

Une généreuse nature



Bulletin de renseignements touristiques de la CCT Numéro 3 : janvier 2002

Dans son numéro de janvier, qui marque la fin de l'année, le Bulletin de renseignements touristiques se penche sur les plus récents développements dans l'industrie du voyage et, en outre, il fait un tour d'horizon à la suite des événements du 11 septembre et tentera de cerner les tendances potentielles en 2002.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Sommaire

Au lendemain immédiat du 11 septembre, la principale inquiétude des voyageurs était la possibilité que d'autres attentats soient perpétrés. Comme nous le mentionnions dans notre premier numéro, publié en octobre, les sondages sur les intentions de voyage révélaient que la crainte de voyager était un obstacle plus important au voyage que les retombées économiques du 11 septembre.

Mais la guerre en Afghanistan a été lancée et comme aucune nouvelle attaque terroriste ne s'est produite, les voyageurs ont lentement recommencé à prendre l'avion en octobre. Suite à une brusque baisse de 19,3 p. 100 des voyages internationaux vers le Canada en septembre, l'ampleur des économies précaires et des tragédies aux États-Unis était encore présent alors que les voyages internationaux vers le Canada ont diminué de 13,1 p. 100 en octobre en comparaison à l'année dernière. Le marché du voyage en provenance des marchés d'outremer a été celui qui a été le plus touché, diminuant considérablement par 25,1 p. 100. Plus encourageant est le marché du voyage en provenance des États-Unis qui a décliné par seulement 9,1 p. 100, la moitié de la baisse de septembre.

À mesure que la peur d'attaques terroristes s'estompait, la faiblesse de l'économie s'est révélée être le plus important obstacle au voyage. Les voyageurs continuaient néanmoins à s'inquiéter de la sécurité et des inconvénients résultant des mesures de sécurité accrues et craignaient que le transporteur aérien fasse faillite et les laisse en plan loin de chez eux. Ceux qui voyageaient restaient près de chez eux, optant pour des destinations dans leur pays ou à de courtes distances. Les visites à la famille et aux amis pendant les vacances ou les " escapades " près du foyer ont gagné en popularité.

Réaction du consommateur (voyageur)

- Le nombre de voyages a continué à augmenter en novembre et en décembre grâce à la fête américaine de l'Action de grâces et aux vacances de Noël. Il semble que les voyageurs veulent toujours prendre l'avion pendant les vacances pour être près de leur famille et de leurs amis.

Dans ce numéro

Sommaire	1
Vue d'ensemble	3
Voyageurs d'agrément - un retour graduel	4
Les voyageurs d'affaires : les nouvelles réalités du monde des affaires	5
Lignes aériennes américaines : Ajustements et « survivance des plus aptes »	6
Lignes aériennes canadiennes : Vue d'ensemble de l'industrie	7
Industrie hôtelière : prudence et temporisation	8
Agents de voyage en ligne ou agents de voyage traditionnels?	8
Réactions internationales - Europe	10
Réactions internationales - Asie	12
Réactions internationales - Pacifique	14
Perspective économique mondiale	15
Possibilités	16
Revue de fin d'année et points à examiner	16



Conference Board du Canada
Pour y voir clair

COMMISSION
CANADIENNE
DU TOURISME



CANADIAN
TOURISM
COMMISSION

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Toutefois, le nombre de passagers aériens reste de beaucoup inférieur à celui de l'année dernière (16-17 p. 100 selon l'Association de transport aérien). Il reste à voir ce qui se passera au début de 2002, alors qu'il n'y a pas de fête importante.

- Le secteur des voyages d'affaires semble lentement se diriger vers une reprise, mais elle sera longue. Les voyages d'affaires domestiques sont projetés d'être en baisse de 1,0 p. 100 et les voyages d'affaires en provenance des É.-U. en baisse de 3,0 p. 100 en 2002. Le coût élevé des voyages d'affaires et la réduction du nombre de vols forcent les entreprises à chercher d'autres modes de déplacement et même de nouvelles façons de faire affaires.

Réaction des voyageurs

- Avant le 11 septembre, l'industrie américaine du transport aérien éprouvait déjà des difficultés, la croissance du nombre de passagers ayant ralenti de 6,3 p. 100 au cours du premier trimestre à 2,6 p. 100 pendant le deuxième trimestre. À la suite des événements du 11 septembre, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a déclaré que les attaques contre les États-Unis ont entraîné une baisse de 6 p. 100 de circulation aérienne mondiale.
- Maigre consolation, il est prévu que les deux plus grandes compagnies aériennes de transport régulier du Canada se sortiront mieux que leurs homologues américaines des répercussions des événements du 11 septembre 2001. En novembre, le nombre total des passagers d'Air Canada et de WestJet n'a diminué que de 6 p. 100.
- Une mise à jour de l'étude de la CCT - PKF estime une perte en septembre et octobre de plus de 1,5 million de chambres/nuits, pour un équivalent de 264 millions de dollars. Selon Smith Travel Research, l'industrie hôtelière des États-Unis subira des pertes estimées à 3,5 milliards de dollars américain (5,4 milliards de dollars canadien) en 2001.
- Les voyageurs sont de plus en plus nombreux à se joindre au marché en ligne et à inciter les ventes dans ce créneau. Les agences de voyage en ligne gagnent en popularité et se raffinent sans cesse, ce qui force les agences traditionnelles à se réinventer pour éviter la faillite.

Répercussions économiques (après la tragédie du 11 septembre 2001)

- L'économie était faible avant le 11 septembre dernier, mais les attaques terroristes ont aggravé la situation. Le déclin rapide de l'économie en septembre a entraîné des mises à pied massives dans l'industrie du tourisme et la confiance des consommateurs a poursuivi sa chute. Même si l'économie et la confiance des consommateurs commencent à montrer des signes de redressement, elles restent en deçà des niveaux de l'année dernière.
- Les analystes économiques croient maintenant que la reprise économique mondiale commencera à se manifester au cours des troisième et quatrième trimestres de 2002 à mesure que la confiance des consommateurs reprendra de la force et que l'effet des stimulants économiques se fera sentir. La reprise mondiale sera largement tributaire de l'économie des États-Unis et de la stabilisation politique du Moyen-Orient.

Réaction des gouvernements

- Les gouvernements canadien et américain ont réagi aux problèmes éprouvés par l'économie et l'industrie du tourisme dans la foulée des événements du 11 septembre et se sont portés à la rescousse de l'industrie du transport aérien en adoptant de nouvelles mesures législatives sur la sécurité aérienne et en appuyant l'industrie du tourisme par de nouvelles campagnes de publicité. En novembre, la Commission canadienne du tourisme (CCT) et le gouvernement fédéral ont lancé une campagne publicitaire de 20 millions de dollars pour inciter les Canadiens et les Américains des états limitrophes à visiter le Canada.
- À partir d'avril 2002, un passeport canadien coûtera 25 \$ de plus que maintenant afin de couvrir les coûts du renforcement de la sécurité du passeport. En décembre, le gouvernement canadien a adopté un projet de loi sur les renseignements sur les passagers de lignes aériennes afin de satisfaire une exigence imposée par le gouvernement américain voulant que dès le 18 janvier 2002, toutes les lignes aériennes qui atterrissent aux États-Unis fournissent une liste des passagers et d'autres renseignements de base aux autorités fédérales.

*Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002***Possibilités**

- Le dernier relevé de l'analyse des perspectives du marché (APM) de la CCT suggère qu'il y a des possibilités qui émergent pour l'amélioration de l'industrie canadienne du tourisme le printemps prochain, si l'on tient compte des données sur les réservations préalables et des renseignements touristiques recueillis. Plus particulièrement, l'APM signale que dans l'ensemble, le nombre de réservations au pays pour le printemps 2002 est de 3 p. 100 à 4 p. 100 supérieur à celui du printemps dernier. On s'attend à ce que les voyages de groupe au pays augmentent de 1 p. 100; de plus, les voyages d'agrément individuels pourraient être supérieurs de quelque 5 p. 100 à ceux du printemps 2001.
- Des sondages récents confirment en outre les résultats obtenus par l'APM de la CCT selon lesquels les Canadiens continuent de planifier des voyages cet hiver et le printemps prochain. Selon une étude de l'Institut canadien de recherche sur le tourisme, 37 p. 100 des Canadiens ont l'intention de prendre des vacances au cours des six prochains mois. Du nombre de Canadiens qui prévoient faire un voyage cet hiver ou le printemps prochain, 56 p. 100 ont affirmé qu'ils prendraient des vacances au pays (en hausse par rapport aux 51 p. 100 du sondage réalisé en octobre).
- Les temps incertains et l'affirmation que le monde peut basculer en une seule journée ont un impact de plus en plus marqué pour beaucoup de gens. Par conséquent, le nombre de réservations de dernière minute est en hausse. L'agence de voyage en ligne Site 59 signale que 20 p. 100 des achats sur son site sont faits la veille du départ, 55 p. 100 trois jours avant le départ et 80 p. 100 dans les sept jours qui précèdent le départ. Si l'industrie du voyage peut trouver des moyens pour tirer parti de ce nouveau phénomène, elle sera peut-être en mesure de s'approprier une plus grande part du marché.
- Des sondages réalisés auprès des consommateurs portent à croire que ceux qui achètent des voyages en ligne sont sans doute plus réfractaires et plus susceptibles de voyager que le reste des gens, même dans le climat dans lequel les déplacements se font aujourd'hui. Même si le voyage par avion est resté faible en novembre et que l'on s'attend à ce qu'il reste faible pendant la période de Noël, les voyageurs qui ont acheté leurs billets en ligne ont déclaré qu'ils voyageraient pendant les vacances de Noël en 2001 dans la même proportion qu'en 2000. La plupart (83 %) ont indiqué ne pas avoir modifié leurs projets de voyage à la suite des attaques du 11 septembre.

