

Le Club Med face à la crise du Covid-19

Nous vivons tous une situation exceptionnelle et sans précédent, du fait de la propagation mondiale du COVID-19, devenue une véritable pandémie mondiale.

Les décisions de fermeture de frontières dans de nombreux pays dans lesquels nous opérons des resorts, se sont multipliées et les mesures de confinement se sont généralisent.

La priorité du Club Med : la santé et la sécurité de ses G.M, G.O et G.E.

Club Med assure une veille permanente de la situation avec son comité scientifique, suit les recommandations émises par l'Organisation Mondiale de la Santé et par les autorités sanitaires et gouvernementales des pays dans lesquels il est implanté.

Plus que jamais, la priorité du Club Med est et reste la santé et la sécurité de ses G.M, G.O et G.E. La mobilisation des équipes en ce sens, ces dernières semaines, a été totale.

Au fur et à mesure de l'évolution de la situation, nos équipes opérationnelles en Resorts et nos équipes commerciales, en contact rapproché avec nos partenaires, ont mis tout en œuvre pour réagir le plus vite possible et prendre chaque jour les décisions qui s'imposaient d'annulation de départ ou de fermeture de certains resorts, du fait de la fermeture des frontières, des domaines skiables ou des recommandations des autorités sanitaires locales.

Toutes les équipes du Club Med pleinement mobilisées

Au vu des mesures exceptionnelles prises par le gouvernement français et de nombreuses autres autorités nationales, nous invitant tous à réduire nos déplacements au strict minimum, Club Med a pris différentes décisions.

Nous avons affrété spécifiquement 8 avions pour assurer le rapatriement de nos clients européens en séjour dans nos resorts au Maroc, au Sénégal, en République dominicaine et à bord du Club Med 2, avant la fermeture des frontières ou suspension des lignes aériennes.

Nous avons également organisé le rapatriement de nos clients séjournant dans nos resorts aux Antilles, à l'île Maurice, aux Maldives, en Indonésie, en Thaïlande, en Malaisie et dans les îles Turks & Caïcos, via les vols disponibles ou supplémentaires mis en place par les compagnies aériennes régulières partenaires avec lesquelles nous sommes en contact permanent. Tous nos clients ont regagné leur domicile.

A date, l'ensemble de nos resorts est fermé. Dès que la situation le permettra, nous envisagerons leur ouverture progressive, comme cela sera le cas pour le Club Med Joyview d'Anji, près de Shanghai dès le 6 avril prochain.

Les Circuits Découverte by Club Med sont annulés jusqu'au 31 mai et les croisières à bord du Club Med 2 sont par ailleurs suspendues.

Toutes nos équipes dans nos resorts, nos agences et nos bureaux n'ont pas ménagé leurs efforts et se sont totalement mobilisées pour assurer le rapatriement de plus de 3 000 clients et accompagner du mieux possible l'ensemble de nos clients ayant vu leur séjour annulé.

Certains de nos resorts ont par ailleurs fait don de denrées alimentaires périssables à différentes associations comme la Banque Alimentaire de Haute-Savoie ou la Croix-Rouge.

Le Club Med de Serre-Chevalier a par exemple distribué 15 000 masques au centre hospitalier de Briançon, aux Ehpad locaux et aux sapeurs-pompiers, le resort de Valmorel a fait don de 135 masques, 24 000 paires de gants et de recharges de gels hydro alcooliques au centre hospitalier d'Albertville, et le resort d'Aime La Plagne a donné 200 masques à l'hôpital de Bourg Saint-Maurice.

Enfin, via l'action régulière de la Fondation Club Med, 1 900 repas ont été distribués aux enfants de la ville de Phuket et 5000 repas aux enfants des villages situés autour de notre resort de Bali.

Dès le début de la crise, des conditions commerciales assouplies

Tous les départs depuis la France jusqu'au 30 avril 2020 inclus ont été reportés.

En liaison avec la profession et dès le début de la crise, nous avons assoupli nos conditions commerciales et proposé dans un premier temps un report sans frais jusqu'en mai 2021, à nos clients ayant vu leur séjour annulé.

A chaque nouvelle mesure ou décision gouvernementale impactant notre activité et nos clients, les informations disponibles sur notre site www.clubmed.fr/l/coronavirus, nos réseaux sociaux (www.twitter.com/ClubMedFR & www.facebook.com/ClubMedFrance) ont été mises à jour, permettant à nos clients de s'y reporter compte tenu des délais pour nous joindre qui ont pu être rallongés.

Dans ce contexte sans précédent, les autorités nationales ont annoncé des mesures exceptionnelles visant à maintenir la stabilité économique du pays et notamment celle du secteur du tourisme, très fortement touché par cette crise sanitaire.

