

27 April 2020

Lettre ouverte de STARLING face au coronavirus (par Billy Herman, directeur)

Auteur: Billy Herman

Chères voyageuses, chers voyageurs,

Avant de démarrer notre antenne “voyage STARLING” il y a un an et demi, où tous nos séjours sont désormais accompagnés en français, STARLING était avant tout une agence de voyage néerlandophone.

Il y a sept ans donc, à 29 ans, j’ai démarré le projet d’une vie : une agence de voyage pour les passionnés de nature et de photographies. Dans des conditions optimales, nous vous amenons vers les plus belles destinations nature du monde. Je me suis alors lancé directement. Une agence de voyage professionnelle avec une licence, toutes les assurances nécessaires et donc entièrement en règle.

J’avais espéré et – en fait – j’étais convaincu que je n’aurais jamais “besoin” d’un quelconque filet de sécurité. Mais aujourd’hui, je suis extrêmement reconnaissant de ne pas avoir pris de risques à ce niveau là.

STARLING porte le numéro de licence 9505 et est affilié à l’Association flamande des Bureaux de Voyage (VVR) depuis ses tout début. Grâce à eux, nous sommes assurés par le fonds de catastrophe et le fonds de garantie voyage. Ceci représente une énorme bouchée de notre budget chaque année. Mais grâce à ces assurances, non seulement nous, en tant qu’agence de voyages, sommes protégés contre toute crise potentielle, mais aussi vous, en tant que fidèles voyageurs STARLING.

Qu’est ce que cela signifie concrètement ?

Le fonds de garantie voyage signifie qu’en tant que voyageur STARLING, vous êtes complètement protégé. Vos voyages et vos investissements sont en sécurité et entre de bonnes mains. Cette assurance vous permet de dormir sur vos deux oreilles, même s’il arrivait le pire à STARLING. Par exemple, en cas de faillite, vous ne perdrez jamais votre argent ou aurez toujours la possibilité réaliser votre voyage de rêve. Bien entendu, ce scénario n’est pas envisagé et je ferai de mon mieux pour ne jamais laisser les choses aller aussi loin. Mais je tenais tout de même à vous donner cette certitude.

La création de STARLING m’a amené un sentiment de responsabilité fulgurant envers tous les voyageurs, et ce dès le premier jour. En pratique, cela s’est rapidement transformé en une responsabilité envers 800 voyageurs STARLING annuels, des centaines de fournisseurs avec lesquels nous travaillons en étroite collaboration, des dizaines de guides passionnés et pour mon équipe d’employés – notamment ma partenaire Siska et ma sœur Mieke, maman de mes deux filleuls.

STARLING pendant... et après la crise du coronavirus

Comment puis-je, en tant que chef d’entreprise, m’assurer que STARLING survive à cette crise ? C’est une question qui me concerne tous les jours. Je pense évidemment à court terme, mais certainement aussi à moyen et plus long terme.

Comme je l’ai mentionné plus tôt, en tant que chef d’entreprise et personne physique, je suis convaincu que STARLING ne se dirige pas vers la faillite. Mais supposons que les choses allaient de mal en pis, alors je prendrai moi-même la décision de fermer les comptes à temps, avant d’être forcé de le faire. Quoi qu’il arrive, ne pas être redevable envers les participants est pour moi une priorité. Pour soutenir cela, j’ai décidé de vous donner un aperçu exceptionnel des informations financières et stratégiques de STARLING.

STARLING n’a ni prêts ni dettes. Notre coût mensuel fixe est donc la somme des salaires du personnel, de la location d’un bureau, de la location de logiciels ainsi que d’une voiture, d’une forte connexion Internet, des services publics et de quelques kilos de café.

Depuis les problèmes de coronavirus, nous avons réduit ces coûts au minimum. La décision la plus drastique a été de mettre temporairement tous les employés de STARLING en chômage économique complet. En conséquence, nous réduisons plus de 90% de



nos coûts fixes. Il s'agissait d'une décision nécessaire pour la survie de STARLING. De plus, nous avons immédiatement cessé de louer notre bureau et nous travaillerons dès lors dans un premier temps depuis chez moi – comme nous avons commencé au tout début de l'aventure.

