



Objet : Point de situation – Moyen-Orient – Information agences partenaires

Chers partenaires,

Compte tenu de l'actualité récente au Moyen-Orient et des tensions géopolitiques impactant le trafic aérien dans la région du Golfe, nous souhaitons vous informer des mesures mises en place par Solea.

Nos équipes sont pleinement mobilisées. Une cellule de suivi dédiée a été activée afin d'assurer un accompagnement constant des agences et des clients concernés.

Notre priorité absolue demeure la sécurité de nos clients ainsi que la qualité de leur prise en charge dans ce contexte exceptionnel.

1/ Clients à destination

Nos équipes ainsi que nos réceptifs locaux sont en contact permanent avec les clients présents sur place afin d'assurer un suivi précis de la situation.

Priorités de traitement :

- Clients actuellement présents dans les Émirats Arabes Unis
- Clients en transit via un aéroport de la région pour leur retour en France

Autres destinations de la zone

Nous poursuivons nos démarches auprès des compagnies aériennes afin d'obtenir les meilleures solutions de retour possibles.

2/ Clients en départ proche (vols annulés)

Nous proposons prioritairement :

- Un report de voyage avec prestation identique et au nouveau tarif de la date choisie (dans les 6 mois)
- Un avoir valable sur une nouvelle réservation vers toute autre destination (selon conditions de report)

Les dossiers sont traités par ordre de départ et nos équipes prennent directement contact avec les agences concernées.

3/ Clients avec départs à venir (vols non annulés à ce stade)

Nous suivons l'évolution de la situation en temps réel ainsi que les décisions des compagnies aériennes.

Tant qu'aucune annulation officielle n'est confirmée par les transporteurs, les dossiers restent maintenus.

Nous nous adaptons immédiatement à toute évolution et informons les agences dans les meilleurs délais.

Consignes à relayer auprès de vos clients

- Les clients actuellement à destination doivent impérativement suivre les consignes des autorités locales et rester en contact avec nos équipes ou nos représentants sur place.
- Nous recommandons vivement leur inscription sur le dispositif **Fil d'Ariane** : <https://fildariane.diplomatie.gouv.fr>
Cette inscription permet aux autorités françaises d'assurer un suivi des voyageurs à l'étranger.
- Pour les dossiers avec départ imminent : merci de contacter votre interlocuteur habituel Solea afin d'obtenir les consignes adaptées à chaque situation.
- Pour les départs à moyen terme (ex : avril) : à ce stade, les dossiers ne sont pas concernés. Nous assurons une veille constante et vous tiendrons informés de toute évolution.

Notre engagement

La situation évoluant rapidement, ces mesures pourront être ajustées en fonction des décisions des autorités compétentes et des compagnies aériennes.

Les équipes Solea restent pleinement mobilisées pour vous accompagner, répondre à vos questions et apporter des solutions personnalisées.

Nous vous remercions pour votre confiance et votre coopération dans la gestion de cette situation exceptionnelle.

Toute l'équipe de Solea

Update au 2 Mars 2026 à 4.00 pm