

Une généreuse nature



CCT - Bulletin de renseignements sur le tourisme Numéro 13, mai 2003

Le Bulletin de renseignements sur le tourisme continue d'observer l'industrie touristique dans le monde entier. Le présent numéro traite des renseignements recueillis en mars et avril 2003.

Le combat se poursuit et s'intensifie

Sommaire

- L'industrie du tourisme a réussi à survivre aux combats militaires en Iraq, mais elle doit maintenant relever un défi qui pourrait s'avérer encore plus grand : la lutte contre le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Bien qu'il ait été retiré, il faut prévoir que le récent avis de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) déconseillant les voyages non essentiels à Toronto, qu'il ait été justifié ou non, aggravera l'effet négatif du SRAS non seulement sur l'industrie canadienne du tourisme mais sur l'économie dans son ensemble.
- Depuis 18 mois, les manchettes ont surtout été consacrées à divers événements mondiaux. Chacun de ces événements pourrait à lui seul menacer l'industrie du tourisme; heureusement, elle est devenue beaucoup plus résistante après le 11 septembre 2001. De fait, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) demeure optimiste; elle est convaincue que la résilience de l'industrie du tourisme aidera à assurer un rétablissement vers la fin de 2003.
- Lorsque le rétablissement débutera, il est probable qu'il sera inégal au Canada. Même s'il a été de courte durée, l'avis aux voyageurs émis par l'OMS pourrait nuire au fait que le Canada est perçu comme une destination sûre. Certains voyageurs internationaux pourraient considérer Toronto – voire le Canada – comme une destination risquée au plan de la santé. Malheureusement, depuis le 11 septembre 2001, les perceptions des voyageurs déterminent de plus en plus la réalité commerciale du secteur du tourisme.

Nouvelles tendances et questions d'actualité - De plus en plus, la perception est la réalité

- Ce qui est de bon augure pour l'été 2003 est que les Canadiens continuent d'exprimer une forte volonté de voyager et que, dans l'ensemble, ils ont les moyens financiers de le faire. De fait, selon la plus récente enquête sur les intentions de voyage en été (1^{er} mai au 30 septembre) menée par l'Institut canadien de recherche sur le tourisme (ICRT) en mars 2003, 62,4 p. 100 des Canadiens prendront probablement ou très probablement des vacances d'été cette année - davantage que l'an dernier et qu'en 2001. Il n'est pas surprenant qu'une forte majorité des voyageurs choisissent de rester au Canada (74,8 p. 100).
- La principale condition de la concrétisation de ces intentions de voyage sera la perception que les tensions géopolitiques et les problèmes de santé publique s'atténuent. D'après la dernière enquête de l'ICRT sur les intentions de voyage, cette réalité était évidente durant les quelques premiers jours de la guerre en Iraq, alors que tout semblait bien se passer. Les intentions de voyage ont probablement régressé dernièrement, le SRAS étant de plus en plus préoccupant, mais il faut supposer qu'elles se rétabliront lorsque l'inquiétude diminuera. D'ici là, nous prévoyons que l'inquiétude concernant les problèmes de santé publique déterminera probablement quand, où et si on prend des vacances.

À lire

Sommaire	1
Vue d'ensemble	3
Nouvelles tendances et questions d'actualité	4
Consommateurs	5
Fournisseurs de voyages	7
Situation internationale	11
Aperçu économique	17
Possibilités	18
Résumé	19



Conference Board du Canada
Pour y voir clair

COMMISSION
CANADIENNE
DU TOURISME



CANADIAN
TOURISM
COMMISSION

Vue d'ensemble du marché des consommateurs (voyageurs)

- Il faut prévoir que les voyages d'affaires diminueront encore en raison d'inquiétudes persistantes au sujet des événements géopolitiques, d'une croissance économique plus faible que prévu et du SRAS. La plus récente enquête (17 avril) de la Business Travel Coalition (BTC) au sujet du SRAS révèle que 61 p. 100 des entreprises américaines ont exclu les voyages en Asie. Cependant, la diminution des voyages d'affaires variera selon la destination et le segment de marché. Dans sa plus récente enquête et analyse des politiques et des coûts des voyages d'affaires, Runzheimer note que les voyageurs d'affaires deviennent de plus en plus des voyageurs avisés. Par exemple, pour limiter les coûts, ils s'efforcent de combiner les voyages pour en faire moins, planifient à l'avance afin que leur billet d'avion leur revienne moins cher, logent à des hôtels moins chers et utilisent moins le taxi.
- Les perspectives pour les voyages d'agrément intérieurs, qui avaient relancé le marché après le 11 septembre 2001, demeurent positives; le taux de croissance prévu est toutefois faible et il dépendra pour chaque destination des perceptions quant à la sécurité. Au Canada et aux États-Unis, les intentions de voyage pour l'été 2003 demeurent stables ou en hausse par rapport à l'an dernier. Cependant, les choix des destinations évoluent au gré des perceptions qu'en ont les voyageurs et de leur anxiété au sujet des voyages par avion.

Vue d'ensemble de la situation des fournisseurs de voyages

- En avril, Air Canada a demandé la protection judiciaire en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, pour faciliter sa réorganisation opérationnelle, commerciale, financière et administrative. Le transporteur a également annoncé qu'il s'était assuré 1,05 milliard de dollars de financement. Pour le moment, bien que l'ensemble de ses activités soient touchées, elles se poursuivent essentiellement comme à la normale. Aux États-Unis, l'industrie des transports aériens traverse la plus grande crise de son histoire. Les transporteurs ont souffert de la guerre en Iraq, de la faible croissance économique et du SRAS; la plupart ont réagi en réduisant leur capacité et leurs effectifs.
- La semaine se terminant le 6 avril, le trafic aérien aux États-Unis a chuté de 17,4 p. 100 par rapport à l'année précédente. Si le trafic a baissé dans toutes les régions du pays, les plus fortes diminutions ont été enregistrées sur les routes du Pacifique – en raison principalement du SRAS et plus précisément des avis aux voyageurs émis par l'OMS. Il faut dès lors prévoir que, même s'il a été de courte durée, l'avis de l'OMS concernant Toronto réduise encore plus le trafic aérien à destination et en partance de Toronto.
- Selon HVS International, les hôtels du centre-ville de Toronto affichaient des taux de fréquentation de 46 p. 100 la semaine se terminant le 12 avril, en baisse de 34,6 p. 100 par rapport à l'année passée. En plus de subir une vague d'annulations dues au SRAS, les hôtels font également état d'un très faible nombre de réservations anticipées. Même s'il a été de courte durée, l'avis aux voyageurs de l'OMS aggravera sans doute encore la situation. Les hôtels américains ne semblent pas être aussi touchés par le SRAS, mais la situation demeure défavorable. Même avant le début de la guerre, Smith Travel Research faisait état d'une baisse de 5 p. 100 du revenu par chambre disponible (RCD) en 2003 par rapport à l'année dernière. Après le début de la guerre, le RCD a diminué encore plus.

Aperçu économique

- Maintenant que la guerre en Iraq est terminée, l'économie nord-américaine devrait être prête à se rétablir. La croissance de l'emploi au Canada continue d'être vigoureuse en cette première partie de 2003. L'économie progresse à un tel rythme que la Banque du Canada s'inquiète maintenant de l'inflation. Outre la chute des prix pétroliers, les perspectives de croissance aux États-Unis sont favorisées par les faibles taux d'intérêt et une importante réduction des impôts fédéraux.
- Les cours pétroliers plus bas devraient également favoriser la croissance économique en Europe. Malheureusement, l'Europe souffre d'importants problèmes structurels – surtout dans ses marchés du travail – qui taxent la croissance. Les taux d'intérêt ne sont pas suffisamment bas pour stimuler l'activité économique alors que les restrictions budgétaires (imposées par l'union monétaire) contraignent les gouvernements à augmenter les impôts et réduire les dépenses précisément au moment où il faudrait des stimulants fiscaux. En fin de compte, les consommateurs européens (surtout en Europe continentale) ne sont guère optimistes et, en conséquence, ils dépensent moins.
- Le SRAS conditionne les perspectives des économies asiatiques. L'impact du virus a été dramatique, surtout à Hong Kong où les ventes au détail ont chuté de plus de 50 p. 100 en mars. Dans l'hypothèse d'une réduction de 60 p. 100 du tourisme à destination de la région, les analystes de Morgan Stanley ont revu à la baisse les prévisions de croissance en Asie cette année, de 5 p. 100 à 4,6 p. 100. Les économistes de J.P. Morgan prédisent une récession au premier semestre de cette année à Hong Kong et réduisent leurs prévisions tant pour Singapour que pour le géant économique de la région, la Chine.

