



UN SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE COVID-19 POUR L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Version du 25 mai 2020 - Un document évolutif

Pierre Bellerose, de Tourisme Montréal et Président du CA du MT
Lab

TABLE DES MATIÈRES

Historique et évolution du Covid.....4

Vers un scénario de déconfinement du secteur touristique5

Comment les clients réagiront au déconfinement 10

Annexe 12

Sources 14

« Il faut espérer le mieux et se préparer au pire »

Fernando Pessoa

HISTORIQUE ET ÉVOLUTION DU COVID

Les débuts en Chine et en Europe

La **maladie du coronavirus** est une [maladie infectieuse émergente](#), appelée **Covid-19** et provoquée par le [coronavirus SARS-CoV-2](#), qui débute en novembre/décembre 2019 dans la ville de [Wuhan](#), en [Chine centrale](#), puis se propage dans le monde entier.

Les premières contaminations surviennent dans un marché de la ville de Wuhan en Chine. Une éclosion de pneumonie atypique alerte les autorités chinoises. Le 31 décembre, une unité médicale spécialisée dédiée est mise en place pour traiter ceux-ci. Le marché aux poissons est fermé le 1^{er} janvier.

Plusieurs navires de croisières sont touchés par la maladie (premier cas présumé le 30 janvier 2020).

En Europe :

- En Italie, un « patient 1 » (n'ayant pas eu de contact direct avec la Chine) est diagnostiqué le 20 février 2020 et un foyer de contamination se développe très rapidement en Lombardie, mais le patient 0 est recherché en vain ; une étude montre que le virus circulait déjà dès le mois de janvier sans avoir été identifié.
- En France, un rassemblement évangélique qui s'est tenu du 17 au 24 février 2020 à Mulhouse conduit à contaminer de nombreuses personnes à travers le pays.
- Début mars 2020, un bar de la station de ski autrichienne d'Ischgl où se pratique le beer pong devient un relai important de dissémination vers l'ensemble de l'Europe

Au Canada

Le 22 janvier 2020, le Canada **met en place des exigences de dépistage relativement à la COVID-19 pour les voyageurs** qui arrivent de Chine dans les grands aéroports de Montréal, Toronto et Vancouver.

Le 25 janvier 2020, un premier cas présumé de coronavirus est identifié au Canada (plus précisément à Toronto)

Le 9 mars 2020, le Canada confirme son premier décès lié à la COVID-1

Le 11 mars, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) déclare l'état de pandémie

Le 16 mars 2020, le Canada demande aux voyageurs arrivant au Canada de s'auto-isoler pendant 14 jours.

Le 18 mars 2020, le Canada met en œuvre une interdiction d'entrée au Canada pour les ressortissants étrangers de tous les pays, à l'exception des États-Unis.

Et au Québec...

Le jeudi 27 février, on annonçait le premier cas confirmé au Québec. Il s'agit d'une femme de Montréal qui revenait, le 24 février, d'un voyage en Iran.

Le jeudi 12 mars 2020, lors d'un [point de presse](#) tenu à l'Assemblée nationale, le premier ministre, François Legault, accompagné de la ministre de la Santé et des Services sociaux, Danielle McCann, et du directeur de la santé publique du Québec, Horacio Arruda, a annoncé de [nouvelles directives](#) strictes devant la crise de Covid-19.

Le 23 mars 2020, le gouvernement Legault ordonne « de fermer toutes les entreprises et tous les commerces, sauf pour les services essentiels, et cela jusqu'au 13 avril ». Confinement complet pour la majorité des Québécois. Le 5 avril 2020, le Gouvernement du Québec annonce que la fermeture des commerces non essentiels est prolongée jusqu'au 4 mai.

VERS UN SCÉNARIO DE RELANCE DU SECTEUR TOURISTIQUE

En mars 2020, la crise du Covid-19 a amené en cascades et en quelques semaines seulement une annulation systématique de toutes les rencontres d'affaires prévues au Québec pour le prochain trimestre, mais aussi la fermeture des commerces touristiques non essentiels et des institutions culturelles.

