

31 July 2020

Seconde lettre ouverte de STARLING suite au Covid-19 (par Billy Herman, directeur)

Auteur: Billy Herman

Chers voyageurs STARLING,

Après quelques mois de travail en interne, je pense qu'il est temps de vous informer sur la façon dont les choses se passent chez STARLING : au vu des circonstances, nous pouvons dire que tout va bien. Nous restons positifs et croyons en l'avenir.

Avant d'entrer dans le vif du sujet concernant notre fonctionnement actuel, je tiens à vous remercier. Toutes vos réponses positives à ma [première lettre ouverte](#) et vos gentils messages nous arrivent avec beaucoup de plaisir. Cela fait une différence énorme pour traverser au mieux cette période exceptionnelle. Vos réactions suite au report de nos voyages sont très positives. Dans plus de 95% des cas, vous acceptez de reporter le voyage à l'année prochaine.

Nous le savions depuis longtemps, mais c'est maintenant que cela a des conséquences réelles : nous pouvons compter sur nos supers voyageurs STARLING ! Garder la tête hors de l'eau n'est pour nous possible que si nous pouvons compter sur votre confiance sur le long terme. Je ne prends certainement pas cela pour acquis, mais je l'espère du fond du cœur.

Dès le début de la crise de Covid-19, nous nous sommes immédiatement repliés « dans notre coquille ». Entre autre, grâce aux recommandations de mes guides et de quelques conseillers importants de notre équipe (merci tout spécialement à Rudi et Frederik). Je suis maintenant convaincu que nous avons effectué le meilleur choix en décidant cette « hibernation ». Une stratégie pour se protéger et survivre le plus longtemps possible.

Sortons de chez nous (à nouveau à l'étranger) ?

Il y a certainement une envie générale de sortir à nouveau, mais il faut rester prudents. Plusieurs workshops d'une journée pourraient toutefois se dérouler dans les semaines à venir. Et nous avons également déjà pu organiser des séjours nature en Brenne et aux Açores. Petit à petit, nous essayons de réaliser ce que nous avons prévu. Uniquement lorsque cela est possible et entièrement sûr.

On ose même lancer prudemment quelques nouveaux concepts. Nous voulons développer davantage les voyages en voiture, en train ou par d'autres alternatives. Prenez par exemple le cas de notre visite des affûts flottants en Slovénie (projet néerlandophone). Encore une fois, nous comptons sur vos réactions positives et votre soutien.

Notre fonctionnement interne

Dans ma [première lettre ouverte](#) (intéressante à lire, si cela n'est pas déjà fait), j'ai expliqué en toute transparence les mesures que nous avons prises en tant qu'entreprise pour faire face à cette situation. Comme je l'écrivais, STARLING n'a plus de bureau physique. Nous effectuons l'ensemble du travail nécessaire à domicile. Un ordinateur fiable et rapide, un petit coin cosy, une machine à café et un partenaire tolérant font des merveilles !

Pendant ce temps, à mon grand regret, l'effectif de STARLING a diminué de moitié. Nous passons de quatre employés permanents à deux. De cette façon, nous divisons par deux nos coûts fixes à long terme, car l'option du chômage technique sera limitée. Maintenant que nous faisons nos adieux à Sabine et Johannes, je tiens à les remercier pour leur merveilleux travail au sein de notre équipe.

Sabine a organisé une grande partie des voyages en 2019 et avait déjà construit des dizaines de voyages pour 2020 avant son départ. Grâce à son travail minutieux, il est actuellement possible de reporter des voyages tels quels en 2021. Un sincère merci, Sabine, je te souhaite tout le meilleur !

Concernant Johannes, mon bras droit à temps plein chez STARLING depuis 2015, je souhaite porter une attention particulière à ses années de bons et loyaux services. Nous avons beaucoup progressé ensemble, dès le tout début à maintenant ! Johannes, tu as été un maillon indispensable à l'entreprise et un partenaire de confiance. En partie grâce à toi, STARLING est devenue ce qu'elle est aujourd'hui. Ton empreinte personnelle continuera sans aucun doute à se faire ressentir longtemps. Les réactions à ton travail de guide sont unanimement positives et tu as accumulé une large bande de fans au cours des années. Johannes commence à travailler comme écologiste à l'INBO en août. Mais n'ayez crainte, il continuera à guider pour STARLING en tant qu'indépendant et nous aidera si nous



nécessaire lors du redémarrage de STARLING.

Les autres employées, Mieke (ma sœur) et Barbara, sont actuellement toujours au chômage technique. Cela restera encore le cas pour un moment. Bien sûr, elles me fournissent un soutien moral essentiel en interne, ce que je ne voudrais manquer pour rien au monde.

Comment cela se passe-t-il pour votre voyage ?

Les règles changent quotidiennement, rendant difficile la prise de bonnes décisions.

Je suis toujours convaincu par notre approche lors de cette crise. Nous communiquons personnellement avec chaque voyageur et sommes constamment à la recherche du meilleur compromis entre vos souhaits et les possibilités de STARLING. Je suis persuadé que c'est la solution la plus pratique et la plus élégante pour les deux parties. Sur base du bon sens nous dévions parfois de nos conditions générales.