Possibilités

- Selon une étude réalisée par l'école de gestion hôtelière de l'université Cornell, réduire le tarif des chambres durant les périodes creuses n'est pas nécessairement le meilleur moyen d'augmenter les revenus. Les idées reçues veulent que les tarifs réduits convainquent de nouveaux clients de réserver des chambres, mais l'étude soutient que cette approche n'est pas toujours productive à une époque de chambres à rabais en abondance et de bonnes affaires vendues par le Web. Les hôtels sont donc encouragés à rechercher d'autres méthodes pour conserver ou augmenter leurs revenus durant les périodes creuses. Une stratégie qui s'est avérée efficace consiste à offrir des forfaits qui mettent l'accent sur l'excellent rapport qualité-prix des services compris.
- La quête de bonnes affaires sera la priorité des voyageurs américains cet été – du moins d'après un récent sondage réalisé par Travelocity. Selon ce sondage, ce facteur est particulièrement pertinent pour les voyages internationaux et les répondants ont affirmé qu'ils restent aux aguets des bonnes affaires pour les destinations internationales, y compris le Canada. Travelocity précise par ailleurs les activités que les voyageurs américains recherchent le plus pour leurs vacances de la prochaine année : passer du temps avec des parents ou amis; vacances à la plage; camping / plein air / nature; aventure; parcs d'attraction; expériences culturelles; visites de sites architecturaux ou historiques; vacances romantiques ou lune de miel; croisières; pêche.
- À une époque limitée aux voyages indispensables, le fait de savoir quels segments de marché font des voyages est de la première importance. Selon un sondage réalisé le 7 avril par la Business Travel Coalition, seulement 22 p. 100 des collègues et universités interdisent les voyages aux destinations où il y a eu des cas avérés de SRAS, contre 58 p. 100 dans le cas des entreprises.

Vue d'ensemble

Bien que la guerre en Iraq soit terminée, le combat pour la maîtrise du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) est de toute actualité. Bien qu'il ait été retiré, il faut prévoir que le récent avis de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) déconseillant les voyages non essentiels à Toronto, qu'il ait été justifié ou non, aggravera l'impact négatif du SRAS non seulement sur l'industrie canadienne du tourisme mais sur l'économie dans son ensemble.

Depuis 18 mois, les manchettes ont surtout été consacrées à divers événements mondiaux. Chacun de ces événements pourrait à lui seul menacer l'industrie du tourisme; heureusement, elle est devenue beaucoup plus résistante après le 11 septembre 2001. De fait, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) demeure optimiste; elle est convaincue que la résilience de l'industrie du tourisme aidera à assurer un rétablissement vers la fin de 2003.

Cependant, il est encore une fois probable que le rétablissement sera inégal. Certaines destinations et certains segments de l'industrie ont été et devraient continuer d'être touchés à divers degrés – par la guerre en Iraq, la faible croissance économique, les difficultés des transporteurs aériens et le SRAS. Le Canada semble avoir conservé sa réputation de destination sûre en ce qui concerne d'éventuelles représailles liées à la guerre, mais les inquiétudes s'amplifient au sujet du SRAS, surtout dans la région de Toronto.

Dans l'immédiat, les soucis de sécurité continueront certainement de conditionner les décisions de voyage. Heureusement, les récents sondages sur les intentions de voyage laissent entrevoir la subsistance d'un fort désir de voyages d'agrément – surtout des voyages intérieurs. Comme dans les années passées, ces sondages indiquent que le coût des voyages, l'incertitude de l'économie et le taux de change sont les principales raisons de ne pas prévoir un voyage d'agrément cet été. Cependant, à la lumière des récentes préoccupations quant à l'épidémie de SRAS, les perceptions des voyageurs joueront un rôle de plus en plus déterminant pour la réalité commerciale de l'industrie du tourisme.

Nouvelles tendances et questions d'actualité

De plus en plus, la perception est la réalité

Ce qui est de bon augure pour l'été 2003 est que les Canadiens continuent d'exprimer une forte volonté de voyager et que, dans l'ensemble, ils ont les moyens financiers de le faire. De fait, selon la plus récente enquête sur les intentions de voyage en été (1^{er} mai au 30 septembre) menée par l'Institut canadien de recherche sur le tourisme (ICRT) en mars 2003, 62,4 p. 100 des Canadiens prendront probablement ou très probablement des vacances d'été cette année – davantage que l'an dernier et qu'en 2001. Il n'est pas surprenant qu'une forte majorité des voyageurs choisissent de rester au Canada (74,8 p. 100). La principale condition de la concrétisation de ces intentions de voyage sera la perception que les tensions géopolitiques et les problèmes de santé publique s'atténuent.

Intentions de vacances (mai à septembre) - Résultats de mars (pourcentages)

	2003	2002	2001
Vacances prévues	62,4	61,2	60,5
Canada	46,7	43,7	47,1
États-Unis	6,4	8,6	6,8
Autres destinations internationales	8,1	7,4	5,7
Ne sait pas / Ne répond pas	1,2	1,5	0,9

Source : *Le Conference Board du Canada*

En fait, d'après la dernière enquête de l'ICRT sur les intentions de voyage, les intentions de visiter d'autres destinations internationales ont augmenté au cours des premiers jours de la guerre en Iraq, alors que tout semblait bien se passer. Ces gains ont été réalisés non seulement aux dépens de destinations relativement plus risquées, comme les États-Unis, mais également de destinations sûres comme le Canada. Il est probable que dans l'ensemble, les intentions de voyage des Canadiens ont diminué depuis cette enquête, le SRAS étant de plus en plus préoccupant, mais il faut supposer qu'elles se rétabliront lorsque l'inquiétude diminuera. La province de l'Ontario et la ville de Toronto ont déjà affecté 15 millions de dollars au marketing international, pour tenter de convaincre les voyageurs du monde entier de venir à Toronto une fois que le SRAS aura été officiellement maîtrisé au Canada.

Que signifie tout cela?

De plus en plus, les perceptions des voyageurs détermineront la réalité commerciale de l'industrie du tourisme. De façon générale, l'argent n'est pas le principal obstacle aux décisions de voyage. L'économie canadienne demeure saine et on prévoit une croissance soutenue. Cependant, les perceptions des voyageurs quant aux répercussions éventuelles de la guerre en Iraq, aux difficultés des transporteurs aériens et aux problèmes de santé publique sont plus susceptibles de déterminer où, quand et si on prendra des vacances.

Le Canada est toujours considéré comme une destination sûre en ce qui concerne d'éventuelles représailles liées à la guerre, mais sa réputation de destination sûre au plan de la santé s'est dégradée à cause de l'apparition du SRAS. Il ne fait pas de doute que le SRAS a nui (et continuera de nuire) aux voyages intérieurs et internationaux à destination et en partance du Canada cet été.

Les perceptions des touristes étrangers quant à l'absence de risque pour la santé au Canada ont été ébranlées non seulement par l'avis aux voyageurs de l'OMS; divers pays ont également émis des avertissements à leurs citoyens déconseillant les voyages non essentiels à Toronto. Parmi eux figurent certains des plus importants marchés sources du Canada, dont : l'Australie, la Corée du Sud, l'Espagne, la France, l'Irlande, l'Italie, la Malaisie, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni et Singapour.

Vue d'ensemble du marché des consommateurs - Canada et États-Unis

Voyageurs d'affaires

Il faut prévoir que les voyages d'affaires diminueront encore en raison d'inquiétudes persistantes au sujet des événements géopolitiques et du SRAS. Cependant, la situation varie selon la destination et le segment de marché. Dans sa plus récente enquête et analyse des politiques et des coûts des voyages d'affaires, Runzheimer note que les voyageurs d'affaires deviennent de plus en plus des voyageurs avisés. Par exemple, pour limiter les coûts, ils s'efforcent de combiner les voyages pour en faire moins, planifient à l'avance afin que leur billet d'avion leur revienne moins cher, logent à des hôtels moins chers et utilisent moins le taxi, tandis que les entreprises offrent des allocations quotidiennes pour les repas au lieu de rembourser le coût réel.

Selon les constatations de sa dernière enquête, Runzheimer indique que pour les Américains, la durée moyenne d'un voyage d'affaires est de trois jours (56 p. 100 des répondants en 2002, contre 45 p. 100 en 2000). Les répondants signalent également une diminution de 8 p. 100 du nombre de voyages d'un jour ou deux – ce qui peut témoigner d'une meilleure planification de la part des voyageurs et du fait qu'ils visitent davantage de clients ou clients potentiels par voyage.

Les coûts des voyages des entreprises américaines n'augmentent que modestement. En 2002, pour les répondants à l'enquête de Runzheimer, le billet d'avion moyen et le tarif hôtelier moyen avaient augmenté respectivement de 2,6 p. 100 à 472 \$US (687 \$CAN) et de 5,5 p. 100 à 116 \$US (169 \$CAN), par rapport à 2000. En même temps, le coût moyen de la location d'auto avait diminué de 2,3 p. 100 à 42 \$US (61 \$CAN).

Au Canada, d'après l'étude de référence de 2002 de BTI Canada, le prix moyen du billet d'avion est resté le même qu'en 2001. Par ailleurs, si la durée moyenne du voyage intérieur a diminué, celle des voyages transfrontaliers et vers d'autres destinations étrangères a augmenté respectivement de 4 p. 100 et de 14 p. 100. Comme aux États-Unis, les voyageurs d'affaires canadiens combinent des voyages et font davantage de travail à chaque voyage.