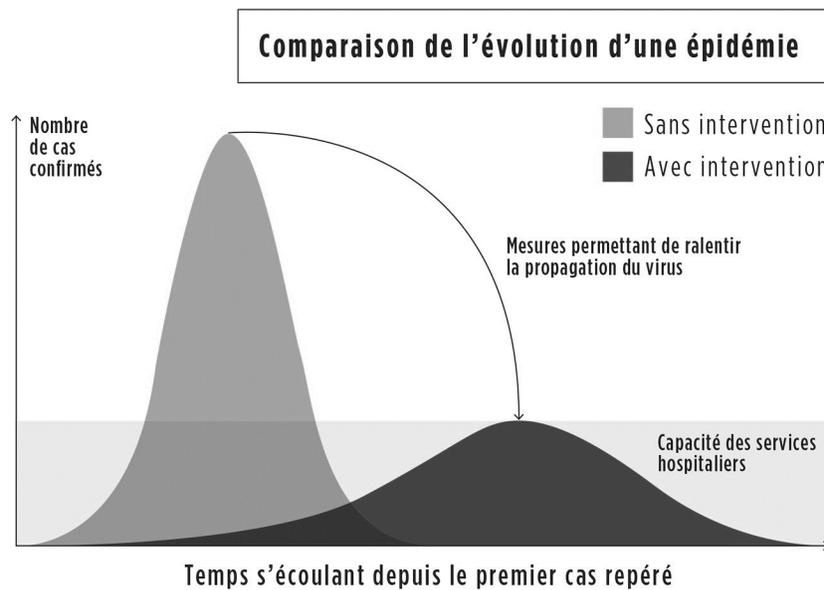
Pour planifier la suite des choses, le milieu touristique et leurs entrepreneurs souhaitent fortement avoir une vision, des précisions et même des prévisions pour le moyen et long terme. Leurs opérations et même leur survie en dépendent.

C'est dans ce contexte et dans le but de répondre aux besoins exprimés par les entrepreneurs que ce scénario de sortie de crise Covid-19 a été établi (malgré la difficulté de l'exercice). Il y aura plusieurs versions pour suivre l'évolution du dossier.

Les fameuses courbes de pandémie

Plusieurs consultants privés ainsi que des représentants des instances gouvernementales de tous les pays frappés par la pandémie élaborent des courbes de la pandémie en fonction des nombres de cas avérés du Covid-19.

Les courbes de la pandémie sont connues depuis des décennies. Ces courbes mathématiques, construites à partir de données réelles, sont utiles pour comprendre l'évolution de la situation. En fait, il s'agit de l'outil statistique de loin le plus pertinent. Elles mettent en évidence l'importance stratégique de l'amplitude de la courbe et de l'atteinte du sommet. Le sommet est un signal fort sur le moment où la courbe rebaissera, où le nombre de nouveaux cas de personnes infectées baissera et où l'espoir de terminer cette crise sera à l'horizon.



Sources : CDC, the lancet

Toutefois, cette pandémie est un phénomène nouveau et unique. Il est difficile de comprendre l'angle de la courbe et donc sa poursuite.

À noter que le gouvernement du Québec a fait part de ces scénarios le mardi 7 avril 2020 à partir du concept de courbe de pandémie.

Quatre périodes de la reprise touristique post Covid-19

Après l'atteinte du triste sommet de la pandémie, il y aura décélération du nombre de nouveaux cas journaliers. Cela se confirmera en quelques semaines et la descente pourrait être du même niveau que la montée. Évidemment, même si ce n'est pas l'objet de ce document, il est important de mentionner que l'approche vers le déconfinement devra s'effectuer dans le cadre de protocoles très suivis d'hygiène et de santé publique.

Mais comment cette décélération amènera-t-elle une sortie de crise pour l'industrie touristique du Québec ?

C'est pour répondre à cette question que j'ai développé un scénario séquentiel en 4 phases, en 4 périodes.

