

Les répercussions du 11 septembre sur le secteur de l'hôtellerie et du tourisme - informations récentes*

Deuxième Rapport (3 décembre 2001)

* Préparé pour le Bureau international du travail par Travel Research International Ltd, United Kingdom, enquiries@travelresearch.co.uk

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL

Les répercussions du 11 septembre sur le secteur de l'hôtellerie et
du tourisme - informations récentes

Deuxième rapport (3 décembre 2001)

RESUME

Depuis le rapport d'information du 19 novembre, les informations nouvelles sont trop claires pour étayer une évaluation rigoureuse des tendances dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme à l'échelle mondiale. Il avait été dit précédemment que le secteur commençait à se stabiliser, mais si les dernières informations ne démentent pas cette affirmation, rien ne vient non plus la confirmer. Selon les indications provenant d'agences internationales, de professionnels du secteur et de la presse, il est certain que le terrorisme, venant se greffer sur une économie déjà chancelante, a eu des répercussions très graves sur le secteur. De nombreux emplois ont été supprimés et tout porte à croire que ce ne seront pas les derniers.

Le secteur du transport aérien reste l'indicateur le plus circonstancié des tendances internationales du marché des voyages. Les chiffres indiqués dans ce deuxième rapport d'information nous renseignent quant à l'étendue des dommages subis par le secteur et à l'ampleur de leurs répercussions sur les fournisseurs de l'industrie aéronautique.

Des différentes régions du monde, ce sont les marchés nord-américains qui restent les plus éprouvés, tandis que dans certaines parties de l'Asie les dommages pourraient être plus graves que prévu. Au sein du grand marché intraeuropéen, le secteur des voyages a de même été sévèrement touché. A ce propos, il convient toutefois de rappeler que (a) les chiffres établis par les associations de compagnies aériennes excluent en règle générale les entreprises offrant un "service minimum" sur des vols à prix cassés - des entreprises qui seraient quant à elles très florissantes, et que (b) les voyageurs intraeuropéens ont le choix entre d'autres modes de transport - le rail ou la route - en lieu et place de transports aériens. Le volume des voyages aériens ne serait donc pas un indicateur tout à fait probant des tendances du marché des voyages.

QUELQUES PREVISIONS GENERALES

Le Conseil mondial du tourisme et des voyages (WTTC) maintient ses prévisions, selon lesquelles 8,8 millions d'emplois pourraient être supprimés dans le secteur mondial du tourisme à la suite des attentats du 11 septembre.

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a revu à la baisse ses prévisions de croissance des arrivées internationales en 2001, qu'elle avait chiffrées à 3-4% avant le 11 septembre, pour les ramener à un taux de 1% sur l'ensemble de l'année. L'OMT souligne que pour la première fois depuis 1950, le nombre d'arrivées internationales de touristes est en baisse.

L'Association du transport aérien international (IATA) s'attend pour ses adhérents à des pertes de 7 milliards de dollars sur les activités internationales, qui s'ajouteront aux 3 à 5 milliards de pertes sur les vols internes aux Etats-Unis.

L'Association de l'industrie touristique des Etats-Unis - le marché qui a le plus souffert - a précisé ses données prévisionnelles sur les arrivées de voyageurs en provenance de ses principaux marchés d'origine. Près de la moitié des arrivées de voyageurs étrangers aux Etats-Unis proviennent de deux pays limitrophes, le Mexique et le Canada. Pour ce qui est du Mexique, il devra attendre 2003 pour renouer avec le niveau de 10,3 millions de visiteurs arrivés aux Etats-Unis en 2000. Pour 2002, on s'attend à une baisse du nombre d'arrivées en provenance du Mexique de 7,4%, par rapport à un total de 9,6 millions l'année précédente. Le nombre d'arrivées en provenance du Canada avait atteint 14,6 millions en 2000 et devrait être de 14,0 millions en 2002, selon les prévisions. Ce repli est relativement modeste au regard du nombre total d'arrivées durant l'année 2000 (mais le nombre d'arrivées estimé pour 2001 devrait chuter à 13,4 millions).

Les Etats-Unis ont accueilli 26,0 millions de visiteurs en provenance de pays lointains en 2000, contre 21,5 millions seulement en 2001 selon les estimations; le retour au niveau de l'année 2000 n'est pas prévu avant 2004. Près de 40% des voyageurs arrivés de l'étranger venaient du Japon et du Royaume-Uni. Le nombre d'arrivées en provenance du Japon ne reviendra probablement pas à son niveau de 2000 - soit 5,1 millions - d'ici la fin de la période de référence, en 2005. Quant aux visiteurs en provenance du Royaume-Uni, il faudra attendre 2003 pour que leur nombre ait rattrapé celui de l'année 2000.