Lorsqu'il n'est pas possible de suivre cette vision, nous devons tout de même nous référer à nos conditions générales, seule véritable base juridique. Pour clarifier cela, nous vous présentons les différentes situations ci-dessous.

Nous communiquons une première fois avec l'ensemble de nos voyageurs, sans exception, environ six semaines avant le départ et prenons une décision finale 3-4 semaines avant le départ. Bien entendu, nous essayons de vous informer au mieux, mais nous attendons également une réponse à nos questions. Merci donc de bien répondre à notre communication personnelle.

Je voudrais également répéter ce que nous avons décidé en interne. Jusqu'à nouvel ordre, les voyageurs prévoyant un séjour avec un départ après le 30 avril ne doivent pas payer de solde (solde = montant total du voyage moins l'acompte). Cet arrangement est valable jusqu'à ce qu'il y ait un accord concret mutuel et que le voyage puisse se dérouler.

✓ Décision de STARLING : le voyage peut avoir lieu.

- *Vous souhaitez toujours participer au voyage auquel vous vous êtes inscrit* : le voyage est donc organisé comme prévu. Nous vous enverrons un message pour régler le solde à ce moment là. Nous faisons tout notre possible pour que le voyage se passe bien. Gardez à l'esprit que nous dépendons jusqu'à la dernière minute de décisions sur lesquelles nous n'avons (malheureusement) aucun contrôle.
- *Vous ne souhaitez plus participer au voyage auquel vous vous êtes inscrit* : en principe les conditions générales s'appliquent (voir article 5 des conditions particulières). Cependant, nous pouvons déroger à nos termes et conditions pour votre bénéfice. Nous nous rendons compte que ce sont aussi des moments exceptionnels pour vous. Si nous pouvons convertir votre inscription en une nouvelle réservation pour l'année prochaine, nous ferons de notre mieux pour le faire sans frais supplémentaires. Nous reportons alors votre acompte à l'année prochaine et ajustons le délai de paiement du solde. Si cela n'est pas possible, nous devons recourir à nos conditions générales et facturer des frais d'annulation. Nous examinons chaque dossier individuellement et recherchons la solution la plus appropriée en concertation avec vous.

REMARQUE : La loi et notre assureur ne soutiennent plus la conversion de votre paiement en un voucher. La conversion de votre inscription en une nouvelle réservation est donc totalement légale. Si nous pouvons éviter un voucher, ce sera mieux

✓ Décision de STARLING : le voyage ne peut pas avoir lieu.

Depuis le début de la crise du Covid-19, nous conseillons à nos voyageurs de ne pas annuler par eux-même. Parce qu'à partir de ce moment, vous perdez vos droits en tant que voyageur. Si vous n'annulez pas en tant que voyageur, la responsabilité incombe à STARLING. Ceci est un risque, car nous risquons de perdre nos droits contre vous, mais nous le prenons délibérément. Nous estimons qu'il est de notre devoir d'assumer cette responsabilité.

Malheureusement, nous ne contrôlons pas beaucoup de choses. Nous sommes guidés par ce que les gouvernements décident et par les directives en constante évolution.

1. *Jusqu'au 19 juin inclus*, si STARLING était contraint d'annuler le voyage, vous pouviez opter pour un voucher STARLING du montant de votre réservation. Pour les voyages que nous devons annuler après le 19 juin, l'émission d'un voucher n'est donc théoriquement plus possible (voir la section « Puis-je annuler en tant que voyageur ? » dans cet article).
2. *Depuis le 20 juin*, si STARLING est contraint d'annuler le voyage, vous avez le droit de demander le remboursement de votre acompte.

Malgré cette nouvelle législation, j'espère vivement que vous ne demanderez pas le remboursement, mais accepterez notre proposition de reporter votre voyage. Nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de reporter votre voyage d'exactly 364 jours (pour que, par exemple, un départ reste un samedi, un samedi). Le prix du voyage reste également inchangé lorsque vous aviez déjà réservé. Ce n'est que pour les vols réservés séparément que le prix du nouveau billet peut varier. Nous n'aurons une réponse définitive à ce sujet que lors de la réservation de nouveaux vols.

Si vous ne pouvez pas participer au voyage postposé d'un an, d'autres options sont certainement possibles. Nous examinerons et discuterons ensemble de ces options afin de parvenir à un bon compromis.



J'ai abordé cette situation complexe dès le premier jour en suivant mon instinct et je crois fermement en cette façon d'agir. Bien sûr, je resterai toujours disposé à entrer en dialogue avec vous. N'hésitez pas à me contacter si vous souhaitez discuter de quelque chose.

Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier également l'ensemble des guides STARLING, mes amis, ma famille (Mieke, Steve, Hannah, Noah et maman) et ma partenaire Siska pour son formidable soutien. Sans eux, je ne sais pas comment je surmonterais cette situation.

Soyez prudents et prenez bien soin les uns des autres. En attendant, profitez de la nature autour de chez vous et de toutes les belles petites choses de votre vie !

Salutations chaleureuses,

Billy