La phase 0 : l'hyper local et le local

Lorsque la « courbe » se stabilisera et par la suite débutera sa descente et que le nombre de nouveaux cas journaliers du Covid-19 diminuera ; les autorités de la santé des différentes provinces et pays du monde desserreront par étape les contraintes très strictes de confinement. **Le 13 avril 2020**, le premier ministre du Québec François Legault annonçait d'ailleurs les premières mesures de déconfinement et la réouverture de certains commerces ainsi que la reprise du travail dans le secteur de la construction résidentielle.

Le 27, 28 et 29 avril, le premier ministre du Québec annonçait la réouverture pour mai 2020 :

- des écoles primaires à l'extérieure de la RMR de Montréal (sous certaines conditions et de façon non obligatoire) ;
- des commerces de détails avec une entrée extérieure) à Montréal à partir du 25 mai ;
- de l'ensemble du secteur de la construction ;
- du milieu manufacturier avec certaines contraintes ;
- et à partir du 4 mai, les points de contrôle policiers pour empêcher les déplacements interrégionaux non essentiels seront supprimés graduellement.

Toutefois, ce retour important mais partiel se fera avec les limitations strictes (nombre de personnes pouvant entrer en même temps dans un magasin ou travaillant dans une usine, mesures d'hygiène et observation d'une distance entre les personnes).

Nous sommes donc (à la fin mai 2020) déjà entrés dans cette première étape qui ne sera pas touristique et qui consistera pour le Québec à la :

- Réouverture de certains commerces jugés non essentiels ;
- Réouverture de certaines entreprises et du secteur manufacturier dont le secteur de la construction (les entreprises qui devront assurer la distanciation de deux mètres) ;
- Ouverture des écoles primaires (à l'extérieur de la grande région de Montréal) ;
- Réouverture, par étape, des régions que l'on a isolées par protection ;
- Ouverture des musées à partir du 25 mai avec conditions sanitaires stricte ;
- Permission d'aller dans les chalets ;
- À la fin de cette période, ouverture de salles de restaurants (avec distanciation sociale) ;
- Permettre de petits rassemblements (10 au départ)

La phase 1 : l'intra-Québec

Nous entamerons ici la première phase touristique qui sera dans un premier temps local et Intra-Québec.

- L'on pourra revisiter les différentes régions du Québec — début des déplacements Intra-Québec (essentiellement au départ pour des motifs de visites parents et amis) ;
- Début de la relance touristique au niveau du Québec ;
- On augmentera, par étape, la grandeur des rassemblements permis ;
- Sauf exception, l'ensemble des secteurs manufacturiers sont rouverts et l'ensemble du secteur de la construction sera en service ;
- Les salles de restaurants auront de moins en moins de contraintes ;
- Réouverture progressive des hôtels qui se sont mis en hibernation (? Ou phase 2) ;
- La frontière américaine demeurera fermée et il n'y aura pas encore de vols commerciaux
- La plupart des commerces locaux pourront rouvrir ;
- Période d'analyse de la stabilité de la Covid-19. Est-ce qu'il y a un danger de rebond du nombre de cas ?

La phase 2 : la reprise de l'international

Cette phase inclut le retour important du tourisme international et donc des vols internationaux commerciaux. On y verra le retour progressif de tous les acteurs de l'écosystème touristique et une croissance graduelle du nombre de visiteurs dans nos destinations. Entre autres :

- Retour des vols commerciaux en débutant par l'intra-Canada ;
- Ouverture de plusieurs frontières européennes et asiatiques. Retour des vols commerciaux (passagers et cargos) vers l'Europe. On comprend, entre autres, que plusieurs membres de communautés culturelles seront motivés à aller revoir les amis et familles et prendre soin de leurs proches à l'étranger ;
- Ouverture de la frontière américaine, mais peut-être après l'ouverture des vols vers l'Europe ;
- Intensification du tourisme québécois et sollicitation plus importante du marché ontarien ;
- Retour de certaines petites et moyennes rencontres d'affaires ;
- Augmentation graduelle des rassemblements ;
- Réouverture des institutions culturelles (autres que musées) — en fonction du desserrement des règles de la distanciation sociale ;
- Période d'analyse de la stabilité de la Covid-19. Est-ce qu'il y a un danger de rebond du nombre de cas aussi pour cette phase ?