La conséquence de ces étapes est que nous revenons à l'essentiel et que nous pouvons bien surveiller nos réserves. Grâce aux bases solides sur lesquelles repose STARLING, nous pouvons réussir à sortir indemne de cette crise inattendue, sans compromettre la qualité de ce que nous proposons.

Nous sommes peut-être de retour “dans notre chambre”, mais nous continuerons à travailler avec persévérance. Nous constatons que nous pouvons compter sur une grande compréhension de la part de nos fournisseurs (guides locaux, hôtels, locations de voitures, ...). Tout le monde dans le secteur se retrouve exactement dans la même situation et fait sa part. Plus concrètement, nous demandons à nos fournisseurs de nous rembourser les acomptes et soldes déjà payés. De cette façon, nous gardons nous-mêmes le contrôle des budgets. Cela a été jusqu'à présent une large réussite, mais nous continuons à travailler jusqu'à atteindre pleinement notre objectif.

Le plus grand défi concerne les billets d'avion déjà réservés. Chaque compagnie aérienne applique une politique de crise différente, ce qui rend le travail complexe. Bons d'achat, remboursements, nouvelle réservation... bref, une véritable soupe ! Heureusement, vous, les voyageurs STARLING, réagissez très positivement par rapport à notre façon de travailler, afin de nous permettre de reporter ou adapter votre réservation proprement et ainsi ne pas perdre le coût des billets d'avion.

Nous attendons également avec grande impatience le verdict du fonds d'urgence. Plus que probablement, ce fonds couvrira les frais des voyages engagés qui ne peuvent pas être récupérés. Cependant, il n'y a pour l'instant encore aucune clarté à ce sujet.

Dans tous les cas, il est certain que – grâce à nos fantastiques voyageurs, la création solide de STARLING et les mesures expliquées ci-dessus –, nous serons prêts pour l'avenir. Maintenant, cela suffit concernant notre fonctionnement interne. Place aux voyageurs STARLING qui planifient un voyage.

Quelle statut pour nos voyageurs STARLING ?

Tout d'abord, nous sommes extrêmement fiers d'avoir pu ramener chaque voyageur à la maison dès le début du confinement. Les derniers voyageurs STARLING ont atterri le 16 mars à Bruxelles. Nous avons pris en charge les frais supplémentaires engagés pour rapatrier nos groupes – y compris le coût des vols. Vous pouvez toujours compter sur un service STARLING impeccable. Et nous constatons que tous les voyageurs impliqués l'ont grandement apprécié.

Et l'avenir ? Je comprends, bien sûr, que vous vous inquiétez en tant que voyageur. Et mon futur voyage ? Mon acompte est-il protégé ? Dois-je payer le solde de mon prochain voyage ou non ? Pour toutes ces réponses, je recherche le meilleur compromis entre ce que vous voulez en tant que participants, et ce que je considère nécessaire pour STARLING en tant que manager. Nous insistons pour discuter personnellement avec chaque voyageur de la meilleure solution. N'hésitez donc pas à me contacter si vous avez la moindre inquiétude.

Nous appliquons la législation aussi précisément que possible tout au long du processus. Toutefois, plusieurs changements et messages contradictoires ont été publiés ces dernières semaines, ce qui nous rend prudents quant aux déclarations officielles. Bien sûr, nous suivons cela de très près et ajustons toujours notre façon de travailler si nécessaire. En priorité, nous communiquons de notre mieux et le plus rapidement possible avec tous les voyageurs concernés. Nous proposons actuellement une combinaison des mesures corona officielles qui ont été prises pour le secteur du voyage, mais en les enveloppant de la qualité STARLING, de bon sens et d'une approche personnelle.