Les résultats du « Travelometer » du printemps 2003 de la Travel Industry Association of America (TIA) laissent entrevoir que le volume de voyages d'affaires continuera de baisser, dans une mesure plus grande que les voyages d'agrément. Selon la TIA, il se fera 52,6 millions de voyages d'affaires ce printemps, 2,5 p. 100 de moins que l'an dernier et 13 p. 100 de moins qu'en 2001. Selon un sondage de *USA Today*, de nombreux voyages d'affaires sont annulés en raison de la guerre et de la crainte du terrorisme. Ces deux facteurs étaient cités par 30 p. 100 des répondants comme principale raison de réduire les voyages à l'étranger au cours des prochains mois et par environ le quart des répondants comme raison de réduire les voyages intérieurs. Parmi les autres facteurs figurent la faiblesse de l'économie (18 p. 100), le souhait de rester près de la famille (17 p. 100) et la possibilité de recourir à d'autres solutions que les voyages (13 p. 100).

Les destinations perçues comme étant risquées continueront sans doute d'enregistrer une réduction du nombre de voyageurs d'affaires. Ceux qui se rendent à ces destinations seront plus susceptibles d'employer des moyens de transport autres que l'avion. L'Association du transport aérien international (IATA) estime que les réservations à destination de l'Asie étaient en baisse de 30 à 40 p. 100 début avril en raison des inquiétudes liées au SRAS. La plus récente enquête (17 avril) de la Business Travel Coalition (BTC) au sujet du SRAS révèle que les politiques des entreprises à l'égard des voyages se sont stabilisées à la mi-avril, 61 p. 100 des entreprises américaines excluant les voyages en Asie. La proportion était de 58 p. 100 le 7 avril et de 27 p. 100 le 1^{er} avril. Au lieu de se rendre à des salons commerciaux et autres conférences pour rencontrer les fournisseurs en personne, les acheteurs se font envoyer des échantillons par la poste ou des photos par courrier électronique; ils participent à des conférences vidéo, à des téléconférences et à des réunions sur le Web.

Toronto a souffert d'annulations de voyages d'affaires et de conférences à cause du SRAS. Selon le sondage de la BTC, de nombreuses entreprises considèrent que Toronto est une destination à éviter sauf pour les voyages essentiels. La situation s'aggravera sans doute par suite de l'avis de l'OMS, même s'il a été retiré.

Voyageurs d'agrément

Les perspectives pour les voyages d'agrément intérieurs, qui avaient relancé le marché après le 11 septembre 2001, demeurent positives; le taux de croissance prévu est toutefois faible et il dépendra pour chaque destination des perceptions quant à la sécurité. Au Canada et aux États-Unis, les intentions de voyage pour l'été 2003 demeurent stables ou en hausse par rapport à l'an dernier. Cependant, les choix des destinations évoluent au gré des perceptions qu'en ont les voyageurs.

Selon l'Institut canadien de recherche sur le tourisme (ICRT), les intentions de voyage des Canadiens pour l'été 2003 sont en hausse de 1,2 point de pourcentage par rapport à l'an dernier, atteignant 62,4 p. 100. Les tendances saisonnières devraient persister, la majorité (74,8 p. 100) des voyages de cet été étant des voyages intérieurs. Le sondage laisse également supposer que les destinations outre-mer seront plus populaires que les États-Unis (13,0 p. 100 contre 10,3 p. 100).

Un sondage réalisé par la firme Yesawich, Pepperdine, Brown and Russell révèle qu'aux États-Unis, seulement 7 p. 100 des voyageurs d'agrément ont annulé un voyage à cause de la guerre en Iraq. Il n'est guère surprenant que 58 p. 100 de ces annulations concernaient des voyages par avion. Moins du quart des annulations visaient des voyages en auto – ce qui est réjouissant pour les fournisseurs canadiens situés à distance de route pour les voyageurs américains. Néanmoins, près de la moitié (46 p. 100) des annulations touchaient des voyages internationaux. Si 75 p. 100 des répondants indiquaient que la guerre n'influencerait pas leurs futurs projets de voyages d'agrément, 72 p. 100 de ceux qui modifieraient leurs projets ont indiqué qu'ils feraient moins de voyages internationaux et 65 p. 100 ont affirmé qu'ils se déplaceraient en auto plutôt que par avion.

Selon un sondage de Travelocity, les habitudes de voyage traditionnelles – visant à visiter le pays et à passer du temps avec des parents ou amis – seront encore importantes. En particulier, 88 p. 100 des répondants prévoient se déplacer aux États-Unis à plus de 200 milles de leur domicile – en hausse par rapport aux 82 p. 100 d'un sondage semblable en décembre 2002. En outre, davantage de voyageurs prévoient maintenant prendre leurs vacances avec des parents ou amis : 42 p. 100 par rapport aux 28 p. 100 de décembre. Cependant, le sondage révèle également que 24 p. 100 planifient un voyage au Canada, en Amérique centrale ou en Amérique du Sud, contre 21 p. 100 en décembre.

D'après les plus récentes prévisions du Travelometer de la TIA (printemps 2003), les voyages d'agrément commenceront à diminuer après avoir constamment augmenté depuis deux ans. Au printemps 2003, les Américains prévoient faire 171,2 millions de voyages d'agrément, 1,6 p. 100 de moins qu'en 2002.

Un sondage de la TIA indique que les Américains continueront de voyager malgré la guerre en Iraq – mais la plupart éviteront probablement les destinations outre-mer. Dans l'enquête de la TIA sur les répercussions de la guerre, 71 p. 100 des répondants ont affirmé qu'ils n'iraient pas outre-mer ce printemps et cet été. Le Canada continue toutefois d'exercer un fort attrait, quoique le sondage ait été réalisé avant que s'intensifient les inquiétudes quant au SRAS. Par ailleurs, comme d'autres sondages réalisés au Canada et aux États-Unis, celui de la TIA indique que l'économie est un facteur dissuasif plus important que la menace terroriste ou la guerre. Diverses tendances constatées après le 11 septembre 2001 sont devenues encore plus répandues. Les voyageurs se montrent plus enclins à voyager en auto, à faire des voyages plus courts (« escapades »), à demeurer plus près du domicile et à retarder la planification des voyages.

Le bureau de la Commission canadienne du tourisme (CCT) aux États-Unis signale que les réservations enregistrées par les voyageurs ont diminué sensiblement. Celles qui se confirment ont tendance à viser des escapades de fin de semaine, des voyages d'un jour ou des voyages qui se prendront vers la moitié ou la fin de l'été. Il n'y a guère de nouvelles réservations. Les voyageurs américains recherchent de plus en plus les bonnes affaires car l'économie demeure le principal facteur conditionnant le marché.

Un sondage réalisé par Ipsos-Reid pour le compte de la CCT indique que pour la grande majorité des Américains, la position du Canada sur la guerre en Iraq n'a pas modifié l'attitude envers les voyages au Canada. Environ 63 p. 100 des Américains qui connaissaient la position du Canada ont affirmé que celle-ci n'avait eu aucun effet sur la probabilité qu'ils se rendent au Canada au cours des 6 à 12 prochains mois; 30 p. 100 ont indiqué qu'ils seraient moins susceptibles de le faire.

Vue d'ensemble de la situation des fournisseurs de voyages – Canada et États-Unis

Transporteurs aériens – Canada

En avril, Air Canada a demandé la protection judiciaire en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, pour faciliter sa réorganisation opérationnelle, commerciale, financière et administrative. Le transporteur a également annoncé qu'il s'était assuré 1,05 milliard de dollars de financement. Pour le moment, bien que l'ensemble de ses activités soient touchées, elles se poursuivent essentiellement comme à la normale.

Air Canada avait été le premier grand transporteur aérien régulier d'Amérique du Nord à reconnaître le ralentissement économique de la fin de 2000, lorsque la clientèle prisée des entreprises et autres voyageurs d'affaires avait commencé à s'évaporer, et à y réagir. En 2001 et 2002, elle s'était ainsi retrouvée en meilleure position que ses homologues américains. Cependant, malgré de nombreuses initiatives de réduction des coûts, elle a été incapable d'en faire suffisamment pour pallier la réduction de ses revenus. Parmi les principaux obstacles figuraient une aptitude limitée de mettre du personnel à pied ou de réduire le coût de la main-d'œuvre ainsi que des coûts essentiellement fixes en ce qui concerne sa flotte d'appareils. Les problèmes touchant l'ensemble de l'industrie, comme l'augmentation des coûts des assurances et du carburant, l'essor des concurrents à bas prix et la faiblesse de la demande, ont également joué un rôle dans ses difficultés.

Lors du déclenchement de la guerre en Iraq, Air Canada a annoncé qu'elle mettrait à pied 3 600 employés, syndiqués ou non syndiqués, à tous les niveaux hiérarchiques. Elle a également décidé de réduire sa capacité de 15 p. 100 en avril et mai.

En mars, Air Canada a enregistré 10,1 p. 100 en moins de passagers-milles payants dans ses activités de ligne principale, par rapport à mars 2002. Elle a attribué ces résultats à la guerre en Iraq et à l'apparition du SRAS à Toronto. Pendant ce temps, le transporteur Jazz, qui ne fait pas partie du service de ligne principale, a enregistré une hausse de 0,8 p. 100 de ses passagers-milles payants.

NAV Canada a annoncé que les statistiques du trafic aérien de décembre 2002 et janvier 2003 étaient demeurées sous les niveaux d'avant le 11 septembre 2001. L'organisme a signalé que si le trafic a augmenté par rapport à l'exercice précédent (2001-2002), il reste un écart considérable par rapport à 2000-2001.

