17 mai 2021

LETTRE OUVERTE IV : UN FUTUR PLEIN D'ESPOIR CHEZ STARLING

Auteur: Billy Herman

Par Billy Herman, directeur.

Chères voyageuses, chers voyageurs,

Cela fait un moment que vous n'avez pas reçu de nouvelles de notre part. Voici donc une mise à jour générale de ce qui se passe chez STARLING. Il y a eu peu de grandes nouvelles ou de réels changements ces derniers temps. Mais comme nous sentons maintenant que nous nous dirigeons vers un virage positif, le moment est venu de vous présenter notre état des lieux.

« Comment ça va ? » est la question que tout le monde pose régulièrement à son entourage. « Bien. Et toi? » est un retour classique. Ma propre réponse sera souvent « Ça va » par habitude, mais en fait, je voudrais aujourd'hui dire que je me sens **bien**.

Voyage sur mesure : lentement mais sûrement

Ce n'est pas encore évident actuellement, mais il y a déjà de très belles éclaircies à l'horizon. Par exemple, de nouveaux projets ambitieux sur lesquels nous travaillons dur. Mais surtout, les premiers retours de nos voyageurs « sur mesure » durant cette période corona et … leurs réactions à chaud, qui sont tout à fait en phase avec ce que nous espérions. Quel plaisir à entendre : **attentes dépassées** !

> *M. Berlijn (NL) s'est rendu en Géorgie en avril 2021 et a écrit : Dépassé les attentes, vu beaucoup plus que ce que je pouvais imaginer, grâce aux conseils de STARLING.*
>
> *B. Maes et J. Verbanck sont allés en Espagne en avril 2021. Ils ont déclaré : Les attentes et les observations nature ont été dépassées. Aigle de Bonelli, aigle royal, milans noirs et royaux, percnoptère d'Egypte, … Et bien sûr la parade nuptiale de l'outarde barbue ! Sans oublier l'outarde canepetière, la fauvette pitchou, le monticole bleu, le bruant fou,… La préparation de STARLING a été merveilleuse : un excellent guide local et des affûts discrets dans les meilleures réserves naturelles.*

L'envie est grande de voir à nouveau apparaître vos belles images de voyages et de lire vos réactions et vos « WAW ». Quelque chose que nous pourrons vivre à nouveau, et avec le plus grand plaisir, dans un avenir proche. Lentement mais sûrement. Parce que cela nous manque énormément.

Merci merci merci

Parce qu'au fond de nous, nous espérons que ceci pourrait être notre dernière lettre ouverte (en ce qui concerne la situation corona en tout cas), nous tenons à vous remercier vivement. Sans votre soutien inconditionnel et massif, cela aurait été beaucoup plus difficile pour nous.

STARLING évolue dans un environnement de confiance, comme une vraie famille. Plus de **75% de nos voyageurs** ont accepté un deuxième report de leur voyage. Une chose que je n'aurais jamais osé espérer, mais qui me fait vraiment chaud au cœur. Une autre partie de nos participants a opté pour le bon à valoir STARLING

lorsqu'un second report du voyage n'était pas possible pour eux. C'est aussi un signe qui traduit votre confiance et que nous apprécions grandement.

Comme promis, ces voyageuses et voyageurs ont tous reçu une nouvelle « étiquette » dans notre système de réservation. Si vous ne l'étiez pas déjà, vous êtes désormais un(e) « participant(e) STARLING très fidèle ». Un label que nous utiliserons dans le futur !

Par conséquent, encore une fois, un **sincère merci à tous**. C'est une immense satisfaction de pouvoir continuer à exercer le travail de ma vie.

Un regard sur le futur proche

En fait, la façon dont nous travaillons actuellement chez STARLING n'a pas fondamentalement changé par rapport à ce qui a été expliqué dans les lettres ouvertes précédentes, en particulier les deuxième et troisième.