La phase 3 : Retour à la « nouvelle » normalité

Un jour, il n'y aura plus de cas, ou très peu. Un jour, un vaccin viendra clore la pandémie du Covid-19.

Toutes les activités seront reprises, les hôtels rouvrent et toutes les frontières seront ouvertes. Toutefois, plusieurs entreprises n'auront pas tenu le coup et le retour se fera avec plusieurs fermetures.

Cette crise amènera toutes les entreprises et organisations à mettre à jour ces réflexions stratégiques à moyen et long terme. On a identifié **7 facteurs qui détermineront le type de retour** à la « nouvelle » normalité et **permettront de mieux planifier la révision de nos planifications stratégiques :**

- 1) Les directives gouvernementales (dont les responsables de la santé nationale de chacun des territoires) demeureront influentes ;
- 2) Comment va réagir l'économie face à la crise (emplois, la reprise de la consommation, le système bancaire et boursier, le taux de change, Indice de confiance du consommateur, etc.) ;
- 3) La compétitivité numérique des entreprises québécoises ;
- 4) La crainte et le rapport à la dangerosité ;
- 5) Le rapport à l'hygiène ;
- 6) L'état de notre écosystème ; est-ce qu'il aura tenu le coup après la crise sans trop de pertes ? En relation avec les écosystèmes de nos concurrents ;
- 7) Et finalement, les changements de valeurs de la population (Québécoise) et de notre société suite à la crise dont :
 - Le rôle des gouvernements prendra de l'ascendant — on se rend compte davantage de l'utilité et du rôle central de nos instances gouvernementales en ces moments de crise ;
 - Prudence dans le choix des destinations (les destinations perçues comme sécuritaires et aux normes sanitaires élevées auront au départ un avantage concurrentiel important) ;
 - Le local — l'initiative du #panierbleu au Québec en est un très bon exemple. On se dirigera collectivement vers une plus grande autonomie commerciale ;
 - Devant ce type de pandémie, les réflexes durables prendront de l'ampleur et certaines institutions devront faire des modifications importantes.

Et la résilience ? La grippe espagnole de 1918-1919 et les autres pandémies historiques plus localisées ont montré que la population a repris rapidement ces anciennes habitudes de vie à moyen ou long terme. Quelle sera la réaction des Québécois dans 24 mois ?

COMMENT LES CLIENTS RÉAGIRONT AU DÉCONFINEMENT ?

Nous savons maintenant que le retour à nos activités délaissées depuis que le confinement a débuté au Québec le 12 mars 2020, se fera graduellement. Mais quel sera le comportement de nos clients, des consommateurs lorsque nous pourrons retourner, par étape, à nos anciennes habitudes ?

Nous considérons que cinq (5) facteurs nous permettent de mieux comprendre comment les personnes réagiront aux phases 0 et 1 du déconfinement.

1) L'âge

Il a été démontré depuis quelques mois déjà que les personnes âgées sont plus sensibles et fragiles au Covid-19. La grande majorité des décès est en effet associée aux personnes âgées de plus de 65 ans. Au Québec en 2018, 19% de la population est âgée de 65 ans et plus (contre 17% en moyenne pour l'ensemble du Canada) ;

2) La santé

Nous savons aussi que certaines conditions de santé chronique (entre autres pulmonaires et le diabète) fragilisent grandement les capacités à résister au Covid-19 ;

3) Les parents et amis

Plusieurs auront une grande motivation à aller revoir leurs parents et amis qu'ils n'ont pas vu depuis des semaines. Des parents et amis souvent isolés, habitant d'autres régions ou d'autres pays ;

4) La condition économique du client

Le confinement systématiquement a amené la fermeture de plusieurs entreprises, commerces et manufactures. Malgré la générosité des programmes gouvernementaux, plusieurs ont perdu leurs emplois ou constatent une baisse de revenu importante. Il apparaît aussi que le taux de chômage va augmenter de façon significative ainsi que l'insécurité financière pour plusieurs. Cela amènera des changements importants dans les comportements de consommation.

