



Communiqué de Presse

Paris, le 23 avril - Comme tous les acteurs du Tourisme et du transport aérien, le Club Méditerranée vient de vivre un événement sans précédent avec la fermeture des espaces aériens européens sur lesquels il opère, consécutivement aux risques créés par le nuage de cendres émis par le Volcan Eyjajöl en Islande.

En date du 19 avril, dernier le Club Méditerranée communiquait un point de la situation au plus fort de la crise concernant ses clients d'Europe devant rentrer de leurs vacances de printemps et ceux qui y partaient, ainsi que l'estimation des impacts financiers sur les résultats de l'Hiver.

La dispersion du nuage s'étant accentuée et l'espace aérien, ayant pu être élargi dès mercredi dernier l'activité du Club Méditerranée a pu reprendre progressivement.

Ce soir, 95% des clients Club Med d'Europe présents en Villages lors de l'éruption volcanique sont rentrés chez eux sans frais supplémentaire grâce aux avantages de l'offre Tout Compris

Mise en place d'une cellule de crise pour réacheminer les clients :

Ceci n'a pu être possible que grâce à la gestion de crise mise en place par le Club Med et à la remarquable mobilisation des équipes des Bureaux- sièges et des villages. En effet, depuis le 15 avril dernier et dans les heures qui ont suivi la fermeture des aéroports, une cellule de crise, composé de 15 personnes représentant les équipes Transport, commerciales, juridiques, mais aussi les équipes de la communication, des ressources humaines et les directions de pays, a immédiatement été mise en place à La Villette (siège du Club Med).

Cette cellule, qui s'est réuni 17 fois depuis ce jour, a été en relation étroite avec les équipes en village, les compagnies aériennes et la Direction Générale de l'aviation civile (DGAC). Lors de chacune de ses séances, les équipes des Transports dressait un état des lieux de la situation aéroportuaire de chaque pays et faisait état des conditions d'opérations de vols pour la journée. Chacun des membres de la cellule de crise, en liaison avec les Villages et les directions de région Europe Afrique, Amériques et Asie étudiait ensuite les possibilités d'affréter des avions pour rapatrier les clients et œuvrait dans le même temps pour saisir les rares opportunités de vols autorisés ou mettre en place des moyens de transports alternatifs comme le voyage en bus.

Parallèlement à cela, l'équipe de la cellule de crise effectuait chaque jour un chiffrage précis des personnes encore bloquées en village et se concertait pour mettre en place des mesures commerciales appropriées et avantageuses pour le client, comme la prolongation de la gratuité en Village.

Une offre tout compris assurant une bonne maîtrise du budget dans toutes les circonstances:

Le dispositif de gestion de crise mis en place par le Club Med a, en effet, permis aux clients présents en Village et qui avaient réservé un package Club Med (c'est-à-dire séjour et transport) entre le jeudi 15 avril et le mardi 20 avril de prolonger leur séjour gratuitement jusqu'à ce qu'une solution de retour leur soit proposée. A partir de la réouverture de l'espace aérien en Europe, les clients ont ainsi pu bénéficier d'un rapatriement sans frais supplémentaire.

La promesse du Tout Compris Club Med est en effet d'assurer aux clients à travers le monde une bonne maîtrise de leur budget, en leur offrant des prestations uniques, personnalisées et haut de gamme et ce, quelles que soient les circonstances.

Par ailleurs, les clients qui devaient prendre un vol entre le 15 et le 22 avril pour séjourner dans un des Villages Club Med ont pu bénéficier d'une solution de report, sans aucun frais, selon les disponibilités, jusqu'au 31 octobre 2010.

Depuis le 20 avril 2010, date de la réouverture progressive de l'espace aérien Européen, 3200 clients européens sont à nouveau partis dans les villages du Club Med.

« C'est la démonstration qu'en période de crise et d'incertitudes le « Tout compris by Club Med » reste une formule incomparable garantissant sérénité et sécurité. Les témoignages que beaucoup de nos clients, concernés par cette situation, nous ont rapporté, l'ont pleinement illustré » souligne Sylvain Rabuel, Directeur Général des Nouveaux Marchés Europe Afrique, qui a dirigé la cellule de crise.

Contacts

Thierry Orsoni — Tél : 0153 35 31 29

Julien Charles – Tél : 01 53 35 40 01