Nous préparons l'avenir. Nous restons prêts à assumer votre voyage pour autant qu'il puisse avoir lieu. Toutefois, nous optons résolument pour un départ prudent et calme. Nous analysons chaque voyage individuellement – car se précipiter et donc vivre un voyage raté est tout l'opposé de notre but. Tout dépend de beaucoup de facteurs, tels que la destination et le type de voyage. Nous communiquons donc également avec chaque participant(e) individuellement, **un(e) par un(e)**.

Quelques points importants que nous aimerions souligner :

Tant que nous ne le demandons pas ou que nous n'avons pas d'accord mutuel, **vous n'avez pas à payer de solde** pour le voyage prévu !

Nous vous contacterons **six à huit semaines** avant votre départ. Pour un week-end, c'est parfois jusqu'à **quatre semaines** avant le départ.

Nous préférons prendre une décision définitive quant au départ pour un voyage le plus tôt possible, car ce n'est pas notre habitude de finaliser nos voyages en dernière minute. Supposons qu'un voyage reçoive le feu vert, nous sommes toujours obligés d'être très prudents, car les situations peuvent changer très rapidement.

- S'il n'est pas possible de voyager, nous prendrons une décision finale environ quatre à six semaines avant le départ.
- S'il est possible de voyager, nous ne pouvons vraiment prendre une décision définitive que **deux à trois semaines** avant le départ. Pour les premiers voyages qui peuvent avoir lieu, nous pensons que c'est la meilleure façon d'arriver à **voyager de manière raisonnable**. Nous comptons donc sur votre flexibilité et votre compréhension, mais nous sommes bien sûr toujours ouverts au dialogue.

Les vols ne sont réservés que **deux à trois semaines** avant le départ, après être presque sûrs à 100% de pouvoir partir. Nous surveillons en permanence la situation sur place et sommes en contact rapproché avec nos partenaires locaux de confiance. Nous sommes convaincus que nous faisons de notre mieux dans cette situation et que nous trouverons toujours une solution appropriée en cas de problème.

Il y a actuellement peu de sens à communiquer sur le prix des vols. Cette situation est inédite. Ce n'est donc plus une réalité absolue que *les vols réservés le plus tôt seront les moins cher.* C'est toujours possible, mais cela peut aussi être l'inverse.

Vous pouvez compter sur un contact personnel chez STARLING. Nous essayons de comprendre vos souhaits de réservation au mieux et de nous adapter autant que possible.

Si un voyage ne peut avoir lieu (*trop peu de participants qui souhaitent voyager, destination pas encore ouverte, etc.*), nous vous proposons de **reporter le voyage** à une nouvelle date. Si cette nouvelle date ne vous convient pas, vous pouvez opter pour un **bon à valoir** ou pour un **remboursement de votre acompte**. Dans ce cas, un bon à valoir sera toujours optimal pour nous, bien que nous respections toujours votre choix d'opter pour un remboursement.

Nous remarquons que de plus en plus de voyageurs ont hâte de pouvoir enfin repartir. Nous regardons donc

voyage par voyage ce qu'il est possible de faire. Lorsqu'il est envisageable d'organiser le départ **de manière responsable et également d'un point de vue logistique**, et que la majorité des participant(e)s souhaite de voyager, nous suivrons vos préférences.

Si vous êtes inscrit et que le voyage est maintenu, mais que vous préférez ne pas voyager avec nous ?

Si nous décidons que le voyage peut avoir lieu, mais qu'après réflexion vous préférez ne pas partir, nous chercherons alors une solution personnelle et optimale. Notre objectif n'est certainement pas de vous forcer la main. Voyager doit rester amusant et agréable pour tout le monde, nous le comprenons parfaitement. Dans ce cas, la solution la plus raisonnable pour toutes les parties sera de reporter votre voyage (ou éventuellement le choix d'un bon équivalent à votre acompte).

Chaque situation est différente, il est actuellement impossible de communiquer de manière globale. Nous vérifions toujours si nous pouvons déroger à nos conditions générales, au profit des participants.