5) Les attitudes des consommateurs face au déconfinement

Il se fait beaucoup de recherches en psychologie et en psychologie sociale qui visent à mieux comprendre les mécanismes de formation des attitudes individuelles des consommateurs. On tire aussi des enseignements de la psychologie expérimentale qui s'est intéressée aux mécanismes de perception ainsi qu'aux pressions d'un groupe sur des individus et leurs comportements.

On sait donc depuis longtemps que les attitudes et perceptions individuelles varient d'un individu à l'autre.

Source : Cairn.info

Cependant il existe peu ou pas d'études pointues sur le sujet dans le contexte actuel de la pandémie. Certains sondages sont toutefois révélateurs.

Par exemple un tout récent sondage international de l'IATA (diffusé le 24 avril 2020) constate qu'environ 60 % des voyageurs seraient prêts à repartir en avion — que ce soit pour un vol intérieur ou international — dans les deux mois suivant la fin de la pandémie du COVID-19. L'enquête révèle du même coup que 40 % des voyageurs pourraient attendre 6 mois ou plus avant de repartir en voyage.

Source : [la Presse](#).

Que l'on trouve ce sondage optimiste ou non, il reflète le fait que les perceptions et attitudes sont très variées d'un individu à l'autre.

Pour mieux appréhender les attitudes du consommateur face à la pandémie, nous avons classé le comportement des consommateurs envers le déconfinement en trois catégories :

5.1 Les gourmands (les aventuriers)

Les gourmands ont hâte de retourner à leurs anciennes vies et à retrouver leurs réseaux d'amis. C'est dans leur nature de prendre de légers risques pour profiter de la vie. Souvent plus jeunes (mais pas uniquement), ils seront dans les premiers à vivre la vie « déconfinée » et sont impatients d'avoir les autorisations de le faire. Les gourmands reprendront leurs activités dès la phase 0 et la phase 1.

5.2 Les prudents

Les prudents se garderont une petite « gêne » et laisseront aller quelques semaines les « gourmands » pour évaluer la situation. Ils suivront assez rapidement.

5.3 Les anxieux (les hyper-prudents)

Ici nous retrouverons les gens plus âgés (mais pas uniquement) qui attendront plus longtemps avant de reprendre les anciennes habitudes. À ce groupe s'ajoutent les personnes dont le système immunitaire est fragile et qui ont des antécédents médicaux ou des maladies chroniques. Mais plusieurs personnes non à risque trouveront la situation stressante face aux divergences scientifiques et internationales sur l'impact de la pandémie et demeureront à la maison plus longtemps. À noter que des clients de tous les groupes d'âge risquent de se retrouver dans ce groupe.

ANNEXE



Le cas de la grippe espagnole au Québec – un enseignement pour aujourd’hui ?



Le 15 septembre 1918, Victoriaville accueillait un vaste congrès eucharistique. Avec ses 30 000 visiteurs, on croit que l’événement a servi de porte d’entrée à la pandémie de la grippe espagnole au Québec.

Le 8 octobre 1918, les autorités médicales de Québec ordonnent la fermeture de presque tous les lieux publics. Montréal fait de même quelques jours plus tard. Les gens se confinent du mieux qu’ils peuvent et c’est un traumatisme collectif effrayant d’autant plus que cette pandémie frappait essentiellement les jeunes (entre 20 et 45 ans). On ne parlait que de cela dans les journaux et les familles. En 1975, ma grand-mère m’en parlait encore.

En quelques mois, la grippe espagnole fait 14 000 morts au Québec (sur une population à l’époque de 2,2 millions). Au niveau de la population d’aujourd’hui, on atteindrait 50 000 décès. On parle de plus de 50 millions de morts au niveau mondial ; la Chine et l’Inde étant les pays plus touchés.