QUELQUES FAITS ET CHIFFRES RECENTS

Tendances du trafic aérien

Succinctement, les chiffres qui commencent à être diffusés par le secteur du transport aérien jettent une lumière crue sur les effets dévastateurs de cette équation combinant récession et terrorisme. Les retombées négatives en ont été perçues dans la plupart des pays du monde, notamment en matière d'emploi, et cela non seulement dans les compagnies aériennes mais aussi chez les constructeurs aéronautiques et leurs fournisseurs.

- Aux Etats-Unis, à la fin novembre 2001, on estimait à 86.000 le nombre d'emplois supprimés par les compagnies aériennes;
- En Europe, près de 25000 emplois auraient déjà disparu depuis le 11 septembre et ce nombre sera sans doute encore plus élevé lorsque la crise aura pleinement déployé tous ses effets (surtout si les initiatives visant à trouver des successeurs aux ex compagnies aériennes publiques Swissair et Sabena venaient à échouer).

Partout au monde, l'emploi dans les industries aéronautiques a déjà subi des restrictions en réponse à la baisse de la demande de nouveaux avions.

- Aux Etats-Unis, près de 100.000 emplois ont été supprimés, dont 30.000 dans la société Boeing.
- Au Canada, Bombardier a annoncé 3.000 suppressions de postes dans sa division aéronautique.
- Au Royaume-Uni, on estime à 11.000 le nombre d'emplois déjà supprimés dans les industries aéronautiques, dont 1.700 dans l'unité régionale de construction aéronautique de BAE - le principal avionneur britannique. Au final, ce ne sont pas moins de 40.000 emplois qui pourraient être supprimés dans l'industrie aéronautique du Royaume-Uni selon les estimations, soit 10% de la main-d'oeuvre.

En Europe, l'annonce des premières lueurs d'espoir que certains voyaient poindre dans le secteur des transports aériens était peut-être prématurée. Les indications visaient le volume des transports assurés par les entreprises membres de l'Association des compagnies européennes de navigation aérienne (AEA), dont les statistiques relatives au trafic pour le début novembre laissaient entrevoir l'amorce d'une légère reprise.

Puis les statistiques hebdomadaires portant sur la semaine du 12 au 18 novembre ont révélé que cette reprise hypothétique était illusoire. Le trafic intraeuropéen durant cette semaine fut de 13,9% inférieur au niveau atteint la même semaine en 2000; sur l'Atlantique Nord il avait baissé de 30,5% et sur les liaisons vers l'Australie et l'Extrême Orient, de 19,3%. On ne peut pas dire que ces chiffres dénotent une quelconque amélioration de la situation depuis le 11 septembre, même s'il faut reconnaître qu'avant cette date et depuis 2000, le trafic avait déjà diminué de 3-4%.

Pour autant, le trafic des compagnies aériennes membres de l'AEA durant les trois semaines du 29 octobre au 18 novembre 2001 affiche une très légère amélioration (comparé à la même période l'année précédente, le pourcentage de baisse par rapport aux trois semaines précédentes est moins accentué), ainsi qu'il ressort du tableau ci-dessous.

Evolution moyenne du nombre hebdomadaire de passager-kilomètres enregistré par les entreprises membres de l'Association des compagnies européennes de navigation aérienne (AEA) en octobre-novembre 2001

(% de changement par rapport à la même période l'année précédente)

Liaisons	8-28 Oct 2001	29 Oct - 18 Nov 2001
Intraeuropéennes	-14.6	-10.9
avec l'Atlantique Nord	-33.0	-30.0
avec l'Extrême-Orient et le Pacifique	-23.0	-18.8

Ces chiffres étant très récents, il faut se garder d'en tirer des conclusions définitives mais ils pourraient du moins indiquer que c'est au cours de la première quinzaine d'octobre que le secteur a vraiment "touché le fond". Il faut toutefois préciser que les compagnies à prix cassés, notamment Ryanair, Easy Jet, Buzz et Go, qui ne desservent que les destinations intraeuropéennes, ne sont pas incluses dans ces chiffres. Or, ces entreprises, au dire de certains, commenceraient à attirer une partie non négligeable de la clientèle des compagnies de l'AEA, de sorte que la demande en Europe pourrait être plus forte que ne l'indiquent les chiffres de ce tableau.