Nous espérons également une attitude positive et terre-à-terre de la part de nos voyageurs. Au cours de cette dernière année, nous avons déjà visité à plusieurs reprises, en avion, des destinations parfois exotiques. Cela signifie que nous avons déjà acquis pas mal d'expérience en ce qui concerne cette « *nouvelle façon de voyager*« . Nous avons remarqué que beaucoup de destinations restent possibles de manière sûre et que peu de choses ont finalement changé dans le monde. Sauf pour ce qui concerne les mesures d'hygiène renforcées. De plus, avec STARLING, nous voyageons toujours vers les coins les plus reculés du monde, loin de tout et du tourisme de masse.

Si vous hésitez à réserver quelque chose, n'hésitez pas à nous contacter avec vos questions et préoccupations. Nous sommes toujours prêts à vous fournir des informations claires et réalistes, afin que vous puissiez au mieux évaluer la situation.

Mes proches sont tout pour moi

Dans tous les cas, nous regardons positivement vers l'avenir ! J'espère sincèrement que nous nous reverrons bientôt en chair et en os, quelque part dans un beau coin de nature.

Pour terminer, je voudrais m'adresser à mon cercle personnel. Mes amis qui m'ont soutenu de toutes sortes de façons au cours de cette dernière période difficile. Les guides et fidèles bénévoles de STARLING qui continuent à croire au fantastique projet que nous menons ensemble. Mes beaux-parents et ma famille, notamment ma sœur Mieke, mon beau-frère Steve, mes filleuls Noah et Hannah et ma mère pour leur soutien inconditionnel et l'amour qu'ils m'apportent chaque jour. Et *la dernière mais non des moindre*, ma fantastique partenaire Siska qui rend ma vie incroyablement agréable à tous les niveaux. Merci !

Billy

> Au départ, le paragraphe ci-dessous était inclus dans cette lettre ouverte. Puisqu'il s'agit d'une répétition de choses que nous avons communiquées dans le passé, nous avons décidé de les placer en annexe.

Bref retour sur les événements passés

Vous savez que nous sommes finalement satisfaits de la façon dont nous avons géré la situation de crise. Avec le recul, il n'y a pratiquement rien que nous aurions fait différemment. Voici un aperçu de quelques décisions importantes prises pendant la crise du corona :