Transat A.T. a déclaré une perte de 7,0 millions de dollars au premier trimestre de 2003, par rapport à une perte de 17,0 millions de dollars pour la même période un an plus tôt. Pourtant, le transporteur avait augmenté ses revenus de 20 p. 100. Malheureusement, il a également annoncé la perte de 240 emplois en raison du ralentissement dans les voyages d'agrément. Le transporteur aérien a réitéré le fait que la situation mondiale actuelle produit un effet négatif soutenu sur le tourisme.

Pendant ce temps, Jetsgo a fait état d'un coefficient de remplissage de 73,6 p. 100 en mars, en hausse par rapport aux 72 p. 100 de février et 69 p. 100 de janvier. Le transporteur a pour la première fois dépassé les 100 millions de sièges-milles disponibles (112 797 920) en mars, grâce à l'ajout de nouvelles destinations.

Chez WestJet, le coefficient de remplissage a diminué à 66,8 p. 100 en mars, contre 70,8 p. 100 un an plus tôt. Cependant, par suite d'un plan de développement énergétique, ses passagers-milles payants ont augmenté de 49,4 p. 100 pendant la même période.

CanJet a annoncé des plans en vue d'augmenter sa capacité de 40 p. 100 cet été. Elle ajoutera de nouvelles destinations et augmentera sa capacité sur diverses destinations dans l'Est du Canada.

Transporteurs aériens – États-Unis

L'industrie américaine des transports aériens traverse la plus grande crise de son histoire. Les transporteurs ont souffert de la guerre en Iraq et du SRAS; la plupart ont réagi en réduisant leur capacité et leurs effectifs. La semaine se terminant le 6 avril, le trafic aérien aux États-Unis a chuté de 17,4 p. 100 par rapport à l'année précédente. Si le trafic a baissé dans toutes les régions du pays, les plus fortes diminutions ont été enregistrées sur les routes du Pacifique – en raison du SRAS et des avis aux voyageurs émis par l'OMS. Dans l'ensemble, le trafic s'est quelque peu amélioré la semaine se terminant le 13 avril (diminution de seulement 10,6 p. 100 par rapport à l'année précédente), mais sur les routes du Pacifique, il a chuté de 35,7 p. 100.

Malheureusement, il ne faut guère prévoir d'amélioration de la situation dans un proche avenir. En mars, l'Air Transport Association (ATA) signalait que les réservations de voyages intérieurs demeuraient en baisse de plus de 20 p. 100 tandis que certaines régions internationales accusaient un recul supérieur à 40 p. 100. Toujours en mars, l'ATA indiquait que les passagers-milles payants étaient 5 p. 100 inférieurs à ceux de l'an dernier, la situation étant plus négative pour les vols internationaux que les vols intérieurs.

En réaction au lancement de la guerre en Iraq, les transporteurs aériens américains ont assoupli les règles concernant les changements de billet et les annulations. United, American, America West, Continental et US Airways ont autorisé les changements sur tous les vols, tandis que Delta et Northwest ont choisi de les autoriser uniquement pour les vols internationaux.

En avril, le président Bush a approuvé une aide d'urgence de 3,5 milliards \$US (5,1 milliards \$CAN) pour l'industrie des transports aériens. Sur ce montant, 2,9 milliards \$US (4,2 milliards \$CAN) ont été affectés au remboursement des frais de sécurité des transporteurs et au versement d'indemnités de chômage notamment pour leurs employés.

Selon les plus récentes prévisions de la Federal Aviation Authority, le trafic aérien aux États-Unis ne devrait pas retrouver avant 2006 les niveaux d'avant le 11 septembre 2001. La capacité intérieure des transporteurs américains devrait diminuer de 1 p. 100 en 2003, mais augmenter légèrement les années suivantes. Les prévisions datent d'avant la guerre en Iraq et l'épidémie de SRAS.

En avril, American Airlines a annoncé une réduction de 6 p. 100 de sa capacité internationale, à titre de première étape de sa réaction à la guerre en Iraq. La capacité sera réduite de 13 p. 100 de plus en mai pour les vols internationaux et de 2 p. 100 pour les vols intérieurs. American a pu éviter de s'inscrire en faillite en partie grâce à des ententes conclues avec ses syndicats, mais elle doit continuer à réduire les coûts pour retrouver la rentabilité.

Par suite de résultats désastreux en mars et sur le premier trimestre, Continental a annoncé l'élimination d'au moins 1 200 emplois et réduit sa capacité sur certaines routes transatlantiques et du Pacifique. Il est prévu que les vols en cause seront rétablis après le 2 juin.

En mars, Delta a annoncé qu'elle réduirait sa capacité de 12 p. 100, le service intérieur et le service international étant tous deux touchés. Les réductions demeureront en vigueur au moins jusqu'à la fin avril. Entre-temps, Song, le nouveau service à bas prix de Delta, a lancé ces activités en avril. Il dessert actuellement des villes du Nord-Est et de Floride ainsi qu'Atlanta et Las Vegas.

Northwest Airlines a annoncé en mars qu'elle mettrait à pied 4 900 employés et réduirait sa capacité de 12 p. 100. Ce transporteur est plus actif que les autres transporteurs américains sur les routes transpacifiques, de sorte qu'il est plus exposé au ralentissement dû au SRAS.

En raison de la guerre en Iraq, United a affirmé que ses réservations internationales ont chuté de 40 p. 100 en mars. Le transporteur a également annoncé qu'il éliminerait 900 emplois et réduirait sa capacité de 8 p. 100 en avril et de 4 p. 100 de plus en mai.

Huit mois après être entré en situation de faillite, US Airways en est sorti à la fin mars. Cependant, le transporteur avait auparavant annoncé une réduction salariale généralisée de 5 p. 100 en raison de revenus en baisse et de la guerre en Iraq. Le transporteur a également réduit sa capacité de 4 p. 100 en avril en réaction à la faiblesse des réservations. En émergeant de la faillite, US Airways comptait 36 p. 100 d'employés en moins, 30 p. 100 de sièges disponibles en moins, 25 p. 100 de vols en moins, et ses coûts annuels avaient été réduits de 1,9 milliard \$US (2,8 milliards \$CAN).

Le combat se poursuit et s'intensifie

En avril, le département des Transports des États-Unis a approuvé un partenariat à des fins de marketing entre Continental Airlines, Delta Air Lines et Northwest Airlines après que les transporteurs ont proposé un compromis devant rendre leur entente plus compétitive. Cette alliance de partage des codes sera la plus grande de l'industrie; elle permettra à chaque transporteur de vendre des billets sur les vols des autres; les passagers pourront utiliser les salons des autres transporteurs aux aéroports.

Tableau 1. Revenu net, 1^{er} trimestre 2003 et 1^{er} trimestre 2002

Transporteur aérien	Revenu net (Perte nette) T1 2003 (\$US)	Revenu net (Perte nette) T1 2002 (\$US)
Continental Airlines	-221 millions	-166 millions
Delta Airlines	-466 millions	-397 millions
Northwest Airlines	-396 millions	-171 millions

Tableau 2. Passagers-milles payants et capacité des transporteurs aériens (mars)

Transporteur aérien	PMP, mars 2003 par rapport à mars 2002	Capacité, mars 2003 par rapport à mars 2002
Continental Airlines	Pacifique : -16 % Transatlantique : 10 %	+0,7 %
Delta Air Lines	-8,1 %	-3,2 %
United Airlines	-5,7 %	-0,8 %

Hôtels – Canada

Selon HVS International, les hôtels du centre-ville de Toronto affichaient des taux de fréquentation de 46 p. 100 la semaine se terminant le 12 avril, en baisse de 34,6 p. 100 par rapport à l'année passée. En plus de subir une vague d'annulations dues au SRAS, les hôtels font également état d'un très faible nombre de réservations anticipées. Même s'il a été retiré, l'avis aux voyageurs de l'OMS aggraverait sans doute encore la situation.

Auparavant, Pannell Kerr Forster Consulting Inc. (PKF) avait rapporté qu'en février 2003 par rapport à février 2002, le tarif moyen des hôtels canadiens avait augmenté de 1,9 p. 100, à 110,57 \$ la nuitée. À l'échelle nationale, le taux d'occupation a augmenté de 0,8 p. 100, à 56,7 p. 100 sur la même période. Quant au revenu par chambre disponible (RCD), il a augmenté de 2,7 p. 100 à 62,65 \$. Les plus fortes augmentations du RCD ont été constatées dans l'Ouest, sur l'île de Vancouver et à Kamloops.

Les Hôtels Fairmont ont annoncé des résultats positifs pour le premier trimestre de 2003, même si le RCD n'a pas augmenté depuis l'an dernier. La chaîne signale qu'elle a profité de sa position de force sur le marché des loisirs ainsi que d'une importante composante canadienne. Les taux de change favorables ont aussi contribué aux bons résultats. Entre-temps, Legacy Hotels REIT a attribué sa perte du premier trimestre aux coûts de financement et d'amortissement par suite des acquisitions d'hôtels réalisées en 2002.

En raison des alertes au terrorisme, Starwood Hotels a lancé de nouveaux programmes de formation concernant les stationnements, la dotation en personnel de sécurité, la manutention des colis, l'équipement d'urgence, les restrictions aux entrées et aux sorties, la garde des bagages et la vérification des fournisseurs.

