

## Arts et Vie en mode confinement

### Préserver l'emploi

Lundi 16 mars à 20 heures, les mesures de confinement du territoire français sont annoncées, avec exhortation aux entreprises qui le peuvent de privilégier le travail de leurs salariés depuis leur domicile. L'association Arts et Vie s'organise pour épargner le plus possible l'emploi, mettre ses équipes à l'abri et rendre possible le télétravail, une pratique jusqu'alors jamais utilisée. En quelques jours, les choses s'organisent, avec achat d'ordinateurs portables, mobilisation des équipements personnels et connexion au serveur de l'entreprise. Les salariés peuvent ainsi retrouver leur environnement informatique de travail à la maison. Un chantier aussi considérable que rapidement exécuté puisque dès le vendredi 20 mars les 2/3 du personnel peuvent travailler de chez eux. Les équipes sont en ordre de bataille pour continuer à avancer chacune dans son domaine, rapatriement des derniers voyageurs et annulations de voyages d'abord, mais aussi production pour la fin d'année et la saison 2020-2021, communication (ou comment garder le lien avec les adhérents alors que les agences sont fermées et toute la France confinée), gestion du personnel ... Les réservations sont rares, les départs à l'arrêt, mais la gestion de la crise mobilise toute l'équipe.

### Garder le contact avec les équipes

Etre proches les uns des autres tout en étant éloignés, c'est « le » défi. Pour le relever, Arts et Vie a choisi une application de communication collaborative qui sert à la fois d'outil de travail partagé mais aussi de plateforme communautaire. Les salariés peuvent y déposer des fichiers, organiser des visio-conférences, chatter ... bref continuer à travailler en équipe tout en conservant le sel de ce qui fait la vie de bureau. La journée en télétravail démarre toujours par un « bonjour ! » déposé par chacun sur le chat collectif. La semaine est désormais ponctuée par des « échanges du jour » invitant les télétravailleurs à partager un bout de leur quotidien si particulier en partageant, par exemple, la photo de leur nouveau bureau à la maison, leur playlist du moment, leur repas du midi, etc. Des « challenges collectifs » complètent les initiatives de « team building ... Finalement, la distance va permettre de mieux se connaître et de nouer des liens plus forts qu'en temps normal.

### L'annulation des départs programmés

Les prochains voyages en Italie et en Chine avaient déjà été annulés, dès les mois de janvier pour la Chine et le mois de février pour l'Italie. Dorénavant, c'est l'ensemble des départs en France et à l'étranger qui doivent être annulés, en mars, avril, mai.

Côté clients-adhérents, les avis d'annulation se font par mail, un dispositif de communication spécial a été mis en œuvre pour cela. Ceux qui n'ont pas de mail ou dont les départs sont proches sont appelés, une démarche personnalisée très appréciée par les intéressés. Une mission confiée notamment aux accompagnateurs Arts et Vie. Un contact humain plus convivial qu'un mail pour expliquer à ces voyageurs forcément déçus les modalités pratiques d'annulation. Pour tous, les reports sont privilégiés et les conseillères voyages sont là pour orienter les adhérents. Côté fournisseurs, de l'aérien aux réceptifs, en passant par les guides, les autocaristes, les restaurants, les musées ... c'est toute une chaîne de prestataires à prévenir, même si cela s'impose comme une évidence dans les pays confinés.

### Les réservations au ralenti

Dix jours après le début du confinement, on enregistre un nombre infime de demandes de réservations. La majorité concernant des séjours dans les résidences locatives d'Arts et Vie (pour des séjours en France, cet été ou en arrière-saison). Les inscriptions pour des voyages à l'étranger se font, elles, très rares... et concernent l'automne.

### La production de voyages continue

La reprise se prépare. Arts et Vie ne se positionnant pas sur la saison d'été de tourisme de masse, les équipes étudient les possibilités d'augmenter l'offre cet automne, avec quelques destinations vedettes telles l'Ouzbekistan.

La saison 2020-2021 concentre aussi les efforts de l'équipe production, même s'il est difficile d'obtenir des devis, y compris pour la programmation France, pour des raisons évidentes. Le challenge consiste à établir des prévisionnels de prix : se baser sur les tarifs actuels, anticiper une hausse ? Nombre de questions restent en suspens.

### **La sortie de brochures maintenue**

La nouvelle brochure « Escapades » est en cours de finalisation et devrait sortir avec seulement 15 jours de retard, elle couvre l'automne - hiver 2020/2021 avec notamment les réveillons, un temps fort pour Arts et Vie. Les travaux pour la brochure « Evasion » Hiver 2020 - Printemps 2021 démarrent maintenant pour assurer sa sortie et diffusion fin aout.

### **La communication avec les adhérents-voyageurs**

La plateforme téléphonique et le traitement du courrier étant temporairement suspendus, les adhérents sont invités sur le site internet à communiquer avec Arts et Vie par mail, via plusieurs types de formulaires de contact : report coronavirus, info et réservation, annulation ou modification réservation ...

Arts et Vie a lancé également une newsletter hebdomadaire « *Culture et canapé* » dont la vocation est d'apporter la culture jusqu'à ses lecteurs ... ou comment découvrir l'ailleurs depuis son salon ! Chaque semaine, une destination est mise à l'honneur avec une sélection de lectures, écoutes, visites virtuelles, MOOC ... pour devenir de vrais connaisseurs. Les équipes d'Arts et Vie complètent cette offre par une sélection des plus belles initiatives trouvées sur la toile.

### **Les 5 Résidences Arts et Vie**

Elles sont fermées depuis la semaine dernière et pour le moment jusqu'au 18 avril, en attendant les nouvelles mesures gouvernementales. Les clients ont la possibilité de reporter ou de se faire rembourser leur séjour dans ces résidences situées dans des régions touristiques recherchées : littoral atlantique (Plozévet, Messanges), Provence (Malaucène), Alpes (Serre-Chevalier, Samoëns).

### **Les agences Arts et Vie à Paris et en région**

Elles sont fermées jusqu'à la fin du confinement et les équipes télétravaillent également.

### **Contacts presse Nathalie Thibaut Communication**

Nathalie Thibaut : 06 09 02 75 95 Mail : [nathalie@nathaliethibaut.com](mailto:nathalie@nathaliethibaut.com)

Béatrice Henin : 06 64 90 57 50 Mail : [beatrice@nathaliethibaut.com](mailto:beatrice@nathaliethibaut.com)