



## **Veille stratégique pour le réseau de distribution durant la crise de la COVID-19**

**Semaine du 13 avril 2020**

### **VOYAGISTES/RÉCEPTIFS**

---

#### **France : le SETO recommande le report de tous les départs jusqu'au 29 mai 2020**

Le SETO (Syndicat des Entreprises du Tour Operating) recommande pour les voyages à forfait le report de tous les départs jusqu'au vendredi 29 mai 2020 inclus, compte tenu de l'évolution de la crise sanitaire liée à l'épidémie de coronavirus.

#### **Entrevue d'Emmanuel Foiry, président de Kuoni France**

« Pour 2020, nous ne pouvons pas adapter de façon significative notre offre. Kuoni est spécialiste du long-courrier depuis plus d'un siècle, s'improviser l'année prochaine comme un tour-opérateur spécialiste de la France, avec les moyens nécessaires pour mener à bien ce revirement... tout cela me paraît hautement improbable. Le voyage a été stigmatisé, le fait de voyager a sans doute complexifié la maîtrise de l'épidémie. Je pense qu'un retour important de la clientèle en agences de voyages sera lié à un vaccin ou un médicament pour traiter efficacement la maladie. Pour moi, le vaccin sera le grand point de départ pour un retour à la vie normale. Je m'attends à des conséquences importantes même en 2021, vu l'ampleur de la crise ».

#### **What the travel industry wants from the next round of U.S. government relief**

The American Society of Travel Agents (ASTA) is concerned about its travel advisor members being left on the hook for credit card chargebacks initiated by the consumer when they have not gotten a refund for a cancelled flight. This is a scenario the group says is "more common now than ever before" and stem from "airlines' inflexible refund and rebooking policies." Thus, it wants the next iteration of legislation to require that airlines that have received financial assistance must, among other things, issue refunds for any flight through to the end of 2020 and protect travel agent commissions and incentives on air travel bookings that are rebooked or refunded.

## Putting Asia's Affected Tourism Workers to Good Use During Coronavirus Crisis

These days staff at Malaysia's Hwajing Travel and Tours are getting a lot more calls from customers, but the people they are dealing with on the other end are neither enquiring about cruise vacations or deferring their travel plans. Instead, these agency employees are taking orders for fresh vegetables produce, a non-profit initiative that the Kuala Lumpur-based travel firm's managing director Kenny Cheong launched when cruise bookings dried up as the coronavirus pandemic takes its toll on the global tourism sector.

## Quelles actions commerciales mener actuellement ?

Detectour, qui mène des campagnes de télémarketing et emailing sur la cible groupes, vous livre ses conseils dans la période actuelle de confinement. Pour vos campagnes emailing, vous avez le choix entre l'offre commerciale et la mise en avant de vos produits. Pour la première, c'est beaucoup trop tôt, voir contreproductif. En revanche, la présentation de produits avec vidéo est par exemple tout à fait conseillée. Si vous avez suffisamment de contenu, communiquez tous les 15 jours par exemple. Certains acteurs communiquent toutes les semaines en surveillant le taux de désabonnement.

## GOUVERNEMENTS

---

### Europe Borders May Be Closed Until September: U.S. COVID-19 Threat

Europe's Schengen zone may keep its borders shut until September, to defend itself against the threat of COVID-19 from U.S. and other travelers. French President Emmanuel Macron has reportedly raised the possibility of the usually border-free countries staying shut to most foreigners for six more months.

### France : Emmanuel Macron annonce un Plan spécifique pour l'industrie du tourisme

Emmanuel Macron a annoncé un Plan spécifique pour les métiers du tourisme. Le ministre des Comptes publics a confirmé l'annulation de charges pour les secteurs de la restauration, de l'hôtellerie et des arts du spectacle, ce qui représente 750 millions d'euros. Alors que le plan de dé-confinement démarrera le 11 mai, les restaurants, hôtels et autres lieux recevant du public resteront fermés jusqu'à nouvel ordre. Les festivals, qui drainent une population importante et irriguent économiquement les territoires, ne pourront pas se tenir avant la mi-juillet.