Vue d'ensemble

Tous s'entendent pour dire que la vie a été chambardée depuis le 11 septembre, en particulier dans l'industrie du tourisme. Les images d'avions utilisés comme missiles et d'appareils cloués sur les pistes des aéroports ont peut-être eu une incidence plus grande sur l'esprit des voyageurs que tout autre événement de l'histoire. Les attaques terroristes sans précédent en sol américain dépassent l'entendement et ont horrifié le monde. Les voyageurs ont immédiatement commencé à annuler leurs réservations et à reporter leurs vacances à plus tard, puis ils se sont tenus en retrait, se demandant ce qui allait se produire.

Une fois le premier choc absorbé, et comme il ne s'est pas produit d'autre attaque terroriste, les gens ont lentement recommencé à prendre l'avion. Toutefois, comme nous le mentionnions dans les deux derniers numéros du Bulletin, le nombre de passagers en septembre et en octobre était de beaucoup inférieur à celui de l'année dernière. Novembre s'annonçait plus encourageant, le week-end de l'Action de grâce aux États-Unis arrivant à un moment où les gens ressentent fortement un désir d'être près de leurs amis et de leur famille.

Par contre, tous avaient à l'esprit la faiblesse de l'économie mondiale et le renforcement des mesures de sécurité, et le profil de ceux qui voyagent à la suite des sombres événements du 11 septembre diffère du profil habituel des voyageurs. Les gens ont commencé à s'intéresser à des destinations rapprochées et sécuritaires pour se mettre à l'abri du pessimisme qui planait à la suite des événements tragiques et à chercher des transporteurs régionaux économiques ou des moyens de transport terrestres pour s'y rendre. Les problèmes éprouvés par l'industrie du transport aérien ont aggravé la situation.

En faisant ce tour d'horizon de 2001 et en nous tournant vers 2002, nous réalisons que l'environnement du voyage a subi un changement profond, et que nous avons affaire à un nouveau type de voyageurs. Le présent bulletin fait état des nouvelles tendances dans les domaines des voyages d'agrément et des voyages d'affaires et de la façon dont les lignes aériennes, les hôtels et les agents de voyage tentent de s'ajuster aux nouvelles réalités.

Voyageurs d'agrément - un retour graduel

L'industrie du transport aérien a trois motifs d'être reconnaissante depuis le 11 septembre - il n'y a pas eu d'autres attaques terroristes, l'Action de grâces et Noël. Il ne fait aucun doute qu'un lent retour à la normale et les deux fêtes pour lesquelles les gens se déplacent le plus ont mis du baume sur les plaies de cette industrie. Même si les chiffres restent bien en deçà de ceux de l'année dernière, le désir des gens d'être près des êtres chers, en particulier pendant la période des fêtes, a quelque peu aidé les lignes aériennes à la fin de 2001.

Les plus récentes statistiques du U.S. Air Transportation Association (ATA) montrent que le nombre de passagers des lignes aériennes américaines était en baisse de 19,5 p. 100 en novembre, une amélioration par rapport au déclin de 23 p. 100 en octobre. Ces données suggèrent que non seulement le choc initial commençait à s'estomper, mais que beaucoup de gens étaient prêts à prendre le risque de voyager en avion pour se rapprocher de leur famille et de leurs amis pour la fête de l'Action de grâces. L'ATA s'attendait toujours à une baisse de 15 p. 100 à 20 p. 100 pendant la période l'Action de grâces, mais les voyageurs se bousculaient tout de même dans les aéroports, à cause surtout du nombre élevé de réservations de dernière minute.

Pour ce qui est de la période Noël, l'American Automobile Association (AAA) prévoyait une baisse de 20 p. 100 de l'achalandage pendant la période des fêtes, chiffre plus optimiste que ses prévisions pour l'Action de grâces. L'Air Transport Association (ATA) s'attendait à une baisse de 16 p. 100 à 17 p. 100 de la circulation aérienne pendant les trois semaines entourant les vacances d'hiver. Pourtant, plusieurs grands transporteurs américains ont déclaré que leurs appareils étaient remplis à 90 p. 100 de leur capacité pendant les vacances de Noël - chiffre supérieur aux 85 p. 100 prévus par l'ATA.

La Travel Industry Association of America (TIA) s'attend à ce que le volume des voyages intérieurs enregistre une baisse de 3,5 p. 100 à la fin de 2001 et de 8,4 p. 100 au début de 2002. La plus encourageante nouvelle, selon les résultats du plus récent sondage du TIA sur la confiance des voyageurs, est que 62 p. 100 des répondants déclarent maintenant planifier au moins un voyage d'agrément au cours des six prochains mois, une hausse par rapport à 58 p. 100 des répondants interrogés dans le cadre des deux premiers sondages après le 11 septembre.

Les prévisions dans l'ensemble, concernant les voyages des Américains, selon les plus récents résultats (vague 6 et 7) du « USA Recovery Monitor » par DK Shifflet, demeurent faibles. Toutefois, le segment des voyages d'agrément affiche graduellement des signes d'amélioration pour 2002. La moitié des voyageurs d'agrément prévoient effectuer le même nombre de voyages au cours des six prochains mois, comparativement à la même période l'an dernier - en baisse de la vague 1 et 2 (62 %), alors que 30 p. cent prévoient effectuer moins de voyages comparativement à seulement 10 p. cent au cours de la vague 1 et 2. Trente-six p. 100 envisageaient d'effectuer au moins un voyage d'agrément au Canada au cours des six prochains mois, ce qui représente une hausse par rapport aux 33 p. 100 de la vague 1 et 2. Plus de la moitié (56 %) des Américains ont accordés au Canada la plus haute évaluation de sûreté de toutes destinations comparativement à seulement 38 p. 100 pour les États-Unis dans son ensemble.

Les plus récents chiffres publiés par Statistique Canada pour octobre réaffirme l'ampleur des économies précaires et des tragédies aux États-Unis sur l'industrie du tourisme canadien. Suite à une brusque baisse de 19,3 p. 100 des voyages international en septembre, les voyages international vers le Canada ont diminué de 13,1 p. 100 en octobre comparativement à l'année dernière. Le marché du voyage en provenance des marchés d'outremer a été celui qui a été le plus touché, diminuant considérablement par 25,2 p. 100. Plus encourageant est le marché du voyage en provenance des États-Unis qui a décliné par seulement 9,1 p. 100, la moitié de la baisse en septembre.

Tous espèrent que les voyages d'agrément et voyages d'affaires reviendront à leur volume normal pendant l'année. Le plus récent indice de confiance des voyageurs du Travel Industry Association of America (TIA) s'est légèrement amélioré au quatrième trimestre de 2001, s'élevant à 101,1 en hausse par rapport à 97,1 au troisième trimestre. L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) s'attend également à ce que les voyageurs reprennent confiance dans l'industrie du voyage à la fin de 2002, ce qui coïncidera avec une reprise attendue de l'économie.

La plus récente enquête des intentions de voyager, mené par l'Institut canadien de recherche (ICDR) sur le tourisme auprès de 2 000 adultes Canadiens, indique que 13,4 p. 100 des Canadiens qui avaient l'intention de prendre des vacances cette hiver (novembre 2001 à avril 2002) ont maintenant décidé de ne pas voyager à cause des événements terroristes aux États-Unis. Heureusement, l'enquête a identifié que seulement 4,7 p. 100 des voyages domestiques cet hiver étaient en danger. Ceci est un contraste avec les résultats de l'enquête que 21,1 p. 100 des voyages vers les États-Unis et 20,8 p. 100 de tout autres voyages international étaient en péril pour la période de novembre 2001 à avril 2002.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

L'enquête des intentions de voyager de l'ICDR suggère également que 7,5 p. 100 des Canadiens qui avaient planifiés de voyager cette hiver et, en fait, malgré les événements du 11 septembre, planifient quand même de voyager, ont changé leur destination originalement planifiée. Si le Canada est la destination de choix pour ces voyages détournés, ainsi la balance entre moins de Canadiens considérant un voyage domestique à cause de craintes, pourrait être bien et bien être compensé par d'autres Canadiens considérant maintenant un voyage domestique à cause d'une perception plus sécuritaire en comparaison avec d'autres destinations internationales.

Les voyageurs d'affaires : les nouvelles réalités du monde des affaires

Les voyages d'affaires étaient déjà menacés avant le 11 septembre. Les entreprises américaines, qui représentent quelque 70 p. 100 des recettes des lignes aériennes avaient commencé à réduire leurs budgets pour les voyages d'affaires, ce qui entraînait des pertes importantes pour les transporteurs. Les attaques du 11 septembre ont accéléré cette baisse et forcé les entreprises à évaluer leurs politiques sur les déplacements. Tous les voyages projetés ont été suspendus. Le renforcement des mesures de sécurité se traduisait par des délais et des ennuis aux aéroports, entraînant des pertes de temps et d'argent pour le voyageur d'affaires.

Tous se demandent aujourd'hui ce que l'avenir réserve. Les premières indications ne laissent présager rien de bon pour ce qui est des voyages d'affaires. Qu'arrivera-t-il du voyageur d'affaires fort lucratif dont ont besoin les compagnies aériennes? Un sondage réalisé au début de novembre par Equation Research a révélé que les deux tiers des entreprises interrogées avaient procédé à une nouvelle réduction de leurs dépenses de voyage pendant le quatrième trimestre de 2001. Selon l'*American Express Business Travel Monitor*, le prix moyen d'un billet payé par les voyageurs d'affaires est à son plus bas depuis février 1997. Une entreprise sur cinq a déclaré qu'elle dépenserait moins pour les voyages en 2002 qu'elle l'a fait en 2001. En décembre, American Express a annoncé 6 500 mises à pied dans le monde, en majorité dans le secteur des voyages d'affaires.