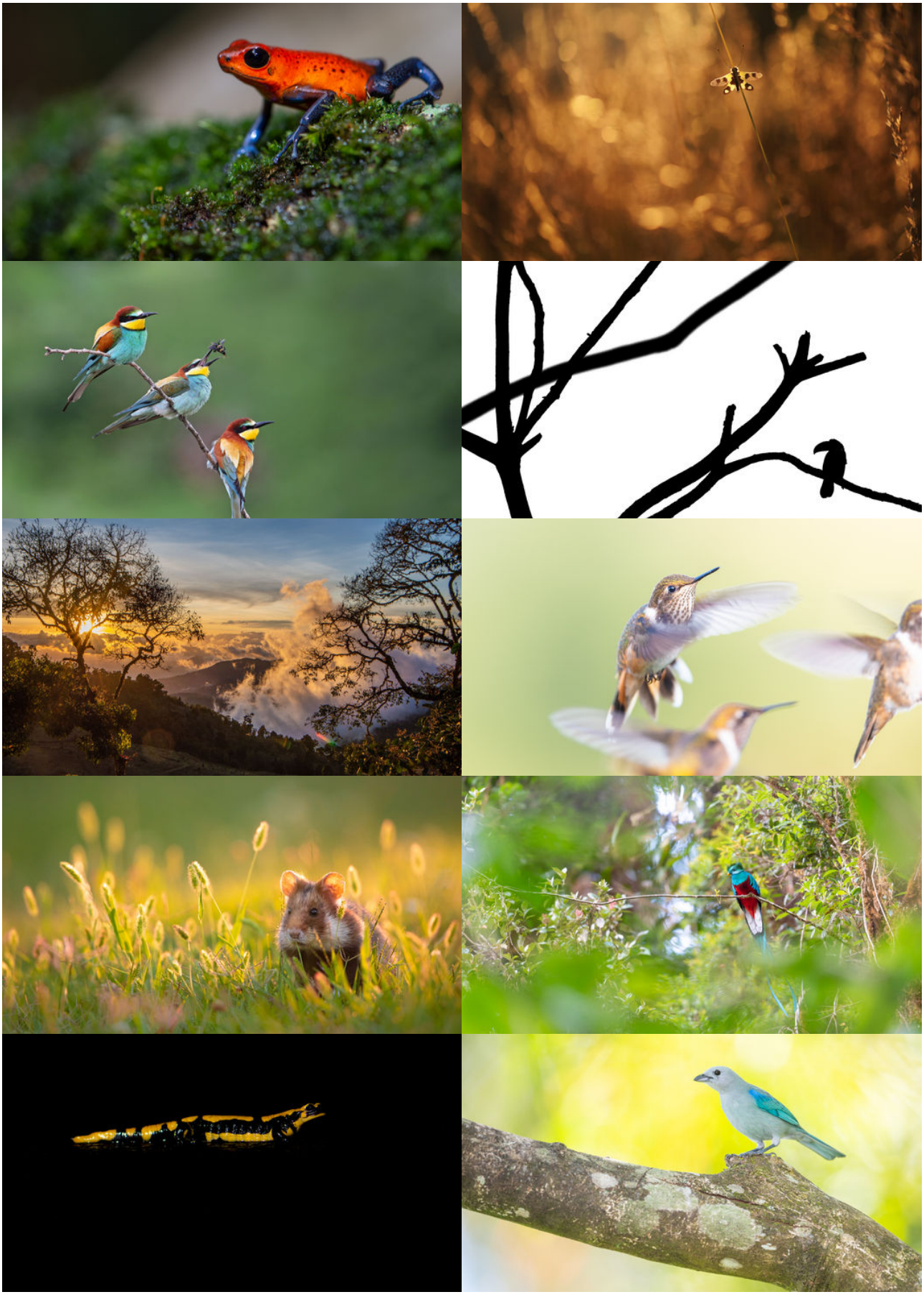
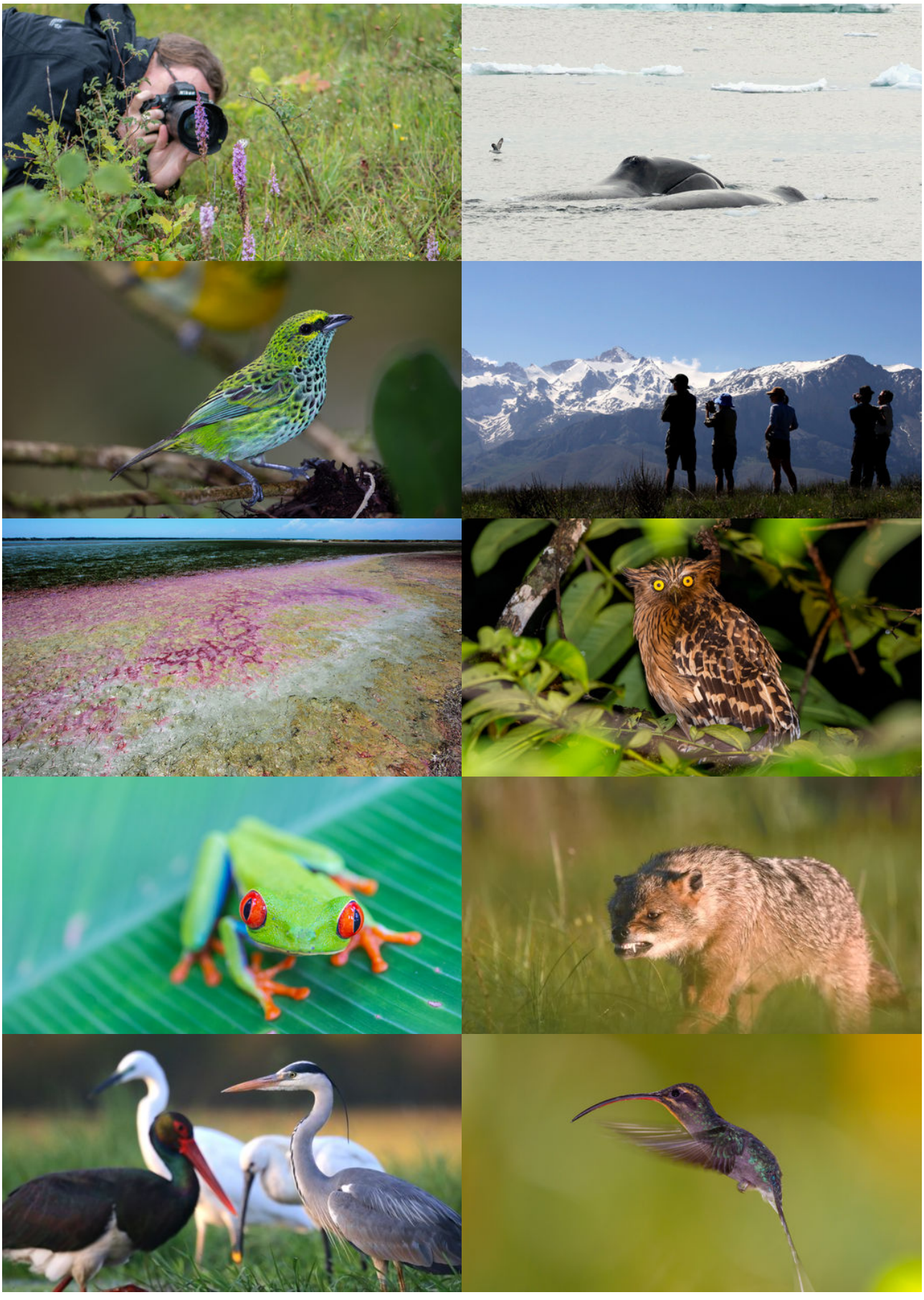
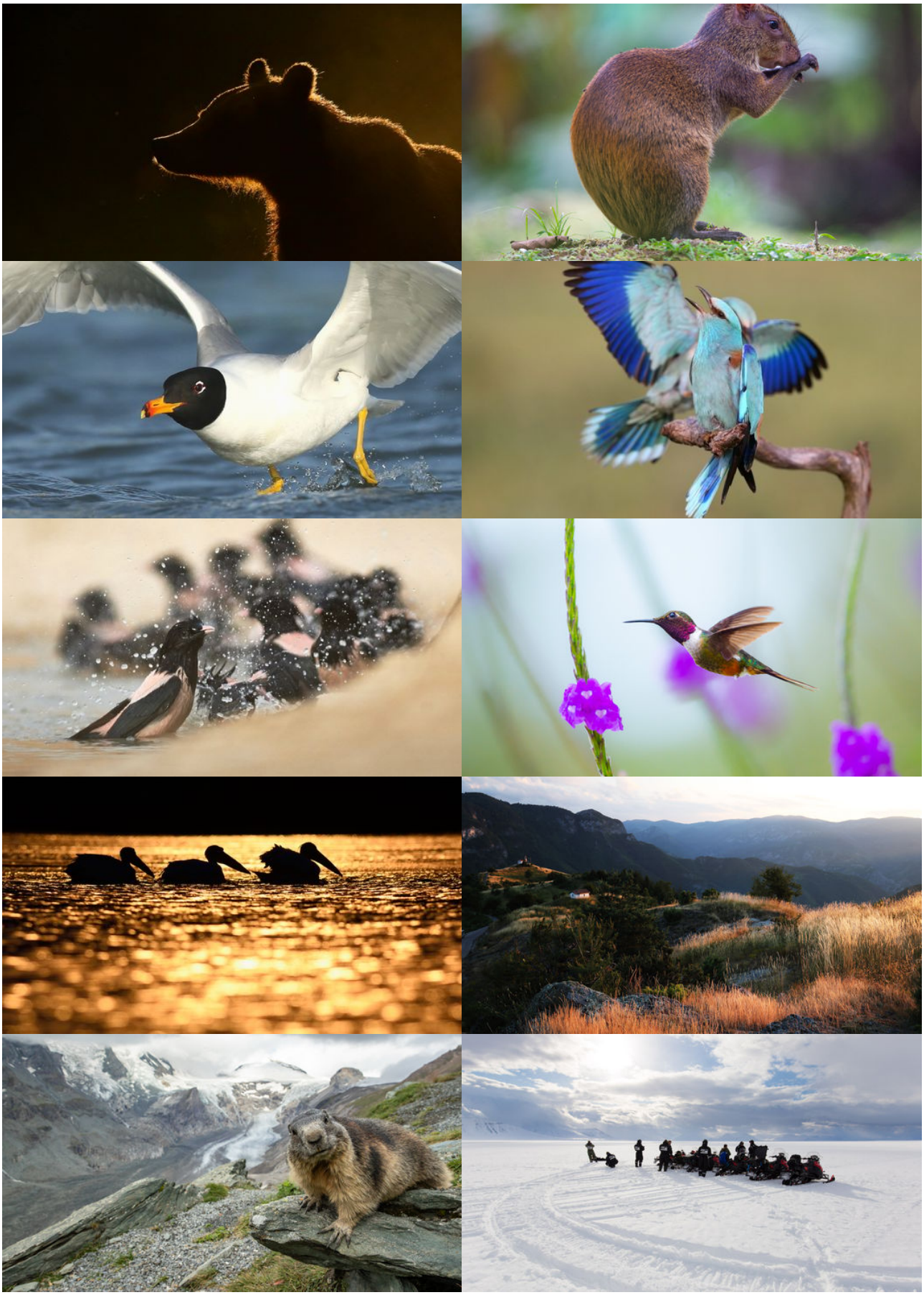
- dès le premier jour, nous avons réduit les coûts internes au maximum (par exemple la restitution de nos bureaux). N'ayant aucun prêts en court, le solde de notre compte bancaire est resté gelé jusqu'à aujourd'hui.