## France : un Comité interministériel du tourisme courant mai pour préparer la reprise

Jean-Baptiste Lemoine, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Europe et des Affaires étrangères a annoncé que le Premier Ministre tiendra courant mai un Comité interministériel du tourisme dont l'objectif sera d'annoncer les mesures visant à relancer l'activité. ADN Tourisme (Offices de Tourisme de France, Tourisme & Territoires et Destination Régions) et Atout France recensent l'offre France qui pourrait rouvrir lors de la reprise, « mais, prévient, Jean-Baptiste Lemoine, la période estivale ne sera pas tout à fait normale ». « Ce sont les considérations sanitaires qui guideront le dé-confinement global » a-t-il insisté. Dans ce contexte, les acteurs du tourisme devront travailler sur une forme de réassurance sur le volet sanitaire. Certains acteurs évoquent la nécessité de mettre en place une charte, une norme ou un label.

## PRÉVISIONS DE VOYAGE

### The 7 stages to the "new normal" in travel

Selon Timothy O'Neil-Dunne de 777 Partners, l'industrie du voyage et de l'aérien devra passer par sept étapes durant la crise actuelle, de la naissance du virus en Chine en décembre 2019 à la période qu'il intitule la « nouvelle norme » à partir de juillet 2021 :

« The level of travel will become pegged to the economic health of any country. Some barriers to borders will remain in place long after the health issues are resolved ».



## Une recherche de sécurité absolue avant de réserver

Sans savoir — encore une fois — si la saison estivale aura lieu et comment, les marchés en reprise, notamment en Asie, indiquent une tendance lourde des « premiers voyageurs » à privilégier d'abord la sécurité sanitaire. En Asie, comme nous l'indiquions il y a déjà deux semaines, 97 % des clients interrogés par Airbnb placent ce point au-dessus de tous les autres (prix promotionnels compris) ! Pour 84 % des voyageurs, connaître l'ampleur et la qualité des protocoles de nettoyage mis en place dans les hébergements (et les attractions) est, de même, considéré comme un élément déterminant de leur choix de réserver ou non tel ou tel hébergement.

## FOURNISSEURS

---

### Emirates a testé ses passagers au Covid - 19

Emirates annonce la mise en de tests « rapides » de dépistage du COVID-19 pour ses passagers à l'aéroport de Dubaï. En coordination avec l'Autorité sanitaire de Dubaï (DHA), la compagnie a introduit des mesures supplémentaires de précaution. Les formalités d'enregistrement et d'embarquement d'Emirates ont été adaptées dans un souci de distanciation sociale. Des barrières de protection ont été installées à chaque comptoir d'enregistrement. Les passagers sont également tenus de porter leur propre masque à l'aéroport et à bord de l'avion, et de suivre les règles de distanciation sociale. Emirates a également adapté ses services à bord pour des raisons de santé et de sécurité. Les magazines et autres documents imprimés ne seront pas disponibles et les bagages en cabine ne sont actuellement pas acceptés à bord.

### Asian hotels press ahead with expansions despite pandemic

Under a new measure announced by the Beijing Municipal Bureau of Culture and Tourism last Friday, travelers arriving in the Chinese capital city will be required to provide negative coronavirus test results when they check into hotels. Hotels will require guests to provide a national health clearance and a Beijing's health condition app, with both showing "normal". They should also provide information about their contacts in Beijing and accept the health management requirement of the hotels.

### Singapore Shows What the New Clean Is With Audit Initiative for Hotels

Cleanliness has become one of the three most important factors in the road to recovery and in the future. And this is changing practices. HotelPlanner, which provides group hotel rates to any type of groups, believes that cleaning and disinfectant policies and procedures will become a legal contract item. One country, Singapore, takes this so seriously that it has launched a scheme to audit hotels nationwide and give them a clean bill of health if they meet seven criteria.

An “SG Clean” stamp placed prominently at an establishment will give locals and visitors “peace of mind”, said Keith Tan, CEO, Singapore Tourism Board, which aims to audit and certify 570 hotels, attractions and other tourism establishments in the next two months and 37,000 eventually. Assessment is done by independent organizations such as KPMG and, along with certification, is free.