Pourtant, le 8 octobre 1919, l’ancêtre de Tourisme Montréal voyait le jour et quelques mois plus tard (en janvier 1920) ouvrait le premier cabaret montréalais avec des musiciens d’Harlem qui allait paver la voie aux années folles « à la Montréal ». Partout en Europe et en Amérique du Nord, et cela dès 1920, on célèbre la vie avec excès bien que la pandémie ne soit pas totalement terminée. On ouvrait grandes les portes de la 1^{re} phase de la mondialisation. Il semble que le retour des activités au Québec s’est fait de façon très rapide malgré l’ampleur de la pandémie.

La pandémie espagnole est « morte de sa belle mort » probablement au cours de l’année 1920 et on a pu retracer son ADN qu’en 1999.

Une étude américaine publiée le 26 mars 2020 sur l’impact économique de la grippe espagnole aux États-Unis montre des résultats très intéressants :

Plus les règles de confinement et de distanciation sociale ont été appliquées tôt et sévèrement, plus l’économie a repris de la vigueur rapidement :

“Our analysis yields two main insights. First, we find that areas that were more severely affected by the 1918 Flu Pandemic see a sharp and persistent decline in real economic activity. **Second, we find that early and extensive NPIs have no adverse effect on local economic outcomes. On the contrary, cities that intervened earlier and more aggressively experience a relative increase in real economic activity after the pandemic.**

Altogether, our findings suggest that pandemics can have substantial economic costs, and NPIs can have economic merits, beyond lowering mortality.”. (page 2)

“Comparing cities by the speed and aggressiveness of NPIs, we find that early and forceful NPIs do not worsen the economic downturn. **On the contrary, cities that intervened earlier and more aggressively experience a relative increase in manufacturing employment, manufacturing output, and bank assets in 1919, after the end of the pandemic. The effects are economically sizeable. Reacting 10 days earlier to the arrival of the pandemic in a given city increase manufacturing employment by around 5% in the post period.** Likewise, implementing NPIs for an additional 50-day increase manufacturing employment by 6.5% after the pandemic”. (page 5)

“In theory, the net effects of NPIs on economic activity could be either positive or negative. On the one hand, NPIs constrain social interactions while they are in place, and thus necessarily depress any type of economic activity that relies on such interactions. **On the other hand, because the pandemic itself has severe economic consequences, by reducing the severity of the pandemic, NPIs can mitigate the most severe economic disruptions.** While an interruption of economic activity may be inevitable, this interruption can be shorter-lived and less extensive with NPIs in place.”. (page 17)

Note: non-pharmaceutical interventions (NPIs) = The measures applied include social distancing measures such as the closure of schools, theatres, and churches, the banning of mass gatherings, but also other measures such as mandated mask wearing, case isolation, making influenza a notifiable disease, and public disinfection/hygiene measures.

SOURCES

9 avril 2020 — Wikipedia — Pandémie de Covid-19 —

https://fr.wikipedia.org/wiki/Pand%C3%A9mie_de_maladie_%C3%A0_coronavirus_de_2019-2020

9 avril 2020 — Gouvernement du Canada - Maladie à coronavirus (COVID-19) : Mise à jour de l'écllosion — <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html#a4>

1er avril 2020 – The Conversation—Pour comprendre la pandémie, les courbes valent mieux que les avalanches—<https://theconversation.com/pour-comprendre-la-pandemie-les-courbes-valent-mieux-que-les-avalanches-de-chiffres-135368>

8 septembre 2018 — leDroit — Il y a 100 ans, la grippe espagnole : une tueuse sur Québec — <https://www.ledroit.com/actualites/sante/il-y-a-100-ans-la-grippe-espagnole-une-tueuse-sur-quebec-03264788a1b9a9002c3ecd20980edd85>

26 mars 2020 — Pandemics Depress the Economy, Public Health Interventions Do Not: Evidence from the 1918 Flu — https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3561560