Tableau 3. Revenus des hôtels par chambre disponible (RCD) et revenu net, 1^{er} trimestre

Société	Revenu par chambre disponible (RCD), T4 2002 contre T4 2001	Revenu net(Perte nette) T1 2003	Revenu net(Perte nette) T1 2002
Hôtels Fairmont	+0,5 %	12,5 millions \$US (18,1 millions \$CAN)	13,6 millions \$US (19,7 millions \$CAN)
Legacy Hotels REIT	-2,5 %	-21,4 millions \$	-15,6 millions \$

Hôtels – États-Unis

Les hôtels américains ne semblent pas être aussi touchés par le SRAS, mais la situation demeure défavorable. Même avant le début de la guerre, Smith Travel Research faisait état d'une baisse de 5 p. 100 du RCD en 2003 par rapport à l'année dernière. Après le début de la guerre, le RCD s'est effondré. Face à la guerre et aux problèmes de santé publique comme le SRAS, les hôtels recourent à plusieurs tactiques pour à la fois réduire leurs coûts et attirer les voyageurs. Par exemple, ils éliminent les pénalités pour les annulations, ils réduisent les services dans les restaurants et les clubs de santé, ils réduisent le personnel au besoin, ils ferment des sections des hôtels et ils retardent des campagnes de publicité prévues.

PricewaterhouseCoopers (PwC) estime que la diminution des voyages tant d'agrément que d'affaires durant la guerre en Iraq réduira le RCD de 3,1 p. 100 au deuxième trimestre de 2003 après une croissance nulle au premier trimestre, par rapport aux mêmes périodes l'an dernier. Le RCD devrait augmenter d'à peine 0,5 p. 100 en 2003 – à condition que les États-Unis ne soient pas la cible d'attentats terroristes d'importance.

PwC estime également que la demande diminuera de 1,8 p. 100 au deuxième trimestre de 2003 par rapport à 2002, tandis que le tarif quotidien moyen augmentera de 0,8 p. 100. Malheureusement, cette augmentation ne palliera pas les reculs de 1 p. 100 et 1,6 p. 100 constatés respectivement en 2001 et 2002.

Selon un sondage réalisé par PwC quelques jours après le début de la guerre, dans les grandes villes américaines, plus de 20 p. 100 des réservations de chambres pour les sept jours suivants ont été annulées. Smith Travel Research a également constaté des effets négatifs de la guerre. À la fin de la première semaine de conflit, le RCD avait chuté de 8,4 p. 100 par rapport à l'an dernier, tandis que le tarif moyen des chambres avait diminué de 3,8 p. 100. Les hôtels de luxe et les hôtels urbains ont été les plus touchés.

Marriott International a rapporté le 3 mars avoir battu son propre record quotidien de réservations dans son site Web. La chaîne a enregistré des ventes brutes de 4,8 millions \$US (7,0 millions \$CAN), le plus fort montant depuis le lancement de son site en 1996.

Agents de voyages

Aux États-Unis, l'Airline Reporting Corporation (ARC) a signalé qu'en février 2003, les ventes totales des agences de voyages étaient 7 p. 100 inférieures à celles de février 2002. L'ATA a indiqué que le tarif aérien moyen payé pour les vols intérieurs (États-Unis) ont diminué de 5,3 p. 100 en février par rapport à l'an dernier. Les tarifs des vols internationaux ont augmenté de 4,2 p. 100.

PhoCusWright Research a fait savoir que même si l'industrie des voyages avait connu une diminution de 5 p. 100 des réservations en 2002 par rapport à 2001, le segment en ligne a augmenté de 37 p. 100. L'entreprise estime que les achats de voyages en ligne représentaient 15 p. 100 de toutes les réservations de voyages en 2002. Elle attribue le succès des agences en ligne au fait que davantage de consommateurs vont en ligne pour acheter des billets d'avion, louer une voiture, réserver des chambres d'hôtel et composer leurs propres forfaits de vacances.

Vue d'ensemble de la situation internationale - Outre-mer

Royaume-Uni et Irlande

British Airways a annoncé qu'elle réduira sa capacité de 4 p. 100 en avril et en mai, et accélérera les 13 000 licenciements déjà annoncés. Le transporteur a affirmé que les recettes et les réservations anticipées ont sensiblement souffert de la guerre en Iraq. En outre, British Airways et Air France ont déclaré qu'elles retireront toutes deux leurs flottes de Concorde le 31 octobre.

EasyJet a prévenu que ses bénéfices avaient souffert depuis six mois en raison de tarifs réduits. Le transporteur à bas prix a déclaré que si les tarifs réduits avaient entraîné une augmentation de 40 p. 100 du nombre de passagers, les billets étaient en moyenne 10 p. 100 moins chers par rapport aux six mois correspondants de l'an dernier.

EasyJet a annoncé que même si 93 p. 100 de ses passagers font déjà leurs réservations dans son site Web, elle dissuadera encore plus les réservations par téléphone en les permettant uniquement pour les passagers partant dans les sept jours suivants. EasyJet a également annoncé qu'elle ne procédera pas à l'achat de la filiale à bas prix de British Airways, dba, une option qui lui avait été offerte l'an dernier.

Le plus nouveau transporteur à bas prix du Royaume-Uni, Now, a été lancé en mars. Il est établi à Luton et il promet que sur tous les vols, tous les passagers paieront le même tarif. Il desservira sept destinations en Europe.

Tableau 4. Variation du nombre de passagers, mars 2003 par rapport à mars 2002

Transporteur aérien	Mars 2003 par rapport à mars 2002
EasyJet	+32,2 %
Ryanair	+39,0 %
British Airways	-11,4 %

L'administration aéroportuaire britannique BAA a rapporté une augmentation de 4,7 p. 100 du trafic à ses sept aéroports, pour les 12 mois se terminant le 31 mars 2003. Cependant, la croissance était inégale. Heathrow a subi les plus grandes pertes, reculant de 8 p. 100. Par contre, grâce à son nombre croissant de transporteurs à bas prix, Stansted a enregistré une augmentation de 18,9 p. 100.

Le bureau de la CCT au Royaume-Uni a signalé que les voyagistes appliquent aux forfaits des réductions de prix pouvant atteindre 70 p. 100, pour stimuler les ventes. Bien que la guerre en Iraq soit terminée, les consommateurs demeurent hésitants; ils ont tendance à réunir des renseignements tout en retardant leurs décisions. En ce qui concerne le Canada, il se fait encore des réservations, bien que certains consommateurs reportent leurs départs à des dates ultérieures ou envisagent d'autres destinations. L'Association of British Travel Agents (ABTA) a constaté que les réductions de capacité constituent un obstacle aux voyages.

Un sondage réalisé en mars pour le compte de l'ABTA révèle que 79 p. 100 des répondants qui avaient fait un voyage par avion depuis deux ans avaient soit fait des réservations pour un voyage outre-mer cette année ou avaient l'intention de le faire. Parmi eux, 33 p. 100 avaient déjà leurs réservations, tandis que 29 p. 100 affirmaient avoir l'intention de faire leurs réservations et que la guerre n'influerait pas sur leurs projets; 17 p. 100 avaient l'intention de prendre des vacances mais retarderaient leur décision en raison de la guerre et de la menace terroriste.

Dans un sondage réalisé par Morgan Stanley auprès de résidents du Royaume-Uni, 42 p. 100 des répondants prévoyaient prendre des vacances cet été. Invités à préciser leur destination, seuls 6 p. 100 ont déclaré avoir l'intention de visiter l'Amérique du Nord.

Selon un sondage réalisé par l'Institute of Travel Management, moins de 50 p. 100 des entreprises britanniques permettraient que la guerre en Iraq les empêche de faire des affaires et de voyager outre-mer. Le sondage a également constaté que 73 p. 100 des entreprises ont des plans de rapatriement de leurs employés en cas d'urgence, ou sont à revoir leurs plans existants.

*Le combat se poursuit et s'intensifie***France**

En mars, après avoir enregistré une diminution de 1,9 p. 100 du trafic passagers par rapport à l'an dernier, Air France a annoncé une réduction de capacité de 7 p. 100 en avril par suite de la guerre en Iraq et de l'épidémie de SRAS. Cependant, le service est maintenu sur toutes les destinations. Le transporteur a par ailleurs retardé la livraison de sept avions et relancé le sévère programme de réduction des frais qu'il avait mis en œuvre après le 11 septembre 2001.

En raison de la guerre, Air France a adopté une politique permettant aux clients de reporter leurs réservations jusqu'au 30 novembre sans pénalité.

Le transporteur parisien Air Jet a été mis sous séquestre après avoir déposé son bilan en mars. Il exploitait des services de vols nolisés et des vols à code partagé avec Air France.

Selon le plus récent rapport de la Commission australienne du tourisme sur le marché français, les voyageurs français sont en général dans un mode attentiste à l'égard des événements mondiaux, sans réellement retarder leurs décisions de voyager vers une destination particulière.

Allemagne

Lufthansa a fait état d'un coefficient de remplissage en baisse de 2,4 p. 100, à 70,5 p. 100, au premier trimestre de 2003 par rapport à 2002. Le transporteur invoque pour l'expliquer une économie mondiale qui demeure faible, la guerre en Iraq et la propagation du SRAS. Les coefficients de remplissage sont en baisse pour toutes les régions. En mars, Lufthansa a annoncé des réductions de capacité supplémentaires, dont la majorité toucheront les routes nord-américaines.