La plupart des analystes croient néanmoins que le secteur des voyages d'affaires connaîtra une reprise étant donné l'importance de l'interaction entre êtres humains dans les activités d'affaires. Malgré les incertitudes qui assombrissent les perspectives économiques mondiales, les entreprises ne pourront pas, à long terme, sacrifier les contacts personnels. Cela est confirmé par les résultats du sondage sur les voyages d'affaires de l'Association du transport aérien international (IATA) qui révèlent qu'à peine moins de la moitié des répondants s'attendent à ce que leurs plans pour des voyages d'affaires reviennent à la normale d'ici six mois; de plus, 39 p. 100 pensent que leurs plans reviendront à la normale en moins d'un an.

Par contre, en réaction à l'économie stagnante, au coût élevé des voyages d'affaires et au nouvel environnement de voyage, les entreprises se voient forcées de chercher de nouvelles façons de faire des affaires. La visio-conférence et les conférences tenues sur le Web sont de plus en plus considérées comme solutions de rechange aux voyages en avion. Les entreprises qui considèrent toujours les voyages d'affaires comme une nécessité cherchent désespérément des moyens de réduire les coûts et demandent aux voyageurs de se déplacer en classe économique ou d'utiliser des lignes aériennes à prix réduit. Par contre, on s'attend à ce qu'à long terme, de plus en plus de voyageurs d'affaires éprouvent des frustrations face à ces directives de voyage et exigent que la politique sur les voyages d'affaires soit révisée.

Une tendance à plus long terme qui semble se manifester dans le secteur des voyages d'affaires est l'utilisation accrue de d'avions privés et d'avions d'entreprise. Face à la réduction du nombre de places, de destinations et de service par beaucoup de lignes aériennes (en plus des préoccupations relatives et des frustrations provoquées par le coût élevé des billets pour voyages d'affaires) beaucoup d'entreprises cherchent des solutions de rechange aux lignes aériennes commerciales. Par conséquent, depuis le 11 septembre, beaucoup de sociétés offrant les services d'avions nolisés et d'avions privés ont rapporté une augmentation de 25 p. 100 à 30 p. 100 de leurs activités. Air Charter Guide, société qui suit les tendances dans le domaine du nolisement, affirme que les trois quarts des entreprises interrogées ont confirmé cette tendance. La copropriété (la propriété partagée d'un avion donnant le droit de l'utiliser un nombre déterminé d'heures chaque année) est aussi en hausse.

Les grandes lignes aériennes regardent de près la tendance au nolisement d'avions privés. En 2001, United Airlines a créé une filiale appelée Avolar pour offrir des avions loués en copropriété ainsi que des services de nolisement et de navette à des entreprises clientes. British Airways s'est associée à Air Partner pour former Business Jets, qui permet aux passagers d'effectuer une correspondance directe entre tout vol de British Airways et un avion d'entreprise sur préavis de deux heures. Air Canada a lancé AC Jetz - nouveau service conçu pour transporter les équipes sportives professionnelles et sa clientèle d'entreprise partout sur le continent.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Même si certains voyageurs d'affaires bénéficient actuellement d'une réduction du prix des billets et d'une véritable marée d'offres promotionnelles, il faut se demander si ces réductions sont bien réelles. Selon American Express, le prix d'un billet d'affaires a en réalité augmenté de 6 p. 100 l'année dernière. Après les attaques terroristes de septembre, le prix des billets ouverts et fermés en classe affaires entre l'Europe de l'Ouest et l'Amérique du Nord a augmenté de 3,5 p. 100 alors que le prix des mêmes billets en partance du R.-U. a grimpé de 6 p. 100. En Australie, le prix des billets en classe affaires et le plein prix de la classe économique ont connu une augmentation de 2 p. 100 à 2,5 p. 100.

Il reste à voir ce que feront les voyageurs d'affaires en 2002. La National Business Travel Association (NBTA) prévoit qu'en 2002, les billets en classe affaires n'augmenteront que de 3 p. 100 comparativement à une augmentation annuelle moyenne de 8 p. 100 au cours des cinq dernières années. Par contre, certains analystes pensent que le prix des voyages en classe affaires - le segment le plus rentables pour les lignes aériennes - devra combler le manque à gagner résultant de la baisse du nombre de voyages d'agrément. C'est aussi ce que semble croire l'Association of Corporate Travel Executives (ACTE). En décembre, l'ACTE, frustrée par le coût élevé des voyages d'affaires, a constitué un groupe de travail sur le prix du transport aérien en vue d'élaborer une proposition de structure tarifaire qui a été présentée aux lignes aériennes le 1er janvier 2002.

Lignes aériennes américaines : Ajustements et « survivance des plus aptes »

Il fait peu de doute qu'aux États-Unis, l'industrie du transport aérien éprouvait déjà des difficultés avant le 11 septembre 2001. Selon l'Association du transport aérien international (IATA), l'augmentation du nombre de passagers sur les vols internationaux a ralenti, passant de 6,3 p. 100 au premier trimestre à 2,6 p. 100 au deuxième. Les transporteurs américains s'attendaient à une perte collective de quelque 2 milliards de dollars américain (3,1 milliards de dollars canadien) pour l'année. Puis sont survenus les événements du 11 septembre. Les attaques terroristes et la fermeture sans précédent de l'espace aérien américain pendant trois jours ont, à elles seules, coûté plus de 1 milliard de dollars américain (1,55 milliards de dollars canadien). Ainsi, les lignes aériennes ont réagi pour assurer leur survie - mises à pied, réduction d'environ 20 p. 100 du nombre de sièges et offres à tarifs très réduits dans les marchés les plus touchés. UBS Warburg s'attend à ce que les grands transporteurs américains affichent des pertes de 3,23 milliards de dollars américain (5,0 milliards de dollars canadien) pour le quatrième trimestre.

Malgré le week-end de l'Action de grâce et les efforts du gouvernement et de l'industrie du tourisme, le nombre de passagers aux É.-U. reste bien en deçà de ce qu'il était l'année dernière. Quoique les résultats de novembre soient supérieurs à ceux d'octobre (baisse de 20,7 p. 100 comparativement à 23 p. 100 en octobre), le nombre de passagers internationaux a tout de même diminué de 32,9 p. 100 et celui des voyageurs au pays de 22 p. 100. La capacité a chuté de 22,4 p. 100 en ce qui a trait aux vols internationaux et de 19,4 p. 100 pour les vols intérieurs. L'IATA estime que ses membres subiront cette année des pertes de 7 milliards de dollars US au chapitre du service international, comparativement à la pire perte jamais enregistrée auparavant, soit 4,8 milliards de dollars américain (7,4 milliards de dollars canadien) en 1992, à la suite de la guerre du Golfe. L'Organisation de l'aviation civile internationale croit que les attaques contre les États-Unis ont provoqué une baisse de 6 p. 100 de la circulation aérienne mondiale en 2001 la première diminution année sur année depuis 1991 et une baisse estimée à approximativement de 60 millions de passagers en 2001.

Les transporteurs américains, déjà malmenés avant les attaques terroristes, ont continué d'éprouver des difficultés en novembre. TWA a été absorbée par American Airlines après avoir fait faillite et United Airlines est aux prises avec des pertes quotidiennes estimées à 16,4 millions de dollars américain. On s'attend à ce que Delta Airlines annonce une perte de 500 millions de dollars américain (775 millions de dollars canadien) pour le quatrième trimestre. Par contre, les lignes aériennes qui étaient en bonne situation financière avant les attaques ont poursuivi leur mouvement à la hausse. Après le 11 septembre, Southwest Airlines a pu continuer ses activités sans clouer au sol un seul appareil et sans faire aucune mise à pied. En novembre, elle a enregistré une augmentation de 7 p. 100 du nombre de passagers. En plus de Southwest, Continental Airlines a été l'une des quelques lignes aériennes à réaliser des bénéfices cette année et elle s'attend à ce que le nombre de passagers pendant la période de Noël soit comparable à celui de l'année dernière.

Le Los Angeles Times mentionne que les trois plus importants transporteurs américains ont reçu la part du lion des fonds de l'aide fédérale dans le cadre des deux premières rondes du plan de sauvetage du gouvernement américain. United Airlines, la plus durement frappée des lignes aériennes, a reçu en tout 897,4 millions de dollars américain (1,4 milliards de dollars canadien); 806,8 millions de dollars américain (1,25 milliards de dollars canadien) ont été versés à American Airlines et 730,9 millions de dollars américain (1,13 milliards de dollars canadien) à Delta pour leur permettre de couvrir les coûts engagés depuis le 11 septembre.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Il ne fait aucun doute qu'en 2002, les lignes aériennes devront revoir leur mode d'exploitation. L'attitude de l'une des grandes lignes aériennes a démontré comment beaucoup d'entre elles font l'erreur de trop se préoccuper de leur survie mais négligent de faire des efforts pour améliorer leurs services. Booz Allen Hamilton, cabinet d'experts-conseils en gestion internationale, croit que le défi que devra relever l'industrie du voyage en 2002 sera d'élaborer une approche uniforme face aux coûts, à la commodité, à la qualité et à l'intégrité des processus afin d'offrir à leurs clients des services véritablement améliorés et de mettre en place une industrie du voyage transparente. Runzheimer International s'attend à des changements de taille dans l'industrie du transport aérien en 2002, et à ce qu'il y ait un effort conscient de modifier des façons de faire déjà destinées à disparaître.

