



### Arts et Vie, un été sauvé grâce aux cinq résidences situées en France

Après un long silence, le téléphone a recommencé à sonner chez Arts et Vie ... Clients souhaitant s'informer d'un voyage annulé, manifester leur solidarité, se renseigner sur les possibilités de voyager cet automne vers l'Europe ou réserver un séjour dans une résidence Arts et Vie cet été. **L'envie de recommencer à voyager est palpable**, même si encore timide, et c'est une bonne nouvelle.

#### Retour au siège

Pendant le confinement, la relation clients se faisait par mails, les lignes n'ayant pu être basculées aux domiciles des conseillères voyages pour des raisons techniques. Depuis le 11 mai, une vingtaine de personnes sur 70 en temps normal ont réintégré les bureaux parisiens, la plupart à mi-temps, retrouvant le plaisir de travailler ensemble, dans des espaces réorganisés conformément aux mesures barrières préconisées par le Ministère du Travail. Masques et gels sont fournis, l'achat de frigos et de micro-ondes pallie la fermeture du restaurant d'entreprise pour le déjeuner, la distanciation physique est assurée grâce au faible effectif présent, la plupart des collaborateurs ayant été maintenus en té-

létravail. Les clients peuvent joindre les équipes par téléphone et l'agence de Paris pourrait accueillir à nouveau le public dans les prochaines semaines. Les agences régionales sont quant à elles fermées jusque début septembre. Aucune visite de personne extérieure n'est autorisée pour le moment.

#### Des effectifs ajustés à la charge de travail

Au siège ou en télétravail, toutes les équipes ne fonctionnent pas encore à temps complet. Arts et Vie ajuste les plannings selon la charge de travail : **plein temps pour les responsables de service**, pour le service informatique, ou encore le service éditions; mi-temps ou moins pour tous les autres, notamment les services Production et Vente dont les activités sont étroitement liées à celle de l'association (départs de voyages et réservations) ... Arts et Vie tient à conserver **au minimum une journée de travail** ou télétravail pour tous les salariés afin de veiller à ce que tous ces derniers gardent un lien avec l'association même si l'activité est réduite. **Et s'engage sur deux points**: compenser pour le moment la différence entre le salaire et l'indemnité chômage et ne jamais faire travailler sur le temps de chômage. A noter qu'il n'y a pas eu de licenciement.

#### Gérer les annulations et reports au service Groupes

Le service en charge des **groupes** tourne avec des effectifs à mi-temps : traiter les annulations de ce printemps, étudier les possibilités de report à l'automne 2020 ou en 2021, **rester vigilants sur les dead-lines** au niveau des **engagements avec les réceptifs et compagnies aériennes** et décider en concertation avec les responsables de groupes de la suite à donner aux dossiers engagés. L'heure n'est pas encore à l'ouverture de nouveaux dossiers, faute de demande, mais les propos tenus par les responsables de groupes sont pour autant assez rassurants : ils espèrent en effet lancer des projets cet automne pour 2021. En région, les chefs d'agence télétravaillent à plein temps à cette même gestion des plannings de leurs groupes.

#### Assurer la saison d'été grâce aux cinq résidences Arts et Vie en France

L'annonce du **plan tourisme** le 14 mai a eu un effet positif instantané. Arts et Vie a immédiatement informé ses adhérents, par l'envoi d'une newsletter, rappelant les possibilités de séjours cet été dans ses 5 résidences locatives. Le retour a été immédiat avec plus de **50 réservations quotidiennes** sur les jours suivant cet envoi. Aujourd'hui le retard des réservations sur l'été a été résorbé et les remplissages sont même meilleurs que ceux de l'an dernier à la même date Ces résidences sont situées dans des régions touristiques recherchées (Alpes, Bretagne, Côte Aquitaine et Provence) et offrent un agréable cadre de vacances en famille. Elles accueillent chaque année **25 000 personnes**. Même si elles ne sont pas le cœur de métier d'Arts et Vie elles pourraient être, pour les nouveaux clients, une porte d'entrée vers les voyages. Et pour les clients réguliers, un moyen de continuer à s'évader, en attendant la reprise des voyages à l'étranger.

### Miser sur les voyages en Europe pour la fin de l'été et l'automne

Régime « convalescence » pour les réservations de voyages ... Une situation qui se décantera au fur et à mesure de l'ouverture des frontières. Arts et Vie mise sur l'Europe, particulièrement **l'Allemagne, l'Autriche, l'Italie (dont la Sardaigne et la Sicile) et la Grèce**, tout en **réduisant le nombre de départs** programmés sur chaque destination pour veiller à optimiser les remplissages de chaque départ maintenu. Maintenir les voyages suppose en amont tout un travail auprès des différents prestataires pour **s'assurer de leurs engagements** : aérien (vols sur lignes régulières), autocaristes, hôtels, restaurants, guides, musées et sites ... Il en va de même des questions relatives au respect des gestes barrières qui ont des incidences sur le déroulé des voyages. Arts et Vie travaille actuellement sur l'établissement d'un **protocole sanitaire**, en relation avec ses partenaires réceptifs, qui apportera à ses clients des garanties quant aux mesures prises à destination pour leur sécurité. Ces conditions réunies, **plusieurs départs sont bien engagés et l'association espère pouvoir les faire partir dès début août : Berlin, Vienne, le grand tour d'Autriche, les Pays Baltes, la Suisse en train, l'Arménie-**

Pour l'automne, chaque jour depuis le 11 mai, quelques réservations nouvelles sont enregistrées. La **nouvelle brochure Escapades, axée sur l'Europe** vient de sortir et **les ventes ont commencé** le 23 mai. Une action marketing est prévue en renfort dès que les signaux seront au vert pour la reprise des voyages en Europe. Objectif : booster les ventes de réveillons de fin d'année en Europe qui connaissent généralement un vif succès.

Quant à la brochure Evasion, elle sortira en septembre, conformément au calendrier habituel.

### Et poser ses marques pour la reprise des voyages lointains

Pour Delphine Camara, directrice adjointe : « la crise sanitaire n'a pas entamé le désir de découvrir le monde. Nous n'allons pas devoir réinventer notre métier mais de nouvelles questions émergent et nous devons jongler avec des **impératifs techniques inédits**. Est-il possible d'assurer la **sécurité sanitaire** des voyageurs ? Quels partenariats mettre en place à ce sujet avec les réceptifs ? Quel suivi pour que rien ne vienne rompre la chaîne des comportements « vertueux » ? Faut-il **limiter la taille des groupes** au risque de devoir augmenter les tarifs (aujourd'hui 18 pers. en moyenne par voyage) ? Quid des **tarifs de l'aérien** ? Faut-il envisager des voyages moins fréquents mais plus longs ? Nous le sentons **nos adhérents ont envie de repartir, y compris en longs courriers**. Certains nous téléphonent pour nous le dire. C'est un signal encourageant même si le chemin est encore long. »

Contact presse : Nathalie Thibaut Communication :

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

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