Également en mars, le transporteur a déclaré un bénéfice net de 717 millions d'euros (1,14 milliard \$CAN) en 2002, par rapport à une perte de 633 millions d'euros (1,0 milliard \$CAN) en 2001. Il a toutefois souligné qu'il ne pourrait sans doute pas répéter les résultats de 2002 en 2003.

Selon le magazine allemand du voyage et du tourisme *Fvw*, les voyagistes allemands ont enregistré peu d'annulations lorsque la guerre a éclaté en Iraq. Par contre, comme ailleurs, les réservations anticipées tardent à se concrétiser. Pour inciter les voyageurs à ne pas annuler, la plupart des voyagistes ont offert la possibilité de changer de destination sans pénalité. *Fvw* signale également que selon un sondage de Forsa, 80 p. 100 des Allemands ont l'intention de dépenser moins en vacances cette année; deux tiers prévoient une réduction sévère des dépenses. En partie pour cette raison, les vacances à bas prix devraient à nouveau être les plus populaires.

De plus, un sondage mené par *Fvw* et l'organisme TATS révèle que les ventes de produits touristiques en Allemagne – principalement des forfaits – ont diminué de 13 p. 100 en février par rapport à l'an dernier. Les ventes totales des agences de voyages ayant participé au sondage ont diminué de 9,6 p. 100 au cours de la même période. Chez les voyagistes consultés par la CCT, les réservations pour mars étaient en baisse de 20 à 30 p. 100 par rapport à l'an dernier.

Fvw a également signalé que le marché traditionnel des familles est en déclin, le nombre de vacances à l'étranger prises par les familles européennes ayant reculé de 9 p. 100 par rapport à 2001, à 71,5 millions de voyages en 2002. Il y avait déjà eu une diminution de 4 p. 100 de 2000 à 2001. Une grande partie de ce déclin est attribuée au marché allemand, qui représente le quart de toutes les vacances familiales internationales prises par des Européens.

Selon la 19^e analyse du tourisme allemand réalisée par le Leisure Research Institute de la British American Tobacco, 2003 ne sera pas une année « normale » pour les voyages. Malgré tout, comme en 2002, 47 p. 100 des répondants avaient des intentions de voyage fermes en dépit de réserves financières réduites et de la menace de guerre en Iraq. La faiblesse de l'économie entraîne toutefois une tendance évidente vers des vacances plus courtes, des réservations de dernière minute et la recherche de bonnes affaires. Les voyages en auto, en autocar, en train et en navire sont devenus plus populaires, aux dépens des voyages par avion.

Le combat se poursuit et s'intensifie

Le bureau de la CCT en Allemagne rapporte que la préoccupation envers le SRAS a remplacé celle envers la guerre – surtout en ce qui concerne les voyages à Toronto. Les deux problèmes font que de nombreux consommateurs tardent à confirmer leurs projets de voyage. Malheureusement, alors que son site Web était en cours de révision, le ministère allemand des Affaires étrangères a suggéré d'éviter les voyages au Canada. La CCT a par conséquent reçu des appels de voyageurs inquiets au sujet du SRAS et certains voyagistes ont reçu des annulations – surtout à l'égard de voyages à Toronto ou en Ontario.

Italie

Comme prévu, Alitalia a enregistré un bénéfice net de 93 millions d'euros (148 millions \$CAN) en 2002, en comparaison d'une perte de 907 millions d'euros (1,4 milliard \$CAN) en 2001. Durant cet exercice, les revenus ont diminué de 9 p. 100. Alitalia a prévenu qu'à cause de la concurrence accrue, de la guerre en Iraq et des frais de manutention et de sécurité en hausse, il n'est pas possible de prévoir faire de nouveau un bénéfice en 2003. Pour cette raison, Alitalia a commencé en mars à imposer des frais supplémentaires temporaires pour le carburant sur tous ses vols, pour pallier les fortes augmentations des coûts à ce chapitre.

La Commission australienne du tourisme a signalé dans son plus récent rapport sur le marché italien que les réservations sont faibles, voire nulles, en raison de la situation mondiale. Les voyageurs s'inquiètent de plus en plus du SRAS.

Le bureau de la CCT en Italie a aussi rapporté qu'il avait constaté chez les voyageurs une plus grande préoccupation à l'égard du SRAS qu'envers la guerre. L'attitude des consommateurs demeure globalement attentiste, surtout que les réservations pour l'été ne commencent habituellement pas avant mai. Certains voyageurs retardent leurs réservations en attendant que le problème du SRAS soit résolu. Du côté positif, 69,2 p. 100 des répondants à un sondage réalisé en mars par le CIRM affirmaient que la guerre n'avait que peu ou pas d'effets sur leurs projets de vacances.

Pays-Bas

KLM a indiqué que le trafic passagers a baissé de 3 p. 100 en mars, à 4,8 milliards de passagers-kilomètres payants (PKP) tandis que la capacité augmentait de 6 p. 100. Ces statistiques reflètent les changements apportés au début de la guerre, face à la demande en baisse. En mars, le trafic a également été touché par la baisse initiale de la demande due au SRAS. Sur les routes nord-américaines, le coefficient de remplissage a chuté de 7,5 p. 100, à 81,2 p. 100.

En raison de la demande en baisse par suite aussi bien de la guerre en Iraq que du SRAS, KLM a annoncé en avril qu'elle intensifiait ses efforts à l'échelle de l'entreprise en vue de réduire les coûts et de maximiser les entrées de fonds. Un moratoire de l'embauche a été déclaré et KLM envisage d'éliminer 9 p. 100 de ses effectifs. La capacité a également été réduite de 20 p. 100 sur certaines routes vers le Moyen-Orient et les États-Unis, et de 5 p. 100 sur les routes européennes.

Le bureau de la CCT aux Pays-Bas a déclaré que les voyageurs étaient certes inquiets de la guerre, mais qu'en général tout était à la normale. Il s'est dit qu'immédiatement après le début de la guerre en Iraq, 29 p. 100 des consommateurs néerlandais attendaient de réserver leurs vacances. Maintenant que la guerre est terminée, les réservations devraient de nouveau arriver. Bonne nouvelle, le SRAS n'a jusqu'à présent guère d'effets sur les voyageurs néerlandais à destination du Canada. De plus, les réservations qui se font visent en général des forfaits plus chers.

Japon

Compte tenu de son expérience suivant la guerre du Golfe en 1991, Japan Airlines System Corp. (JAS) ne prévoit pas une amélioration rapide de ses bénéfices après la fin de la guerre en Iraq. En 1991, il a fallu quatre à six mois pour que les activités reprennent complètement. Le transporteur demeure également prudent après l'apparition du SRAS en Asie. Japan Airlines a annoncé de nouvelles réductions de sa capacité en avril, après l'avoir réduite deux fois en mars – à cause de la guerre en Iraq et du SRAS. Les réductions de capacité de JAS atteignent maintenant 8 p. 100 en mars et devraient s'élever à 12 p. 100 en avril, puis à 17 p. 100 en mai. En mars, JAS a annoncé des mises à pied et réduit de 67 p. 100 ses bénéfices prévus.

Le combat se poursuit et s'intensifie

Le voyageur JTB prévoit une diminution de 36 p. 100 du nombre de Japonais voyageant à l'étranger cette année durant la période de vacances de la « Golden Week » (26 avril au 5 mai). Malgré la fin de la guerre en Iraq, le marasme économique du Japon et les inquiétudes au sujet du SRAS empêcheront tout excès d'optimisme. Les réservations de la Nippon Travel Agency Company sont en chute de 25 p. 100 par rapport à la « Golden Week » de l'an dernier.

Selon l'Association japonaise des agents de voyages, les réservations pour des voyages outre-mer en mai étaient réduites de moitié (baisse de 49,9 p. 100) par rapport à l'année précédente, en raison de facteurs tels que la guerre et le SRAS. Avril et juin sont tous deux en chute de 37 p. 100 comparés aux mêmes mois de l'année précédente.

Le bureau de la CCT au Japon a rapporté que le SRAS est le principal problème pour les voyageurs japonais. En avril, le ministère des Affaires étrangères a publié un avis aux voyageurs japonais se rendant à Toronto. En raison à la fois du SRAS et de la guerre en Iraq, certains voyageurs ont concentré leurs efforts sur la promotion de programmes intérieurs. Les voyageurs prévoient que le marché japonais des voyages à l'étranger pourrait être en baisse de 30 p. 100 d'avril à juin.

La Commission australienne du tourisme a déclaré que les voyages de groupe vers toutes les destinations avaient été touchés par la guerre en Iraq. Dans les quelques premiers jours de guerre, les annulations étaient courantes; puis le rythme a ralenti, les consommateurs changeant de destination plutôt que d'annuler complètement leurs voyages. Cependant, les voyageurs s'inquiètent maintenant du SRAS et les réservations anticipées sont en baisse.

Selon l'institut de recherche Jano, l'attrait des produits commerciaux réputés n'est plus la principale raison pour laquelle les Japonais voyagent à l'étranger. Depuis quelques années, ils recherchent de plus en plus – dans l'esprit « Zakka » – des biens culturels ou des expériences spéciales propres à la destination.

L'organisme touristique national du Japon rapporte que le nombre de voyageurs outre-mer a augmenté en janvier de 20,4 p. 100 par rapport à un an plus tôt, à 1 355 000.