nous n’avons pratiquement aucun acompte en cours auprès de nos fournisseurs et partenaires à l’étranger. Cependant, nous sommes prêts, si nous pouvons organiser quelque chose avec certitude, à faire en sorte que tout se passe bien. Parce que toutes les réservations pour l’entièreté de nos voyages (à l’exception des vols) ont déjà été effectuées !

pour les vols nous avons suivi une stratégie fixe dès le premier jour, c’est celle du remboursement de la compagnie aérienne. Cela signifie qu’il ne nous reste pratiquement plus de bons à faire valoir ou de paiements auprès des compagnies aériennes. Un ensemble de choses qui nous fait maintenant regarder vers l’avenir avec confiance.

Vous connaissiez déjà notre façon de travailler dans notre bureau virtuel. Au cours de l’année écoulée, l’équipe STARLING s’est considérablement réduite en raison d’un concours de circonstances. Nous sommes passés de quatre employé(e)s temps plein à un seul. Il va sans dire que nous n’avons pas été en mesure de nous redévelopper au cours de la période de crise écoulée, mais nous prévoyons avoir à nouveau besoin de renforts dans un avenir proche.

Comme toujours, nous pouvons compter sur le soutien indispensable de **Barbara** et **Siska** en tant qu’indépendantes. Elles nous aident toutes les deux un jour par semaine si nécessaire. En attendant, **Mieke** gère la comptabilité et les finances en restant encore en partie au chômage technique. Pour le moment, nous recevons un coup de pouce indispensable du gouvernement. En bref : nous gérons administrativement et financièrement !

Compte tenu de tout ce qui précède, nous pouvons dire que nous sommes une entreprise saine. Quelque chose dont nous sommes très satisfaits compte tenu des circonstances.

Billy