabie Saoudite, Bahreïn et le Liban

Tous les départs vers ces destinations sont suspendus **jusqu'au 20 mars inclus**.

Les clients concernés peuvent :

- **Reporter leur voyage à une date ultérieure**, jusqu'au **31 décembre 2026** ;
- **Modifier leur séjour vers une autre destination**, selon disponibilités.

Départs vers d'autres destinations avec transit par le Golfe (vols annulés)

Pour les voyages impactés, plusieurs solutions sont possibles :

- recherche d'**itinéraires alternatifs via d'autres transporteurs**, lorsque cela est réalisable ;
- **Changement de destination** aux mêmes dates ;
- **Report du voyage** à une date ultérieure, jusqu'au **31 décembre 2026**.

Départs à venir (vols maintenus à ce jour)

Nous continuons de suivre attentivement la situation et les décisions des compagnies aériennes. Tant qu'aucune annulation officielle n'est annoncée, les dossiers restent confirmés. Nous vous informerons immédiatement en cas d'évolution.


Les départs à moyen terme (notamment à partir d'avril) ne sont pas concernés à ce stade, mais nous restons en veille active.

Informations pratiques pour les agences


Nous vous remercions d'inviter vos clients à s'inscrire sur le dispositif **Fil d'Ariane**.

Pour toute question concernant vos dossiers :

 reservation@ayavoyages.fr

 **01 42 68 68 06** (pendant les horaires d'ouverture de l'agence)

Un **numéro d'urgence / WhatsApp** est également disponible **uniquement pour les situations critiques sur place et en dehors des horaires d'ouverture** :

 **06 06 85 28 69**

Merci de nous transmettre les **coordonnées téléphoniques et e-mail des clients** pour faciliter le suivi personnalisé de leurs dossiers.

Chaque agence sera contactée individuellement pour toute situation spécifique concernant ses clients.

Nos équipes restent pleinement mobilisées pour accompagner nos clients et partenaires dans la gestion de cette situation exceptionnelle.

Nous vous remercions pour votre confiance et votre coopération.

Bien cordialement,