Corée

Korean Air (KAL) a annoncé qu'en raison du SRAS, son coefficient de remplissage moyen sur les vols passagers est tombé à 66 p. 100 en mars, contre 77 p. 100 un an plus tôt. Par conséquent, KAL a demandé au gouvernement sud-coréen de réduire temporairement la taxe sur les achats pétroliers en plus de consentir un prêt spécial pour ces achats. Par suite de la demande en baisse, KAL et Asiana ont tous deux annoncé des réductions de capacité en mars et avril, surtout sur les routes vers la Chine. Il faut prévoir que ces réductions entraîneront d'importantes diminutions des bénéfices des transporteurs cette année.

Selon le bureau de la CCT en Corée, le SRAS et la guerre nuisent tous deux aux voyages à l'étranger des Coréens, le SRAS produisant un effet sensiblement plus important. Globalement, les voyageurs coréens attendent prudemment de voir comment les choses évolueront. Les voyages en groupe ont été les plus touchés, les voyageurs individuels et les étudiants continuant de voyager au Canada nonobstant les événements mondiaux et les situations médicales. Pour stimuler les voyages en groupe, certains agents de voyages offrent des prix réduits de 30 à 40 p. 100 pour les forfaits.

La Commission australienne du tourisme a signalé dans son dernier rapport sur le marché coréen que les voyages en provenance de la Corée ont augmenté de 18 p. 100 en janvier par rapport à l'année passée. Après le déclenchement de la guerre, les voyages en groupe des Coréens ont été comme dans d'autres pays asiatiques le segment touristique le plus touché : environ 50 p. 100 des groupes ont annulé leurs voyages à l'étranger.

Hong Kong

Cathay Pacific a annoncé une réduction de 37 p. 100 de sa capacité totale en avril. Les vols régionaux et long-courriers ont été touchés, y compris les vols à destination et en provenance de Vancouver. Cathay Pacific a également mis à pied des agents de bord stagiaires. Le transporteur a affirmé que la guerre et le SRAS avaient eu un effet dévastateur sur sa clientèle passagers et que son avenir commercial était incertain. Il est maintenant prévu que ses résultats du premier semestre seront négatifs.

Dragonair a réduit sa capacité de 25 p. 100 sur certaines routes en avril, en raison d'une baisse de la demande suivant l'apparition du SRAS. Le transporteur a indiqué que les voyages d'agrément avaient été particulièrement touchés, bien que les voyages d'affaires étaient aussi en forte baisse. Lorsque la demande se rétablira, Dragonair a affirmé qu'il appliquera intégralement son programme prévu pour l'été.

Le bureau de la CCT à Hong Kong a rapporté que la plupart des voyageurs annulent ou reportent leurs voyages, en partie à cause des restrictions à l'entrée imposées aux résidents de Hong Kong par les autres pays. Les réservations anticipées sont également rares. Globalement, le marché touristique est déprimé et on ne prévoit pas de revirement rapide. À l'exception de Toronto, le Canada est toujours perçu comme une destination sûre.

La plus récente enquête de MasterCard sur les styles de vie des asiatiques, publiée en mars, révèle que si les répondants de Hong Kong voyagent davantage que ceux d'autres pays d'Asie (40 p. 100 des résidents de Hong Kong ont fait un voyage personnel dans les six derniers mois de 2002, en comparaison de 17 p. 100 de l'ensemble des résidents d'Asie), les voyages n'en ont pas moins diminué de 28 p. 100 par rapport à 2001. Comme dans le sondage de 2001, presque deux fois plus de répondants voyagent seuls (66 p. 100) plutôt qu'en groupe (34 p. 100). En ce qui concerne les voyages personnels au cours des six prochains mois, 29 p. 100 des répondants ont indiqué qu'ils prévoyaient en faire davantage et 34 p. 100, moins. Le sondage démontre également que la majorité des voyageurs préfèrent toujours la méthode traditionnelle de faire des réservations d'avion (c. à d. par l'entremise d'un agent de voyages) par opposition à l'achat en ligne.

Taïwan

En avril, le gouvernement taïwanais a offert de réduire les droits d'atterrissage et d'autres frais pour tenter d'aider les transporteurs aériens touchés par une demande déprimée en raison du SRAS. Les deux aéroports internationaux de Taïwan réduiraient les droits d'atterrissage de 15 p. 100 pendant six mois. Les aéroports intérieurs réduiraient les droits d'atterrissage et d'autres frais de 50 p. 100 pendant un an. Les réductions coûteraient environ 940 millions de dollars taïwanais (39 millions \$CAN) au gouvernement. Celui-ci étudie également une demande des agences de voyages de réduire leurs impôts d'entreprise.

La fondation étatique qui détient 71 p. 100 de China Airlines a annoncé en avril qu'elle entend vendre 36 p. 100 de sa part d'ici la fin de l'année. La vente donnerait le contrôle du transporteur au secteur privé.

Selon le bureau de la CCT à Taïwan, les Taïwanais souhaitent demeurer aussi près que possible de chez eux et reportent leurs projets de voyage au moins jusqu'à la fin mai. Les voyages au Canada ont été gravement touchés par le SRAS à la fois à cause des reportages des médias sur les décès à Toronto et des déclarations faites par le premier ministre Yu. Le premier ministre a évoqué la possibilité d'un boycott des voyages au Canada. Par la suite, quelque 70 p. 100 des voyages en groupe ont été annulés. Cependant, les voyageurs taïwanais sont réticents à prendre des vols peu importe la destination; une association touristique locale a rapporté que 80 p. 100 des voyages à l'étranger avaient été annulés.

Le plus récent rapport de la Commission australienne du tourisme sur le marché taïwanais signalait que les voyages à l'étranger avaient diminué de 0,4 p. 100 en février par rapport à la même période l'année précédente. La Chine et Macau ont enregistré les plus fortes augmentations.

Le combat se poursuit et s'intensifie

La plus récente enquête de MasterCard sur les styles de vie des asiatiques, publiée en mars, révèle que les voyageurs taïwanais étaient parmi les plus grands voyageurs de la région Asie-Pacifique. Les répondants de Hong Kong sont ceux qui voyagent le plus (40 %), mais 35 p. 100 des répondants taïwanais ont fait un voyage personnel au second semestre de 2002.

Australie

En avril, Qantas a annoncé la mise à pied de 1 000 employés (2,9 p. 100 de ses effectifs) avant la fin de juin, par suite de la baisse des activités en raison de la guerre en Iraq et du SRAS. De plus, 400 emplois seront éliminés par les départs naturels et 300 postes à temps complet seront convertis en postes à temps partiel. Qantas a également réduit ses prévisions de bénéfices en mars et retranché jusqu'à 20 p. 100 de sa capacité d'avril à juillet.

Comme s'y attendaient de nombreux observateurs, la Commission australienne de la concurrence et de la consommation et sa contrepartie néo-zélandaise ont rejeté le projet de fusionnement entre Qantas et Air New Zealand. Les organismes ont affirmé que la fusion nuirait à leur avis à la concurrence.

Le bureau de la CCT en Australie a rapporté que les Australiens demeurent résilients, bien que les réservations aient ralenti. Le SRAS inquiète, mais le Canada continue d'être perçu comme une destination sûre et en général, les voyageurs qui ont fait des réservations ne les annulent pas. Par contre, en avril, le ministère australien des Affaires étrangères a conseillé aux Australiens d'envisager de reporter tout voyage non essentiel à Toronto en raison de la présence du SRAS. En conséquence, certains voyageurs modifient leur itinéraire pour éviter Toronto.

Selon les rapports Asmal, les voyages à l'étranger faits par des résidents d'Australie en janvier ont augmenté de 4 p. 100 par rapport à l'année précédente. Les voyages de vacances ont augmenté de 3 p. 100 et les voyages pour visites à des amis ou parents, de 12 p. 100; les voyages d'affaires ont en revanche diminué de 5 p. 100. Les voyages de vacances en Amérique du Nord ont augmenté de 43 p. 100.

Nouvelle-Zélande

Air New Zealand (ANZ) a annoncé que la diminution des réservations anticipées sur certaines routes internationales l'a contrainte à réduire sa capacité en mai et juin sur les routes des États-Unis, de Hong Kong et du Japon. La réduction représente environ 3,3 p. 100 de la capacité totale du réseau international d'ANZ. Le transporteur ne prévoit pas que cela touchera ses bénéfices prévus pour l'exercice se terminant en juin.

Le bureau de la CCT en Nouvelle-Zélande a rapporté que les voyageurs néo-zélandais continueront de se rendre à des destinations sûres. La plupart des Néo-Zélandais ne se sentent pas menacés par la guerre en Iraq et s'il y a de l'inquiétude au sujet du SRAS, elle n'est pas en augmentation. Les agents de voyages indiquent que les affaires sont néanmoins au ralenti, aussi bien vers le Canada que vers les autres destinations.

Le plus récent rapport de la Commission australienne du tourisme sur le marché néo-zélandais rapporte que les grossistes et détaillants néo-zélandais reçoivent moins de demandes de renseignements sur les voyages à l'étranger que ce n'est le cas d'habitude à cette époque de l'année. Les destinations les plus touchées sont l'Asie et d'autres marchés long-courriers. Il y a certes un certain nombre de demandes de renseignements préliminaires, mais les consommateurs ne s'engagent pas à voyager.

