

Objet : Situation Moyen-Orient – Information et gestion des dossiers clients

Cher Partenaire,

Dans le contexte actuel au Moyen-Orient et des perturbations aériennes affectant les pays du Golfe, nous souhaitons vous informer des mesures commerciales et opérationnelles mises en place pour nos clients communs.

Depuis le samedi 28/02 au matin, une cellule de crise est activée afin d'assurer le suivi des clients à destination, en transit ou en départ imminent.

Nous suivons la situation en étroite coordination avec les compagnies aériennes et nos réceptifs locaux. Un contact direct est assuré avec nos clients, soit par nos équipes, soit via nos correspondants sur place.

Notre priorité absolue demeure la sécurité et l'assistance de nos clients. Nous poursuivons une veille en temps réel et adaptons nos décisions en fonction de l'évolution de la situation.

1. Clients actuellement aux Émirats au Qatar et à Oman

Les clients présents aux Émirats au Qatar et à Oman sont pris en charge par nos réceptifs locaux. Nous restons dans l'attente de la réouverture de l'espace aérien afin d'organiser leur rapatriement dans les meilleures conditions.

Nous avons demandé à l'ensemble des clients de s'enregistrer sur le Fil d'Ariane afin de permettre aux autorités françaises de les identifier et, le cas échéant, d'organiser d'éventuelles opérations de rapatriement.

2. Clients bloqués sur des destinations avec vols transitant par le Golfe

Nos correspondants locaux sont en contact permanent avec les clients concernés.

Nous étudions toutes les solutions alternatives de transport, notamment via d'autres compagnies aériennes lorsque cela est possible.

Chaque agence est tenue informée de l'évolution des dossiers de ses clients.

3. Clients en partance vers les Émirats, le Qatar et Oman

Tous les départs sont annulés jusqu'au 10 mars inclus.

Nous ajusterons notre position en fonction de l'évolution de la situation.

Les clients ont la possibilité :

1. De reporter leur voyage à une date ultérieure (jusqu'au 31 décembre 2026).
2. De modifier leur voyage vers une autre destination.

4. Clients en partance vers des destinations dont les vols transitent par le Golfe et sont annulés

Nous proposons les solutions suivantes :

1. Recherche de solutions alternatives avec d'autres transporteurs lorsque cela est possible ;
2. Report sur une autre destination aux mêmes dates ;
3. Report du voyage jusqu'au 31 décembre 2026.

5. 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.

Pour les départs à moyen terme (ex. avril), les dossiers ne sont pas concernés à ce stade. Nous assurons une veille constante et vous tiendrons informés de toute évolution significative.

Communication aux agences de voyage

Nous vous remercions d'inviter vos clients à s'inscrire sur le Fil d'Ariane :

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

Il est indispensable que les agences nous transmettent les coordonnées téléphoniques et adresses e-mail des clients afin de faciliter la gestion des dossiers.

Chaque agence sera informée individuellement des situations spécifiques concernant ses clients.

Nous restons pleinement mobilisés et à votre disposition pour tout échange complémentaire.

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

Bien cordialement,

Austral Lagon