Nous contactons proactivement les voyageurs bien avant chaque départ. Prioritairement concernant les départs proches. Nous vous demandons préalablement s'il est possible pour vous de reporter votre voyage d'un an, au cas où le séjour initialement prévu ne pourrait pas se poursuivre. Que remarquons-nous ? Plus de 95% des voyageurs y répondent positivement. Merci pour cela, car c'est un signal très important et encourageant pour STARLING en tant qu'entreprise.

Lorsque la date de départ prévue approche, nous informons les participants du report final du voyage. Nous essayons toujours de prendre la décision finale environ 3 semaines avant le départ.

En reportant un voyage à une date ultérieure, nous proposons directement une alternative durable et concrète. Ceci est bénéfique pour les deux parties. De cette façon, il n'y a aucune perte pour les participants : vous pouvez faire le voyage de vos rêves que vous avez réservé, mais plus tard. Pour STARLING, cela signifie la perte la plus faible possible dans cette situation floue. De plus, cette façon de travailler est totalement transparente et de la sorte, nous pouvons déjà nous pencher sur les vols, et il y en a beaucoup, afin de les échanger soigneusement contre de nouveaux vols.

Nous avons également réfléchi au paiement de votre voyage. Nous avons pris la décision en interne que pour un voyage avec un départ après le 30 avril, aucun solde n'est à payer pour le moment (solde = somme totale du voyage restant à payer après l'acompte).



Il s'agit d'une forme de bon sens attestant de notre bonne volonté. Nous savons que cette décision nous écarte des recommandations officielles et de nos conditions générales. Mais nous pensons que c'est une décision logique et la plus conviviale pour le client. Et nous le constatons par vos retours : nos voyageurs apprécient vraiment cette prise de position.

Si vous avez eu un départ en mars ou avril, vous avez normalement déjà payé le solde complet de ce séjour. Nous envisageons sérieusement un remboursement de ce solde, mais nous voulons être prudents pour le moment. Notre position a été expliquée individuellement et clairement par e-mail à tous les voyageurs impliqués.

Dans le cas où vous aviez réservé votre vol via STARLING, et que votre voyage doit être reporté, nous effectuons le suivi nécessaire.

- ✓ Certaines compagnies aériennes ont opté pour un remboursement des vols n'ayant pas pu avoir lieu. Dans ce cas, vous recevrez un bon d'achat à faire valoir auprès de STARLING. Si vous le souhaitez, il est possible d'utiliser celui-ci pour toute autre destination STARLING proposée en 2020 ou 2021.
- ✓ Dans d'autres cas, les compagnies proposent directement un bon d'achat à faire valoir uniquement auprès d'elles. Nous vous le transmettrons. Il vous est alors possible d'utiliser ce bon d'achat auprès de STARLING pour votre séjour reporté (si les vols sont disponibles) ou auprès de la compagnie aérienne pour voyager vers une autre destination.

Il est toujours possible que, pour une raison quelconque, vous ne puissiez pas participer au voyage reporté l'année prochaine. Dans ce cas, vous recevrez un bon d'achat que vous pourrez utiliser pour un autre voyage.

Lorsque nous effectuerons les réservations définitives pour votre nouveau départ à un stade ultérieur – généralement six à huit mois avant le départ – nous contacterons à nouveau tous les voyageurs pour confirmer leur participation. Si vous souhaitez toujours changer à ce moment en raison de circonstances imprévues, nous examinerons ensemble comment trouver la meilleure solution.

En rédigeant cette lettre, j'espère confirmer votre confiance envers STARLING et pouvoir continuer à compter sur votre flexibilité et votre coopération pendant cette période extrêmement bizarre. Vos réactions positives nous donnent quotidiennement toute l'énergie nécessaire pour nous guider à travers cette période difficile. Je vous remercie tous pour votre immense compréhension !

Restez chez vous et en bonne santé et prenez bien soin les uns des autres,

Billy (directeur de voyages STARLING)

Quiconque aurait encore des questions ou des doutes peut toujours nous joindre via un [canal de communication](#) de son choix.