Selon les rapports Asmal, les voyages à l'étranger faits par des résidents de Nouvelle-Zélande en février ont augmenté de 2 p. 100 par rapport à l'année précédente. Les voyages de vacances et les voyages d'affaires ont augmenté de 4 p. 100, mais les voyages pour visites à des amis ou parents ont diminué de 0,4 p. 100; les voyages pour d'autres raisons ont diminué de 3 p. 100. Les voyages de vacances en Amérique du Nord ont augmenté de 33 p. 100.

Aperçu économique

Amérique du Nord

Maintenant que la guerre en Iraq est terminée, l'économie nord-américaine devrait être prête à se rétablir. Les prix pétroliers ayant diminué, un énorme fardeau a été levé. En l'absence de perturbation dans l'approvisionnement due à la guerre, les cours du pétrole ont chuté de plus de 30 p. 100 depuis un mois. En outre, les perspectives de croissance aux États-Unis sont favorisées par les faibles taux d'intérêt et une importante réduction d'impôts fédéraux. Les bourses américaines sont optimistes; l'indice Dow Jones a augmenté de 10 p. 100 depuis le début de la guerre.

La croissance de l'emploi au Canada continue d'être vigoureuse en cette première partie de 2003. L'économie progresse à un tel rythme que la Banque du Canada s'inquiète maintenant de l'inflation. Elle a déjà augmenté les taux d'intérêt deux fois cette année et elle semble disposée à les augmenter encore. La vigueur de l'économie et les taux d'intérêt relativement élevés (en comparaison des États-Unis) ont propulsé le dollar canadien à son plus fort cours depuis trois ans. Cependant, nombreux sont ceux qui jugent que le dollar ne pourra pas demeurer longtemps à de tels niveaux.

Europe

Après le début de la guerre, les bourses européennes ont connu un essor. La croissance économique devrait également revenir en Europe grâce aux cours pétroliers plus bas. Malheureusement, l'Europe souffre d'importants problèmes structureaux – surtout dans ses marchés du travail – qui taxent la croissance. L'Allemagne a récemment commencé à s'y attaquer, mais il faudra du temps pour les résoudre. L'union monétaire s'avère également être un carcan économique pour les économies du continent. Les taux d'intérêt ne sont pas suffisamment bas pour stimuler l'activité économique alors que les restrictions budgétaires (imposées par l'union monétaire) contraignent les gouvernements à augmenter les impôts et réduire les dépenses précisément au moment où il faudrait des stimulants fiscaux. En fin de compte, les consommateurs européens (surtout en Europe continentale) ne sont guère optimistes et, en conséquence, ils dépensent moins.

Par contre, l'économie du Royaume-Uni devrait continuer à se porter relativement bien. La possibilité d'un effondrement du marché immobilier, qui toucherait surtout les consommateurs, risque toutefois d'entraîner un ralentissement.

Asie-Pacifique

Le SRAS conditionne les perspectives des économies asiatiques. L'impact du virus a été dramatique, surtout à Hong Kong où les ventes au détail ont chuté de plus de 50 p. 100 en mars. Dans l'hypothèse d'une réduction de 60 p. 100 du tourisme à destination de la région, les analystes de Morgan Stanley ont revu à la baisse les prévisions de croissance en Asie cette année, de 5 p. 100 à 4,6 p. 100. Les économistes de J.P. Morgan prédisent une récession au premier semestre de cette année à Hong Kong et réduisent leurs prévisions tant pour Singapour que pour le géant économique de la région, la Chine. Bien que la principale industrie touchée soit celle du tourisme, les gens craignent également de fréquenter des endroits publics comme les magasins et les restaurants. Cette prudence de la part des consommateurs réduit sensiblement les dépenses de consommation.

Possibilités

Selon une étude réalisée par l'école de gestion hôtelière de l'université Cornell, réduire le tarif des chambres durant les périodes creuses n'est pas nécessairement le meilleur moyen d'augmenter les revenus. Les idées reçues veulent que les tarifs réduits convainquent de nouveaux clients de réserver des chambres, mais l'étude soutient que cette approche n'est pas toujours productive à une époque de chambres à rabais en abondance et de bonnes affaires vendues par le Web. L'étude a constaté que la réduction des tarifs nuit aux revenus des hôtels parce qu'elle n'améliore pas les ventes et, dans la plupart des segments de marché, elle n'augmente pas la demande. Les hôtels sont donc encouragés à rechercher d'autres méthodes pour conserver ou augmenter leurs revenus durant les périodes creuses. Une stratégie possible consisterait à offrir des forfaits qui mettent l'accent sur l'excellent rapport qualité-prix des services compris.

Dans un sondage réalisé par *Meetings Today* auprès de gestionnaires de voyages d'affaires, 67 p. 100 des répondants ont indiqué que le préavis moyen pour les réunions de 100 participants ou moins est inférieur à 90 jours. En fait, 29 p. 100 (deux fois plus que l'an dernier) ont déclaré que le préavis est de 30 jours ou moins. Le sondage a également constaté que les tarifs hôteliers pour les réunions organisées moins de 90 jours à l'avance étaient au pire les mêmes que pour les réunions planifiées longtemps à l'avance. Pour les hôteliers, cela signifie que pour être compétitifs, ils doivent s'adapter et offrir des tarifs attrayants mais aussi des modalités souples, des services et des commodités dans le cadre de leur première offre aux organisateurs de réunions se tenant à brève échéance.

À une époque limitée aux voyages indispensables, le fait de savoir quels segments de marché font des voyages est de la première importance. Selon un sondage réalisé le 7 avril par la Business Travel Coalition, seulement 22 p. 100 des collèges et universités interdisent les voyages aux destinations où il y a eu des cas avérés de SRAS, contre 58 p. 100 dans le cas des entreprises. La plupart des établissements d'enseignement offrent des conseils ou des renseignements d'actualité à leurs voyageurs.

La quête de bonnes affaires sera la priorité des voyageurs américains cet été – du moins d'après un récent sondage réalisé par Travelocity. De fait, un grand nombre d'Américains voyageraient – même en temps de guerre – s'ils estimaient que le prix représentait une bonne affaire. Selon ce sondage, ce facteur est particulièrement pertinent pour les voyages internationaux et les répondants ont affirmé qu'ils restent aux aguets des bonnes affaires pour les destinations internationales, y compris le Canada.

Le sondage de Travelocity indiquait également les activités que les voyageurs américains recherchent le plus pour leurs vacances de la prochaine année. En intégrant ces activités avec des services à prix économique, il est possible de créer des forfaits bien adaptés pour attirer les visiteurs américains. Les dix activités de vacances les plus recherchées étaient les suivantes : passer du temps avec des parents ou amis; vacances à la plage; camping / plein air / nature; aventure; parcs d'attraction; expériences culturelles; visites de sites architecturaux ou historiques; vacances romantiques ou lune de miel; croisières; pêche.

Les Américains ne sont pas les seuls à s'intéresser aux bonnes affaires. Selon Hitwise, un service de renseignements en ligne, l'achalandage des sites Web d'agences de voyages britanniques a monté en flèche (de 17 %) la dernière semaine de mars malgré la guerre en Iraq. Hitwise attribue l'augmentation aux bonnes affaires qui étaient affichées dans le Web et au fait que les voyageurs britanniques sont intéressés à comparer les prix en ligne et peuvent être prêts à mettre leurs craintes de côté lorsqu'ils trouvent une bonne affaire.

Résumé

De plus en plus, les perceptions des voyageurs détermineront la réalité commerciale de l'industrie du tourisme. De façon générale, l'argent n'est pas le principal obstacle aux décisions de voyage. Cependant, les perceptions des voyageurs quant aux répercussions éventuelles de la guerre en Iraq, aux difficultés des transporteurs aériens et aux problèmes de santé publique sont plus susceptibles de déterminer où, quand et si on prendra des vacances.

Le Canada est toujours considéré comme une destination sûre en ce qui concerne d'éventuelles représailles liées à la guerre, mais sa réputation de destination sûre au plan de la santé s'est dégradée à cause de l'apparition du SRAS. Il ne fait pas de doute que le SRAS a nui (et continuera de nuire) aux voyages intérieurs et internationaux à destination et en partance du Canada cet été. Les perceptions des touristes étrangers quant à l'absence de risque pour la santé au Canada ont été ébranlées non seulement par l'avis aux voyageurs de l'OMS; divers pays ont également émis des avertissements à leurs citoyens déconseillant les voyages à Toronto.

Ce qui est de bon augure pour l'été 2003 est que les Canadiens continuent de démontrer une excellente disposition à voyager au pays et que, dans l'ensemble, ils ont les moyens financiers de le faire. Il n'en reste pas moins que la récente guerre en Iraq et le SRAS ont démontré que les perceptions des voyageurs joueront un rôle de plus en plus déterminant pour la réalité commerciale de l'industrie canadienne du tourisme cette année.

**Pour de plus amples renseignements sur la recherche, veuillez consulter www.canadatourisme.com
Si vous souhaitez obtenir des exemplaires supplémentaires, veuillez envoyer un courriel au
Centre de distribution de la CCT à : distribution@ctc-cct.ca, en indiquant le numéro de référence #C50220F**