Lignes aériennes canadiennes : Vue d'ensemble de l'industrie

Les deux plus grandes lignes aériennes canadiennes se sont mieux tirées d'affaire que leurs homologues américaines à la suite des événements du 11 septembre. Les volumes combinés de voyageurs d'Air Canada et de WestJet n'ont décliné que de 6 p. 100 par rapport à novembre 2000. WestJet a annoncé une augmentation de 52,5 p. 100 au titre des passagers-milles payants pour novembre ainsi qu'une expansion de ses services vers Toronto, Montréal, Halifax et London pour 2002. En février, WestJet ajoutera en outre deux vols quotidiens sans escales entre Winnipeg et Edmonton. Air Canada, de son côté, a annoncé quelle entend créer un autre transporteur aérien à prix réduit en 2002.

Air Canada a bénéficié de l'injection de 100 millions de dollars dans le cadre de l'aide gouvernementale visant à atténuer les pertes dues aux événements du 11 septembre. Toutefois, M. David Collenette, ministre canadien des Transports, a averti Air Canada que le gouvernement reréglementerait l'industrie du transport aérien à moins que la société ne cède une partie de sa part de 80 p. 100 du marché intérieur à ses concurrents. En réponse à M. Collenette, Air Canada a soumis une proposition demandant le partage des couloirs aériens avec les États-Unis. Dans sa proposition, Air Canada recommande qu'il soit permis aux transporteurs américains d'offrir la liaison entre des points au Canada via leurs plaques tournantes aux États-Unis, et aux transporteurs canadiens d'offrir la liaison entre des points aux É.-U. via leurs plaques tournantes au Canada.

Une dissuasion possible à inciter les Canadiens à voyager, particulièrement les voyages domestiques à court courrier, est qu'à partir d'avril 2002, les voyageurs canadiens qui prendront l'avion devront payer une surtaxe de 12 \$ pour un aller simple et de 24 \$ pour un vol aller-retour pour acquitter les 2,2 milliards de dollars que coûtera la nouvelle agence de réglementation de l'aviation. Cette organisation supervisera le programme des agents de sécurité aérienne et la formation des préposés à la surveillance des bagages et des voyageurs, verra à l'installation de détecteurs de bombes perfectionnés, renforcera les portes des cabines de pilotage et établira des zones de sécurité sur les pistes et dans les aires de travail. Le Canada a déjà commencé à mettre des agents de sécurité aérienne sur les vols à destination de l'aéroport Reagan International de Washington, comme l'exigent les règlements américains.

Il est également possible que les passagers canadiens aient à acquitter une surtaxe de 45 cents à un dollar sur leurs billets pour créer un fonds national de sécurité et de protection. Ce fond servirait à rembourser le prix des billets en cas de faillite de lignes aériennes, comme ce fut le cas de Canada 3000. L'Association canadienne des agents de voyages (ACAV), ACTA - Ontario et l'Association canadienne des opérateurs de tour exercent actuellement des pressions sur les gouvernements fédéral et provinciaux en vue de la création du fonds.

Également, à partir d'avril 2002, un passeport canadien coûtera 25 \$ de plus que maintenant afin de couvrir les coûts du renforcement de la sécurité du passeport. Dans le nouveau passeport, la photo du porteur sera une copie numérique imprimée sur une page sécuritaire plutôt qu'une photo normale sur une page laminée comme c'est le cas actuellement. Conformément aux mesures de sécurité resserrées, le Bureau canadien des passeports a également annoncé qu'il procédera à des vérifications rigoureuses des renseignements fournis.

En décembre, le gouvernement canadien a adopté un projet de loi sur les renseignements sur les passagers de lignes aériennes qui sera en vigueur à partir du 18 janvier 2002, afin de satisfaire une exigence imposée par le gouvernement américain voulant que dès le 18 janvier 2002, toutes les lignes aériennes qui atterrissent aux États-Unis fournissent une liste des passagers et d'autres renseignements élémentaires aux autorités fédérales.

Industrie hôtelière : prudence et temporisation

Quoique les répercussions des événements de septembre soient moins graves pour les hôtels que pour l'industrie du transport aérien, l'industrie hôtelière continue de souffrir de la faiblesse de l'industrie du tourisme et des retombées économiques des attaques. Le taux d'occupation pendant les mois d'automne, habituellement le temps de l'année le plus occupé, était de beaucoup inférieur à la normale. Selon Smith Travel Research, les revenus pour les chambres d'hôtel aux États-Unis ont décliné de 15 p. 100 à 17 p. 100 en novembre, légère amélioration par rapport à la baisse de 17,7 p. 100 en octobre et de 23,4 p. 100 en septembre. L'industrie hôtelière a tout de même un peu bénéficié du week-end de l'Action de grâce - les analystes croient que n'eût été de cette fête, les résultats auraient été très près de ceux d'octobre.

Comme ce fut le cas pendant les mois précédents, les hôtels de luxe ont été les plus touchés en novembre alors que les voyageurs d'agrément et les voyageurs d'affaires, soucieux d'économies, ont opté pour des chambres peu coûteuses en vue d'épargner en période de récession économique. Les revenus pour les chambres dans les hôtels de luxe ont décliné de 23 p. 100 à 25 p. 100 en novembre, comparativement à une baisse de 7 p. 100 à 9 p. 100 pour les hôtels économiques.

Une mise à jour de l'étude de la CCT - PKF estime une perte en septembre et octobre de plus de 1,5 million de chambres/nuits, pour un équivalent de 264 millions de dollars. Selon Smith Travel Research, l'industrie hôtelière aux États-Unis subira des pertes estimées à 3,5 milliards de dollars américain (5,4 milliards de dollars canadien) en 2001.

Comme c'est le cas pour l'industrie du transport aérien, les analystes s'attendent à ce que les hôtels qui éprouvaient des difficultés avant le 11 septembre soient les plus à risque de faire faillite en 2002. Les spécialistes de l'industrie prévoient une vague de fermetures d'hôtels en janvier et février 2002. Aux États-Unis, selon PriceWaterhouse Coopers, de 5 p. 100 à 10 p. 100 des hôtels pourraient avoir de la difficulté à rembourser leurs emprunts au début de l'année et de 2 p. 100 à 4 p. 100 pourraient éventuellement fermer.

Ce que l'avenir réserve à l'industrie hôtelière reste une inconnue. Même si les hôtels se tirent mieux d'affaire que les lignes aériennes, ils doivent eux aussi attirer à nouveau le voyageur d'affaires et le voyageur international s'ils veulent survivre. La bonne nouvelle est que certains groupes ont commencé à faire des réservations pour des voyages qui avaient été annulés et que les voyages d'affaires et les déplacements par des fonctionnaires commencent à reprendre. Dans ce cas aussi, les plus aptes survivront.

Agents de voyage en ligne ou agents de voyage traditionnels?

Le mois dernier, on mentionnait que les sites d'agence de voyage en ligne se tiraient beaucoup mieux d'affaire que les agents de voyage traditionnels, des sites comme Travelocity, Expedia et Priceline faisant tous état de bénéfices au troisième trimestre et le lancement de grands sites de voyages sur Internet dominant les manchettes en Europe. À la fin de l'année, les agences en ligne continuent d'afficher une forte croissance, où les actions de Travelocity avaient presque doublé, celles d'Expedia étaient en hausse de 62 p. 100 et les actions de Priceline avaient grimpé de 20 p. 100. Selon un sondage PhocusWright réalisé en novembre, 21 millions d'Américains ont acheté leurs voyages en ligne, hausse de 75 p. 100 par rapport à 2000. Forrester Research signale que les ventes de voyages en ligne s'élèveront à la somme respectable de 14,2 milliards de dollars américain (22,0 milliards de dollars canadien) en 2001.

Les voyageurs sont de plus en plus nombreux à se joindre au marché en ligne et à favoriser ce type de ventes. Choice Hotels, plus grande chaîne d'hôtels de taille moyenne au Canada indique qu'au cours de l'année écoulée, 39 p. 100 des réservations ont été faites en ligne. WestJet, transporteur à prix réduit, offre maintenant une réduction de cinq dollars sur le prix de tous les billets réservés en ligne. Pour inciter à l'achat des billets en ligne, Air Canada impose des frais additionnels de 15 \$ pour émettre des billets imprimés. Northwest Airlines a récemment commencé à offrir en ligne des forfaits de dernière minute appelés " CyberSaver " qui proposent à sa clientèle des forfaits avion, hôtel et location d'auto que l'on peut réserver 14 jours ou trois heures d'avance.

American Express s'attend à ce que les entreprises continuent de faire leurs réservations à l'aide d'outils en ligne plutôt que de téléphoner à un agent de voyage, afin de réduire leurs dépenses. En décembre, Travelsavers International a annoncé le lancement d'un nouveau produit de réservation en ligne, appelé Envoy, pour les comptes d'entreprise. Les grands voyageurs peuvent aussi se connecter au site de la plupart des grandes lignes aériennes et y échanger leurs points, un pas de plus vers les réservations en ligne par les entreprises.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Les services de voyages en ligne se perfectionnent constamment et commencent à offrir des services jusqu'ici réservés aux agents de voyage traditionnels. En décembre, Travelocity a lancé sa nouvelle suite d'outils, Trip Expert pour aider ses membres à planifier leur prochain voyage. Trip Expert permet aux membres de faire part de leurs plans de voyage à Travelocity et d'indiquer ce qu'ils recherchent pendant leurs vacances - art, magasinage, histoire, emplacement, etc., et les spécialistes de Travelocity leur recommandent la meilleure destination possible. Le site offre d'autres possibilités, notamment Someplace Similar où les membres trouvent une liste de destinations comparables à l'une de leurs destinations préférées, et Destination Check qui leur dit si la destination choisie est le meilleur choix à la lumière de ce qu'ils recherchent en vacances.