Le dispositif d'état d'urgence sanitaire décrété autorise, depuis le 26 mars, les professionnels du tourisme à émettre un avoir correspondant aux sommes déjà versées par nos clients au titre du séjour annulé.

Valable 18 mois à compter de son émission, cet avoir va être envoyé à l'ensemble de nos clients concernés afin de leur permettre de planifier à nouveau un voyage dans l'un de nos resorts ou circuits Découverte by Club Med (sur la même compagnie aérienne que le séjour annulé, s'il comportait un transport).

Dans le cas où le nouveau projet de voyage serait moins cher, la différence ferait l'objet d'un nouvel avoir.

Si nos clients décident de reporter sur un séjour plus cher, nous les accompagnerons à hauteur de 200 € par adulte et 100€ par enfant.

Le retour de plus de 3000 G.O et G.E à leur domicile

Nous avons également organisé le retour de nos G.O et G.E concernés par les fermetures de nos resorts vers leur domicile malgré les difficultés importantes liées à l'annulation progressive des vols des compagnies aériennes et de la fermeture des espaces aériens et aéroports.

Dans ce contexte, nous avons spécialement affrété un vol entre Lyon et Istanbul pour tous les G.E turcs présents dans nos resorts de Montagne en France.

Les G.O et G.E pour lesquels un rapatriement dans leur pays n'a pas été possible sont toujours en resort. Des mesures strictes de sécurité et d'hygiène sont appliquées pour protéger la santé de chacun.

Dans cette période de grande incertitude, nous comprenons et partageons les inquiétudes et les interrogations de nos équipes. Nous sommes à leurs côtés et restons en contact pour rassurer et envisager ensemble l'avenir.

« Club Med à la maison » pour garder le lien avec nos clients et leurs proposer des moments de reconnexion familiale

Club Med propose de profiter de ces moments ensemble pour **partager, se détendre et se reconnecter** grâce à « **Club Med à la maison** » accessible depuis www.clubmed.fr/l/clubmed-a-la-maison et via www.facebook.com/ClubMedFrance.

Nous sommes allés puiser dans la malle aux trésors des G.O Mini Club et de nos partenaires pour partager des idées d'activités pour les enfants... sans oublier les parents.

Au programme : des coloriages, des jeux de société, des playlists by Club Med pour petits et grands, des séances de Yoga proposées by Heberon Oliveira en vidéo et en live, des recettes de cocktail et de cuisine dont celle de la brioche de Valmorel avec la blogueuse culinaire Anne-Sophie Vidal.

Grâce à son partenaire Press Reader, Club Med propose également à ses clients 2 mois d'accès gratuit, depuis chez soi, aux principaux journaux et magazines de plus de 120 pays ; une offre exceptionnelle, traditionnellement réservée aux clients séjournant dans les resorts, espaces ainsi que les Villas et Chalets Exclusive Collection.

Club Med prépare l'après COVID-19 et sera là pour ses G.M, G.O, G.E.

Enfin, Club Med a pris un certain nombre de mesures pour limiter les impacts sévères que cette crise aura à court terme et sera là, dès que les circonstances le permettront, pour envisager dans les meilleures conditions le report du séjour initialement prévu, les futurs projets de voyage de ses clients comme les affectations de ses équipes.

D'ici là, nous souhaitons à l'ensemble de nos G.M, G.O, G.E et nos partenaires, mais aussi à chacun, beaucoup de courage dans cette période particulièrement difficile.

CONTACTS

Thierry Orsoni

Directeur de la Communication

01 53 35 31 29

thierry.orsoni@clubmed.com

@Th_Orsoni

Laetitia Laurent

Responsable Communication Externe

01 53 35 39 39

laetitia.laurent@clubmed.com

@laetitiaJeusset

Pierre-Antoine Chassagne

Chargé de Communication

01 53 35 38 01

pierre-antoine.chassagne@clubmed.com

@pac1091

FOSUN ET CLUB MED FONT UN DON DE 80 000 MASQUES À L'AGENCE REGIONALE DE SANTE AUVERGNE-RHONE ALPES

Le Groupe Fosun International a également souhaité apporter son soutien et contribuer aux actions que les autorités sanitaires et les pouvoirs publics français mènent en ce moment pour lutter contre cette pandémie.

A la demande du Président Fondateur de Fosun, M. Guo Guanchang, et sous la direction de Henri Giscard d'Estaing, Global Partner de Fosun et Président du Club Med, les équipes du Groupe se sont mobilisées en Chine et en France pour faire un don de 80 000 masques de protection respiratoire et 5 500 combinaisons à l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, compte tenu des liens forts entre le Club Med et cette région.