

OMNITOUR.

Voyages de groupe. Parcours unique.

Plan d'urgence 2024-2025 pour rapatriement par OMNITOUR

Objectif : Assurer le rapatriement sécuritaire et rapide des clients de l'agence en cas de situations d'urgence à l'étranger.

1. Identification des situations d'urgences :

- Catastrophes naturelles (ouragans, tremblements de terre, inondations, etc.)
- Crises politiques (émeutes, guerres, coups d'État, etc.)
- Menaces pour la santé publique (pandémies, épidémies, etc.)
- Autres situations imprévues menaçant la sécurité des voyageurs.

2. Activation du plan :

- Dès qu'une situation d'urgence est identifiée, le plan de rapatriement est activé par [Nom de la personne responsable].
- Une équipe de crise est formée, comprenant des représentants de chaque département pertinent (service client, logistique, finances, etc.).

3. Communication avec les clients :

- Utilisation de tous les canaux de communication disponibles pour informer les clients de la situation et des mesures prises.
- Mise en place d'une ligne téléphonique d'urgence opérationnelle 24h/24 pour répondre aux préoccupations des clients et coordonner leur rapatriement.

4. Évaluation de la situation :

- Collecte d'informations sur la situation dans la destination concernée.
- Évaluation des risques potentiels pour la sécurité des clients et du personnel de l'agence.

OMNITOUR.

Voyages de groupe. Parcours unique.

5. Coordination avec les autorités locales :

- Établissement de contacts avec les autorités locales pour obtenir des informations actualisées sur la situation et les possibilités de rapatriement.
- Collaboration avec les ambassades et consulats pour faciliter les formalités administratives nécessaires au rapatriement des clients.

6. Organisation du rapatriement :

- Identification des options de transport disponibles (vols commerciaux, vols nolisés, transports terrestres, etc.).
- Réservation de billets et organisation de l'hébergement en cas de besoin.

7. Assistance aux clients :

- Fourniture d'une assistance médicale en cas de besoin.
- Assistance pour la récupération des bagages et des biens personnels laissés sur place.

8. Suivi post-rapatriement :

- Suivi des clients rapatriés pour s'assurer de leur bien-être et répondre à d'éventuels besoins supplémentaires.
- Analyse des leçons apprises pour améliorer les futurs plans d'urgence.

9. Communication externe :

- Communiquer de manière transparente avec les médias et les parties prenantes externes pour informer du déroulement du rapatriement et des mesures prises pour garantir la sécurité des clients.

OMNITOUR.

Voyages de groupe. Parcours unique.

10. Évaluation et amélioration continue :

- Après chaque événement d'urgence, mener une évaluation approfondie du plan de rapatriement pour identifier les points forts et les domaines à améliorer.
- Mettre à jour régulièrement le plan en fonction des nouvelles informations et des leçons apprises.

Ce plan d'urgence pour le rapatriement devrait aider à garantir une réponse rapide et efficace aux situations imprévues, tout en assurant la sécurité et le bien-être des clients de l'agence de voyage.