AOL Travel, service de voyage d'America Online, a annoncé le lancement, en décembre, de ses programmes " Rediscover America " et " Quick Getaways ". À partir de la période des fêtes, AOL se joindra à ses partenaires en matière de voyage et à des lignes aériennes, hôtels et entreprises touristiques pour offrir à ses membres des occasions exclusives de gagner des voyages et des réductions sur le prix des billets d'avion. Au Canada, Expedia.ca a lancé un nouvel éventail de services complet permettant de faire des recherches, de planifier des voyages et de faire des réservations.

Les annulations qui ont immédiatement suivi les attaques du 11 septembre, jumelées à la tendance de faire des réservations en ligne, ont porté un dur coup au secteur des agences de voyage traditionnelles. On s'attend qu'aux É.-U., d'ici la fin de décembre, une agence de voyage sur cinq ferme ses portes; on en compte actuellement 37 000. Au Canada, les agences de voyage prévoient que leurs activités subiront une baisse de 20 p. 100 à 30 p. 100 au cours du dernier trimestre de 2001. L'American Society of Travel Agents (ASTA) estime que les revenus des agents de voyage ne seront que de 9,9 milliards de dollars américain (15,3 milliards de dollar canadien) en 2001, baisse importante par rapport aux 13,4 milliards de dollars américain (20,8 milliards de dollar canadien) en 2000. Selon l'ASTA, les recettes pourraient encore baisser en 2002 pour atteindre à peine 5 milliards de dollars américain (7,8 milliards de dollars canadien), ce qui risquerait d'entraîner la perte de plus de 100 000 emplois. L'agence Thomas Cook a procédé à 2 600 mises à pied en Europe et fermera bon nombre de ses bureaux à la suite d'une chute de 12 p. 100 du nombre des réservations d'hiver.

Pour tenter de réduire le nombre de fermetures, l'administration américaine des petites entreprises a mis sur pied un programme de prêt pour aider les entreprises de l'industrie touristique, notamment les agences de voyage et les forfaitistes à surmonter les difficultés actuelles. Au Canada, les agents de voyage ontariens qui se trouvent au bord d'un gouffre financier à la suite de l'effondrement de Canada 3000 ont maintenant accès à un fonds d'indemnisation de 23 millions de dollars pour rembourser les clients qui détenaient des réservations pour des vols de Canada 3000. En mettant ce fonds à la disposition des agents de voyage, le gouvernement de l'Ontario espère venir en aide à 200 à 300 agences de voyage dans la province et éviter la perte de quelque 1 000 emplois.

En novembre, en réaction à la baisse de la demande pour des agents de voyage traditionnels, l'Association canadienne des agents de voyages (ACAV), en collaboration avec l'American Society of Travel Agents, a lancé une campagne de publicité dans les journaux. La campagne, dont certaines des annonces énumèrent " 10 raisons pour lesquelles les consommateurs avisés font appel à un agent de voyage " et d'autres mentionnent que " sans agents de voyage, vous êtes tout fin seul " vise à rappeler aux voyageurs le service personnalisé et la " sécurité " offerts par les agents de voyage. Contrairement aux services de voyage en ligne, les agents ont réorganisé les vols et apaisé la nervosité des passagers en détresse dans les aéroports après les attaques du 11 septembre. Ce sont aussi les agents de voyage qui ont été mesurés d'offrir le remboursement de leurs billets aux voyageurs laissés en plan par Canada 3000 et de faire les arrangements nécessaires pour leur retour à la maison.

Ces stratégies de relations publiques ont certainement une valeur. Selon les résultats d'un récent sondage d'American Express sur l'attitude des Canadiens face au voyage, plus de 80 p. 100 des personnes interrogées ont déclaré que l'incertitude qui entoure aujourd'hui les voyages renforce la valeur et les bénéfices des services d'une agence de voyage.

Toutefois, avec le ralentissement de l'économie, les mesures de réduction des coûts pour les voyages d'affaires et les voyageurs d'agrément qui préfèrent désormais les déplacements économiques près de chez eux et de dernière minute, il est semble que les agents de voyage auront une longue pente à remonter en 2002. Ceux qui s'en sortiront seront les agents qui offrent des produits diversifiés, qui peuvent agir comme experts-conseils et convaincre leurs clients de la valeur intrinsèque de leurs services.

Réactions internationales - Europe

L'Association des compagnies européennes de navigation aérienne (AEA) a rapporté que les volume de voyages par avion étaient en baisse de 16 p. 100 en novembre par rapport à 18 p. 100 en octobre. Le nombre de passagers vers l'Amérique du nord a chuté de 28 p. 100 pendant la semaine terminée le 2 décembre, comparativement à une baisse de 29 p. 100 la semaine précédente.

Les cadres de l'industrie du tourisme espèrent que l'arrivée de l'euro le 1er janvier 2002 sera un encouragement aux courts voyages en Europe. On s'attend à ce que la devise ait un effet positif sur les voyages puisque les voyageurs n'auront plus à se préoccuper des différents taux de change. Il est aussi prévu que l'euro attirera un plus grand nombre de voyageurs japonais qui, habituellement, visitent environ six pays en deux semaines.

Les ministres des transports de l'Union européenne se sont entendus, en décembre, sur des mesures strictes pour renforcer les contrôles de sécurité. Au nombre des points ayant fait l'objet d'un accord, mentionnons l'examen de tous les bagages chargés dans un avion dans les 15 États membres de l'UE. Les nouvelles mesures législatives devraient être mises en place d'ici la fin de 2002. Certaines des autres mesures sont la mise en place de zones de sécurité réservées dans tous les aéroports, des vérifications de sécurité des antécédents de tout le personnel des aéroports et des lignes aériennes et les radiographies de routine du personnel de bord.

La Commission européenne de tourisme a lancé un nouveau site Web afin d'offrir à l'industrie du tourisme des renseignements gratuits et à jour sur l'utilisation croissante d'Internet dans 54 pays. Ce site, intitulé " The New Media Monitor " relève chaque mois plus de 80 sources de statistiques afin de déterminer la croissance de l'utilisation d'Internet dans chaque pays et la mesure dans laquelle Internet est utilisé pour planifier des voyages et faire des réservations.

Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, le nombre de voyages reste faible mais la période des fêtes a fait renaître l'espoir. BAA plc, principal exploitant d'aéroports en Grande-Bretagne, a annoncé qu'en novembre, le nombre de passagers dans ses sept aéroports du R.-U. avait enregistré une baisse de 10,6 p. 100 par rapport à l'année dernière - légère amélioration sur le déclin de 12 p. 100 en octobre. Le nombre de passagers à destination de l'Amérique du Nord était en baisse de 26,1 p. 100 et de 12,7 p. 100 pour les autres destinations long parcours. Par contre, en décembre, l'Association of British Travel Agents (ABTA) a annoncé qu'elle s'attendait à ce que près d'un million voyageurs se rendent outremer pendant la période de Noël, soit l'équivalent du nombre record de l'année dernière. Grâce aux nombreuses réservations pour la période des fêtes, First Choice, quatrième forfaitiste en importance en Grande-Bretagne, déclare que les réservations d'hiver ne sont inférieures que de 3 p. 100 à celles de l'année dernière.

Le gouvernement du R.-U. a annoncé en décembre le versement d'une somme de 40 millions de livres (89,2 millions de dollars canadien) visant à compenser les pertes subies pendant la fermeture de l'espace aérien américain à la suite des attaques du 11 septembre. Cette somme sera distribuée principalement aux transporteurs transatlantiques comme British Airways et Virgin Atlantic. Cet hiver, la British Tourist Authority investit 5 millions de livres (11,2 million de dollars canadien) dans une campagne internationale de marketing en vue d'aider l'industrie du tourisme à se relever. La campagne mettra en valeur les points forts du pays - la campagne, les villes, le patrimoine et le sport. Les musées britanniques exploités par l'État offrent en outre l'entrée gratuite pendant la période des fêtes.

Et pendant que le gouvernement canadien semble déterminé à faire payer par les voyageurs les coûts inhérents au renforcement de la sécurité, le gouvernement du R.-U. s'est opposé à une demande de l'Association of British Travel Agents et de la Federation of Tour Operators (FTO) qui voulaient ajouter des frais aux réservations pour les vacances des fêtes. Ces frais devaient couvrir les coûts d'assurance et de sécurité accrus à la suite des événements du 11 septembre. Le ministère du Commerce et de l'Industrie a rejeté la proposition des agents de voyage, affirmant que la menace d'une surtaxe serait source de difficultés pour les familles qui préparaient leur budget de vacances et aurait un effet néfaste sur les réservations.

Les actions de British Airways ont dégringolé en décembre, après la publication d'un rapport indiquant qu'elle planifiait éliminer 10 000 emplois en 2002. British Airways envisage abandonner ses vols de courte distance et se spécialiser comme transporteur intercontinental, laissant ainsi aux lignes aériennes à prix réduit de plus en plus en vogue le soin de couvrir les courtes distances. En décembre, Go, transporteur britannique à prix réduit, a annoncé son intention d'ouvrir sa troisième base dans le pays après avoir publié des résultats intérimaires montrant des bénéfices et le succès de l'ouverture de sa deuxième base. Go mentionne une hausse de 63 p. 100 du nombre de passagers en novembre.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Selon Forrester Research, plus de la moitié (51 %) des internautes du R.-U. cherchent en ligne des renseignements sur les voyages et les destinations vacances. De ce nombre, 43 p. 100 ont fait des réservations de vacances en ligne. Actuellement, 15,4 millions d'adultes britanniques utilisent Internet à la maison, une hausse par rapport aux 10,3 millions d'internautes l'année dernière. Selon les statistiques nationales, chez 35 p. 100 des Britanniques qui ont utilisé l'Internet pour faire des achats, les billets d'avion et les réservations d'hôtel venaient en première place (35 %). Le Royaume-Uni et l'Allemagne dominent actuellement le secteur des voyages en ligne, comptant pour plus de 60 p. 100 de toutes les réservations en lignes faites en Europe.

France

Air France a connu une baisse de 7,2 p. 100 du nombre de passagers en novembre. Dans l'ensemble, le nombre de sièges du réseau long-courrier d'Air France a décliné de 7 p. 100 depuis l'hiver dernier, principalement à cause de la baisse de la demande pour les vols vers l'Amérique du Nord. Les destinations nord-américaines ont enregistré une réduction de 25 p. 100 du nombre de sièges. Par contre, en ce qui a trait aux vols à destination du Canada, il n'y a eu aucun changement par rapport à l'hiver dernier. Le nombre de sièges vers l'Afrique a augmenté de 42 p. 100 et de 9 p. 100 en ce qui a trait aux Caraïbes. Le nombre de sièges sur les vols à destination de l'Espagne et de l'Allemagne a aussi augmenté. On s'attendait à ce que les vacances de Noël entraîne une augmentation des réservations vers la Scandinavie ainsi que bon nombre de ventes de dernière minute.

À l'opposé, le réseau Paris-Europe d'Air France a chuté de 3,5 p. 100 et la capacité de son réseau intérieur est inférieur de près de 6 p. 100 par rapport à l'année dernière. Delta Airlines et la Société nationale des Chemins de fer (SNCF) ont conclu une entente de partage des codes sur les trains partant de l'aéroport Charles de Gaulle vers huit destinations en France. Munis d'un seul billet, les passagers peuvent atterrir à Paris et prendre un train grande vitesse vers l'une ou l'autre des huit villes visées par l'entente.

Dans une tentative d'attirer le marché asiatique fort recherché, Air France élabore actuellement un nouveau système de formation au service en cabine conçu pour donner une meilleure compréhension des passagers asiatiques et concurrencer les lignes aériennes asiatiques. Le nouveau programme de sensibilisation culturelle comprendra des cours de langue, de la formation sur les coutumes et des cours d'histoire.

Le bureau étranger de la CCT rapportent que les forfaitistes français commencent à procéder à des mises à pied en réponse à une diminution de la demande. Le CETO (association des forfaitistes français) signale une baisse de 35 p. 100 à 40 p. 100 des activités de ses membres depuis septembre. Le Syndicat national des agences de voyage, Air France, la SNCF (trains), la SNCM (travailleurs) et le ministère français du tourisme ont monté, en décembre, une campagne télévisée nationale mettant en valeur les services et les conseils offerts par les agences de voyage de détail.

Allemagne

Les voyageurs allemands continuent de se méfier des déplacements en avion à cause de l'instabilité sur la scène mondiale. Selon les bureaux étrangers de la CCT, 25 p. 100 des Allemands n'ont pas l'intention de voyager en 2002 à cause de la situation internationale tendue tandis que 49 p. 100 craignent toujours les voyages aériens. Lufthansa a annoncé que le nombre de passagers a chuté de 15,6 p. 100 en novembre et de 13,3 p. 100 en octobre.

Les voyages au Canada font partie des projets, mais restent incertains. Quelque 700 agents de voyage allemands influents ont visité la Colombie-Britannique du 28 novembre au 10 décembre dans le cadre du programme DERTOUR de l'académie de tourisme, l'un des meilleurs programmes de formation en tourisme en Europe, pour promouvoir la province. Mais simultanément, Lufthansa annonçait qu'elle planifiait réduire le nombre de sièges vers Vancouver.

À la suite d'une entente intervenue entre Lufthansa et le syndicat de la fonction publique et des pilotes, Lufthansa ne procédera pas aux mises à pied déjà annoncées d'ici la fin de l'année 2002. En outre, et vu le gel de l'embauche annoncé auparavant, les travailleurs ont convenu d'utiliser les vacances non encore prises et les heures supplémentaires, de réduire le nombre d'heures de vol pour les équipages, d'accepter du travail à temps partiel et des congés spéciaux sans solde.

En attendant une reprise économique, Lufthansa a décidé de revenir sur sa décision de retarder une commande pour 15 gros porteurs Airbus A380. La décision de remettre cette commande à plus tard avait été prise au lendemain immédiat des attaques du 11 septembre. Les aéronefs doivent être livrés pendant le troisième trimestre de 2007.

*Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002***Italie**

Alitalia et les syndicats de ses employés sont dans une impasse relativement aux plans de la compagnie de mettre à pied 3 400 travailleurs pour faire face à la léthargie dans le domaine des voyages par avion et elle offre actuellement des vols à prix réduit. Le nombre de passagers d'Alitalia a enregistré une baisse de 31,5 p. 100 en octobre.

Il est peu probable que le gouvernement italien accorde, dans son budget de 2002 actuellement sous étude au Parlement, une aide financière au transporteur aérien en difficulté. On s'attend à ce que l'aide fédérale prenne la forme d'une diminution des taxes sur les billets d'avion et d'une réduction des frais d'aéroport. Toutefois, le Ministre de l'économie a déposé une somme de 500 milliards de liras italiennes (358 millions de dollars canadien) dans le compte d'Alitalia en prévision d'une future augmentation de capital. Il s'agissait du deuxième versement autorisé par la Commission européenne en juillet 2001.

Le bureau étranger de la CCT rapportent que les forfaitistes ont forcé leurs employés à prendre des vacances ou à travailler à temps partiel, et qu'ils ont offerts des voyages à prix d'aubaine pendant la période de Noël. Les réservations se font surtout à la dernière minute. On estime que le nombre de voyages effectués pendant les vacances de Noël sera inférieur de 60 p. 100 à celui de l'année dernière; les réservations pour l'Égypte et le Moyen-Orient auraient baissé de 90 p. 100, et celles pour les États-Unis et Londres de 80 p. 100 et 75 p. 100 respectivement. En novembre, ENIT, commission du tourisme italienne, a lancé une campagne de publicité sur le thème " Il y a tellement plus en Italie " en Europe et aux États-Unis, pour encourager les gens à faire des réservations en 2002.

Pays-Bas

KLM a enregistré une baisse de 12 p. 100 du nombre total de voyageurs en octobre, avec une légère amélioration en novembre alors que la diminution a été de 10 p. 100 par rapport à l'année dernière. KLM a en outre réduit le nombre de sièges de 15 p. 100. Les réductions les plus importantes, soit une baisse de 35 p. 100 du nombre de visiteurs et de 31 p. 100 du nombre de sièges, ont touché les destinations nord-américaines. KLM a augmenté de 5 p. 100 le prix de ses billets à destination de l'Amérique du Nord et du Moyen-Orient pour couvrir la hausse du coût des mesures de sécurité et des primes d'assurance.

Le ministre des transports des Pays-Bas a annoncé, en décembre, que KLM doit recevoir une somme de 26,9 millions d'euros (37,3 millions de dollars canadien) pour l'indemniser des pertes subies à la suite des attaques terroristes aux États-Unis. On estime que les pertes directes subies par KLM à cause de la fermeture de l'espace aérien aux États-Unis après les attaques terroristes se chiffrent à quelque 52 millions d'euros (72,2 millions de dollars canadien).

Il est prévu que Buzz, ligne aérienne à prix réduit propriété de KLM Royal Dutch Airlines, fasse ses premiers vols vers neuf nouvelles destinations en France pendant l'été 2002.

Réactions internationales - Asie**Japon**

Japan Airlines prévoit une perte de 40 milliards de yen (510 millions de dollars canadien) - la pire depuis 1996-1997. All Nippon Airways prévoyait une perte de 11 milliards de yen (140 millions de dollars canadien) pour 2001 et Japan Air System a réduit ses prévisions de bénéfice net de 700 millions de yen (8,9 millions de dollars canadien) pour les ramener à 3 milliards de yen (38,3 millions de dollars canadien). Certains analystes prédisent de nouvelles pertes en 2002-2003, et les compagnies aériennes admettent que la situation reste trop floue pour prédire quand la circulation aérienne reprendra.

L'association des agents de voyage du Japon (JATA) prévoit que le nombre de voyages outremer à partir du Japon déclinera de 8 p. 100 en 2001. En réaction à la baisse des voyages internationaux, All Nippon Airways concentre maintenant ses opérations internationales sur les destinations en Asie. La ligne aérienne pense porter à environ 60 p. 100 la proportion de ses vols entre l'aéroport Narita de Tokyo et d'autres pays asiatiques; cette proportion est actuellement d'un peu plus de 30 p. 100. Dans son horaire des vols pour l'hiver, JAL a également suspendu certains vols entre Osaka et Paris et entre Nagoya et Londres, et réduit d'un tiers le nombre de vols vers Honolulu. La compagnie a toutefois augmenté la fréquence de ses vols vers la Chine et la Corée du Sud.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Tabini, site Web de voyages maintenu par Japan Airlines et All Nippon Airways, en collaboration avec Northwest Airlines, United Airlines et Travelocity.com, doit être lancé au début de 2002. Le site permettra aux voyageurs de réserver des vols internationaux, des hôtels et des forfaits de voyage et de louer des autos. Tabini sera en outre copropriétaire, avec Zuji, d'un site Web similaire dont le marché cible est le reste de l'Asie.

Corée

Korean Air prévoit augmenter ses services vers Washington, Auckland, Toronto, Sydney et Paris et offrir trois vols par semaines plutôt qu'un. Le nombre de sièges de Korean Air était en hausse de 69 p. 100 en novembre grâce à l'augmentation du nombre de passagers qui se rendaient dans des destinations vacances en Asie du Sud-Est. KAL et Asiana Airlines s'attendaient à une augmentation du nombre de passagers après le 15 décembre, à cause des voyages du temps des fêtes.

L'institut coréen de recherche touristique prédit une croissance de 8,6 p. 100 de l'industrie du tourisme en Corée à cause des compétitions de la Coupe mondiale et de l'entrée en vigueur de la semaine de travail de cinq jours. On s'attend également à ce que l'industrie hôtelière et celle des loisirs enregistrent une croissance de 9,5 p. 100 et 8,3 p. 100 respectivement.

Hong Kong

En novembre, le ralentissement économique et les craintes inspirées par les attaques terroristes du 11 septembre ont continué de dévaster le secteur des voyages par avion en partance et à destination de Hong Kong. L'administration aéroportuaire de Hong Kong a annoncé que le nombre de passagers avait diminué de 9,3 p. 100, légère amélioration par rapport au mois d'octobre mais tout de même en baisse par rapport au même mois l'année dernière.

Cathay Pacific a réduit de 25 p. 100 le nombre de sièges sur ses vols transpacifiques, les vols à destination de l'Amérique du Nord et du Japon étant les plus touchées. Cathay Pacific, qui a déjà réduit de quelque 8 p. 100 l'ensemble de ses services, planifie clouer au sol quatre avions de plus l'an prochain. Cathay a annoncé une perte nette sur ses opérations du deuxième semestre mais s'attend tout de même à enregistrer des bénéfices pour 2001.

Cathay Pacific prolonge jusqu'au 31 mars 2002 son offre de prime pour achats en ligne. Le programme, qui devait d'abord se terminer le 31 décembre, offre 10 000 points bonis AAdvantage pour les réservations des États-Unis à destination de l'Asie faites sur le site Web de Cathay. Cathay Pacific a en outre annoncé la prolongation de sa promotion canadienne "Fly Higher" offrant à aux voyageurs faisant l'aller-retour la possibilité d'un surclassement en première classe). Cette promotion devait d'abord prendre fin le 15 décembre 2001 mais elle a été prolongée jusqu'au 30 juin 2002. United Airlines a annoncé de nouveaux tarifs pour l'aller-retour en première classe et en classe affaires vers 220 villes aux États-Unis. Ces tarifs représentent une réduction de 50 p. 100 sur les tarifs saisonniers réguliers.

L'Accor Group de Hong Kong a lancé un nouveau site Web consacré exclusivement aux réservations pour l'Asie. Le site donne accès à plus de 90 hôtels en Asie et des liens avec le réseau Accor de quelque 3 600 hôtels partout dans le monde. Les utilisateurs du Web bénéficient de tarifs préférentiels et des offres spéciales publiées exclusivement sur le site.

Taiwan

Le bureau étranger de la CCT rapportent que l'industrie du voyage de Taiwan a connu une bonne remontée en décembre, la croissance continue du marché boursier ayant contribué à augmenter le revenu disponible. La Chine reste la destination la plus favorisée par les Taïwanais, tant pour les voyages d'affaires que pour les voyages d'agrément.

Les destinations à courte distance du foyer restent plus en demande que les envolées long-courrier; par contre, on s'attendait à ce que les voyages individuels entre l'Amérique du Nord et Taïwan augmentent pendant la période de Noël. Selon China Airlines, les vols Vancouver-Taïpeh étaient complets entre les 18 et 31 décembre 2001 et survendus entre les 1er et 15 janvier 2002. China Airlines prévoit une augmentation, par rapport à l'année précédente, des volumes de passagers et des revenus en décembre et en janvier.

Dans un effort pour inciter plus de gens à prendre l'avion, le ministre des transports de Taïwan a soumis au cabinet une proposition visant à réduire de moitié le prix du carburant. La proposition faisait suite à une demande des lignes aériennes locales. China Airlines, plus important transporteur de Taïwan, a enregistré des ventes de 70,6 milliards de dollars de Taïwan (3,2 milliards de dollars canadien) au troisième trimestre, en baisse par rapport aux estimations précédentes de 79,1 milliards de dollars de Taïwan (3,6 milliards de dollars canadien). Pour la deuxième fois cette année, Eva Airways a révisé ses prévisions de résultats et s'attend maintenant à une perte nette de 3,2 milliards de dollars de Taïwan (146,8 millions de dollars canadien) - sa première perte depuis 1994.

Réactions internationales - Pacifique

Australie

En Australie, la Gold Coast a reçu un fort contingent de visiteurs pendant la période des fêtes, les Australiens ayant annulé leurs vacances outremer en faveur de vacances plus près de chez eux. Selon Qantas Holidays, les niveaux de réservations pour les fêtes de Noël et le Nouvel an en Australie étaient à peu près les mêmes que l'année dernière, l'augmentation des voyages au pays compensant la baisse des réservations internationales.

Cependant, l'Australie pourrait éprouver des problèmes sur le plan des voyages intérieurs au cours de l'année qui vient, à cause de la réduction du nombre de sièges due à l'effondrement d'Ansett Airlines. L'Australian Tourism Export Council (ATEC) croit que la banqueroute d'Ansett a causé plus de problèmes que les événements du 11 septembre pour les voyages au pays. La situation est si sombre que le gouvernement australien a récemment demandé à Korean Air de transporter des passagers entre Brisbane et Sydney.

Toutefois, Qantas Airlines doit mettre en service Australian Airlines, nouveau transporteur à prix réduit, au troisième trimestre de 2002. Comme l'Australie continue à promouvoir les pays asiatiques, la nouvelle ligne aérienne offrira des vols vers six villes d'Asie et offrira aussi des vols sur les routes auparavant desservies par Ansett.

En réaction à l'échec d'Ansett Airlines et de l'agence de voyage Traveland, l'industrie australienne de l'assurance voyage prend maintenant modèle sur son homologue américaine et n'offre plus de couverture en cas de faillite d'une ligne aérienne, d'un agent de voyage, d'un forfaitiste, d'un fournisseur d'hébergement ou d'une agence de location de voitures.

Étant donné ces développements récents dans le secteur de l'assurance, l'Australian Travel Compensation Fund, financé par les agents de voyage australiens, propose d'imposer un droit de 1 \$ australien (.80 cent canadien) comme autre mode de financement du fonds déjà lourdement sollicité. Le fonds d'indemnisation est dans une situation financière difficile et ne verse actuellement que 40 p. 100 pour chaque dollar réclamé à la suite de la perte de billets ou d'hébergement depuis la disparition d'Ansett et de Traveland. Le bureau étranger de la CCT rapportent que depuis la faillite de Traveland, il existe une grande méfiance à l'égard des agences de voyage en Australie. Les consommateurs commencent à négliger les agents de voyage et à s'adresser directement aux grossistes.

Dès le 2 janvier 2002, la Sydney Airports Corporation Ltd. augmentera les frais de service chargés aux passagers des lignes aériennes internationales de 81 cents australien (.65 cents canadien), les faisant ainsi passer à 20,12 dollars australiens, pour aider à couvrir les coûts additionnels dus au renforcement des mesures de sécurité. On s'attend à ce que ces frais soient éventuellement transférés aux voyageurs.

Nouvelle-Zélande

La crainte que Air New Zealand n'ait pas les ressources financières suffisantes pour poursuivre ses activités même après l'injection d'un fonds de sauvetage de 885 millions de dollars NZ (576 millions de dollars canadien) garanti par le gouvernement a fait que les actionnaires ont voté en faveur d'une prise de contrôle par le gouvernement de la ligne aérienne en difficulté. Le gouvernement s'apprête à prendre une participation de 82 p. 100 dans la ligne aérienne pour lui permettre d'échapper à la faillite. Le plan quinquennal d'Air New Zealand prévoit une perte de 63,4 millions de dollars NZ (41,3 millions de dollars canadien) de la Nouvelle-Zélande pour les 12 mois se terminant le 30 juin 2002.

L'an prochain, les voyageurs sur le marché intérieur devront déboursier des sommes plus élevées afin de financer le renforcement de la sécurité dans les aéroports. À compter du 1er avril 2002, le gouvernement chargera aux lignes aériennes 2,80 \$NZ (1,82 dollars canadien) pour chaque passager d'un aéronef de plus de 89 places afin de couvrir les frais des contrôles sécuritaires. Il est vraisemblable que les lignes aériennes fassent acquitter ces frais d'utilisation par les passagers. Le contribuable néo-zélandais a déjà payé plus de 3,1 millions de dollars de la Nouvelle-Zélande (2,0 millions de dollars canadien) pour des mesures de sécurité depuis les attaques du 11 septembre. Au nombre des autres augmentations éventuellement transférées aux voyageurs par certaines lignes aériennes, mentionnons les surtaxes sur le carburant et l'augmentation des primes d'assurance.

Malgré les nouveaux frais imposés pour les déplacements intérieurs, les Néo-Zélandais semblent tout de même préférer rester près de la maison pendant l'été comme le révèle la hausse de 15 p. 100 au plan des vols intérieurs et à courte distance pour les deux prochains

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

mois. Tourism New Zealand dépense quelque 500 000 \$NZ (325 700 dollars canadien) pour attirer les Australiens, dans un effort pour combler le manque à gagner résultant de l'absence des voyageurs internationaux.

Pour augmenter le nombre de visiteurs japonais, Air New Zealand réduit de 5,5 millions de dollars NZ (3,6 millions de dollars canadien) ses tarifs pour les vols en partance du Japon. Le Japon est le deuxième marché de la Nouvelle-Zélande, immédiatement derrière l'Australie. Les réductions du prix des billets sont accordées simultanément à une campagne de marketing de 2,2 millions de dollars NZ (1,3 millions de dollars canadien) par Tourism New Zealand vantant la sécurité de la Nouvelle-Zélande. On attend moins de 21 000 visiteurs japonais au cours des quatre prochains mois.

Perspective économique mondiale

Amérique du Nord

En 2002, les États-Unis sont entrés dans leur première récession en une décennie alors que la production industrielle a diminué de 6,8 p. 100; il s'agit de la chute la plus marquée depuis la récession de 1981-1982. Toutefois, la plupart des analystes économiques s'attendent à une reprise au deuxième semestre de 2002 alors que les usines augmenteront leur production et que la réduction des stocks ralentira. Le chômage, ou la crainte du chômage sont actuellement la pensée dominante dans l'esprit des consommateurs. En 2002, la projection du taux de chômage aux États-Unis s'établit à 6,1 p. 100, en hausse par rapport à 6,0 p. 100 en novembre.

Le prix des actions s'est redressé après la dégringolade qui a suivi les événements du 11 septembre et l'indice industriel Dow Jones a dépassé les 10 000 points en décembre. La perspective économique aux États-Unis reste positive - les taux d'intérêt sont à leur plus bas niveau depuis 40 ans et on s'attend à ce que le Congrès adopte un programme de stimulants économiques de 100 milliards de dollars américain (155 milliards de dollars canadien).

Le Canada n'a pas été frappé aussi durement que son voisin du sud par les événements du 11 septembre. Le pays s'attend à une croissance économique réelle de 1,6 p. 100 en 2002 tandis que la croissance économique prévue aux É.-U. est de 0,7 p. 100, selon les plus récentes prévisions du Conference Board du Canada.

Europe

La Banque d'Angleterre prévoit de multiples soubresauts en 2002, le déséquilibre entre le secteur de détail en ébullition et le secteur manufacturier venant au premier rang des problèmes. Le PIB sera au ralenti pendant le premier semestre de 2002 alors que les dépenses des ménages seront faibles et que le taux de chômage augmentera, mais reprendra du poil de la bête pendant la dernière partie de l'année. Les plus récentes prévisions pour 2002 sont presque unanimes : la croissance économique restera à 2 p. 100.

L'économie de l'Allemagne a décliné de 0,7 p. 100 troisième trimestre de 2001, la plus forte baisse parmi les pays de l'union économique. Les investissements des entreprises et les dépenses de consommation restent faibles. Le nombre des faillites s'élève à près de 1 000 par semaine. L'économie de la France n'est pas aussi mal en point que celle de l'Allemagne, mais les plus récents chiffres disponibles pour novembre montrent que le taux de chômage y est de 9 p. 100, et qu'il a atteint 9,4 p. 100 en décembre.

Asie-Pacifique

Le Japon reste aux prises avec des difficultés économiques malgré un ambitieux programme de réformes économiques mis en place par le nouveau gouvernement. Son PIB a reculé au troisième trimestre, entraînant le pays dans sa troisième récession en huit ans. Le gouvernement japonais prévoyait une croissance nulle en 2002 après une baisse de 1 p. 100 en 2001.

Le 1^{er} janvier, Taïwan est devenu membre de l'Organisation mondiale du commerce. On espère que l'entrée de Taïwan à l'OMC aidera le pays à apporter des changements économiques sur son territoire. Les dirigeants taïwanais prédisent que l'économie de l'île croîtra de plus de 2 p. 100 en 2002 après un déclin d'environ 2 p. 100 en 2001.

L'OCDE s'attend à ce qu'en 2002, l'Australie enregistre un taux de croissance de quatre fois supérieur à celui des États-Unis et de plus de trois fois plus rapide que la moyenne de ses pays membres.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

Possibilités

Le dernier relevé de l'analyse des perspectives du marché (APM) de la CCT suggère qu'il y a des possibilités pour l'industrie canadienne du tourisme le printemps prochain, si l'on tient compte des données sur les réservations préalables et des renseignements touristiques recueillis. Plus particulièrement, le APM de la CCT signale que dans l'ensemble, le nombre de réservations au pays pour le printemps 2002 est de 3 p. 100 à 4 p. 100 supérieur à celui du dernier printemps. On s'attend à ce que les voyages de groupe au pays augmentent de 1 p. 100; en outre, les voyages d'agrément individuels pourraient être supérieurs de quelque 5 p. 100 à ceux du printemps 2001. Selon une étude de l'Institut canadien de recherche sur le tourisme, 37 p. 100 des Canadiens ont l'intention de prendre des vacances au cours des six prochains mois. Du nombre de Canadiens qui prévoient faire un voyage cet hiver ou le printemps prochain, 56 p. 100 ont affirmé qu'ils prendraient des vacances au pays (en hausse par rapport aux 51 p. 100 du sondage réalisé en octobre).

L'incertitude croissante qui a cours dans le monde et l'affirmation que le monde peut basculer en une seule journée ont un impact de plus en plus marqué pour beaucoup de gens. L'agence de voyage en ligne Site 59 signale que 20 p. 100 des achats sur son site sont faits la veille du départ, 55 p. 100 trois jours avant le départ et 80 p. 100 dans les sept jours qui précèdent le départ. Si l'industrie du tourisme peut trouver des moyens de tirer parti de ce nouveau phénomène, elle pourra peut-être accaparer une plus grande part du marché.

Le consommateur qui préfère faire ses réservations en ligne offre d'autres possibilités. Même si, dans l'ensemble, le nombre de voyages a diminué, des sondages réalisés auprès des consommateurs en ligne montrent que ces derniers sont plus susceptibles de se déplacer, même dans le climat qui prévaut aujourd'hui. Selon les résultats d'un sondage Travelocity.com sur les voyages pendant les fêtes de décembre, le nombre de ceux qui se déplacent pour visiter parents et amis ou pour prendre des vacances pendant la période de Noël était à peu près le même que l'année précédente - 57 p. 100 par rapport à 58 p. 100 en 2000. Par ailleurs, 83 p. 100 des répondants ont affirmé ne pas avoir modifié leurs plans de voyage à la suite des récents événements, et 77 p. 100 des voyageurs déclarent que les nouvelles mesures de sécurité dans les aéroports n'auront pas d'incidence sur la possibilité qu'ils voyagent pendant la période des fêtes. En 2001, 72 p. 100 des répondants ont pris l'avion au moins une fois comparativement à 65 p. 100 l'année précédente. Dans la même veine, un sondage sur Internet par Sabre Virtually There a révélé que 73 p. 100 des répondants prévoient voyager pendant la période des fêtes et que 84 p. 100 ont décidé de prendre l'avion pendant le premier trimestre de 2002.

Revue de fin d'année et points à examiner

Le dernier trimestre de 2001 a été difficile pour l'industrie du tourisme. Non seulement l'économie a-t-elle subi un ralentissement après le troisième trimestre de l'année, mais des avions ont été utilisés comme armes de destruction dans la pire attaque terroriste de l'histoire des États-Unis. La confiance des consommateurs et des voyageurs est tombée à son niveau le plus bas.

Que se passera-t-il au cours du premier trimestre de 2002, alors qu'aucune fête importante n'est prévue? Cela reste à voir. Les lignes aériennes devront en outre prendre en considération les énormes pertes subies depuis le 11 septembre et tenter d'y remédier, au moins en partie. La réduction du nombre de sièges (résultant soit des réductions par les lignes aériennes ou des faillites) et les baisses de tarif dans les marchés les plus touchés pourront faire monter le coût des voyages par avion au cours des prochains mois. La hausse des primes d'assurance et les surcharges imposées sur le prix des billets pour couvrir le coût du renforcement des mesures de sécurité exerceront aussi une pression à la hausse sur le prix des voyages par avion. Dans une économie faible, ces facteurs, jumelés à la nervosité des voyageurs, ne créent pas une formule gagnante.

Pour justifier l'augmentation des coûts liés aux mesures de sécurité, les gouvernements devront démontrer aux consommateurs que ces nouvelles mesures sont efficaces et permettent d'éviter les incidents fâcheux.

Même si les courts voyages au pays continuent d'avoir la faveur populaire, l'industrie du tourisme devra commencer à imaginer de nouvelles façons de promouvoir les voyages internationaux et de convaincre les voyageurs internationaux de reprendre l'avion. Il faudra également adopter une nouvelle approche à l'égard des voyages d'affaires pour redonner confiance dans les lignes aériennes commerciales.

L'industrie du tourisme, dans son ensemble, devra certainement s'adapter au nouveau voyageur et à la demande accrue pour des voyages économiques de dernière minute. Les agents de voyage devront continuer à se réinventer et trouver des moyens de faire concurrence aux sites de voyages en ligne de plus en plus fréquentés et perfectionnés.

Tour d'horizon de l'année et perspectives de reprise en 2002

2002 pourra s'avérer le plus grand défi qu'ait jamais eu à relever l'industrie du tourisme. Il faudra trouver l'équilibre entre la mise en place des mesures d'économie nécessaires à la survie et l'offre de véritables améliorations de service aux consommateurs. Pour la nouvelle année, axer les efforts vers une industrie du voyage " transparente " pourra s'avérer la meilleure solution possible tant pour les voyagistes et que les consommateurs.

Il faut néanmoins se rappeler que nous entrons dans une ère tout à fait nouvelle en ce qui a trait aux voyages. Même si l'industrie du tourisme s'est habituellement relevée de grandes crises environnementales, politiques et économiques, il ne s'est jamais auparavant produit d'événement comparable dans toute son histoire. Le terrorisme mondial est une nouvelle réalité, aucun pays n'étant à l'abri d'attaques terroristes, et il pourrait en résulter des modifications radicales et inattendues aux habitudes de voyage. À court et à moyen terme, l'industrie du tourisme devrait être en mesure de survivre grâce aux voyageurs qui se déplacent au pays et sur de courtes distances, et ce sont de bonnes nouvelles pour la création et l'expansion des transporteurs régionaux et à tarifs réduits. Mais à long terme, l'industrie du tourisme devra imaginer des façons d'attirer les voyageurs internationaux si elle veut survivre.