Quant aux **tendances du transport aérien aux Etats-Unis**, le trafic intérieur pour le mois d'octobre, mesuré au nombre de passagers présents à l'embarquement fut de 22,3% inférieur à celui du mois d'octobre 2000, et le trafic international, de 30,7%. Les compagnies aériennes américaines ont réduit leur capacité de 16% mais cela n'a pas empêché une baisse du coefficient de chargement, qui est tombé à 62,7% en octobre contre 70,6% l'année dernière. Les statistiques révèlent aussi que pour les services internationaux, le trafic des compagnies aériennes membres de l'Association a baissé de 39,2% sur les vols transatlantiques, de 21,3% sur les vols à destination de l'Amérique latine et de 29,5% sur les vols vers le Pacifique.

En **Asie**, Cathay Pacific a annoncé une diminution de 17% du trafic de passagers pour le mois d'octobre et a confirmé, à l'instar de toutes les compagnies aériennes du monde, que le trafic de fret avait lui aussi fortement régressé - une contrainte de plus pour les marges bénéficiaires. Il semblerait que l'Asie soit mieux à même de résister à la crise actuelle que l'Amérique du Nord, mais les statistiques de Cathay Pacific affichent un recul de 14% des vols à destination de l'Asie du Sud-Est et du Moyen-Orient, et des baisses plus radicales (de 21%) des passager-kilomètres payants à destination de l'Amérique du Nord. Le coefficient de chargement de la compagnie a été de 64,5% en octobre, contre 68,4% en septembre.

Compagnies aériennes: des restructurations en perspective

Suite aux événements du 11 septembre, de nombreux salariés de compagnies aériennes privées pourraient bien changer d'employeur et redevenir des fonctionnaires publics. En effet, plusieurs d'entre elles se sont tournées vers l'Etat pour obtenir une aide financière et se trouvent de facto dans une situation de quasi renationalisation, par exemple:

- South African Airlines est en voie d'être renationalisée, le gouvernement sud-africain étant amené à racheter la participation de 20% de Swissair dans cette entreprise.
- En Nouvelle-Zélande, le gouvernement a injecté de nouveaux capitaux dans Air New Zealand - à ce jour, le montant total des deniers publics versés à l'entreprise pour la sortir de l'impasse dépasse 1 milliard de dollars de Nouvelle-Zélande. L'Etat détient désormais 82% des actions de cette compagnie aérienne autrefois privatisée, d'où une réduction radicale de la participation de Brierley Investments et de Singapore Airlines qui ensemble détenaient une participation dominante de 55%.
- Le gouvernement italien, qui détient déjà une participation de 53% dans le capital d'Alitalia, se prépare à injecter des capitaux frais dans cette entreprise, sous réserve de l'aval des autorités de la concurrence de la Commission européenne de Bruxelles.
- Air France, dans laquelle l'Etat français détient déjà une participation majoritaire, s'attend à des pertes massives cette année, à l'instar des autres compagnies aériennes, mais si une recapitalisation s'avérait nécessaire, l'injection de capitaux publics supplémentaires pourrait dans ce cas particulier soulever des difficultés nouvelles.
- Les gouvernements de Belgique, de Suisse et d'Irlande traversent tous trois une crise de leurs transports aériens: la Belgique est en quête d'un repreneur privé pour la Sabena tandis que Swissair recherche une solution privée-publicue à la faillite de sa compagnie nationale, et que l'Irlande attend de la Commission européenne une solution qui devrait lui permettre de sauver Aer Lingus.

Les effets du 11 septembre sur les compagnies aériennes européennes ne peuvent qu'attiser le débat en cours, dans lequel certains estiment que les entreprises publiques bénéficieraient d'avantages compétitifs excessifs face aux compagnies aériennes à capitaux exclusivement privés. Hors d'Europe, les événements du 11 septembre ont sans aucun doute infligé un sérieux revers à la cause de la privatisation des transports aériens; il reste à voir si cette nouvelle donne va se traduire par une amélioration - ou une détérioration - de la sécurité de l'emploi dans le secteur.

Le mois d'octobre 2001 était-il vraiment le point le plus bas?

Les éléments susceptibles d'étayer l'idée que les transports aériens ont réellement touché le fond en octobre sont extrêmement ténus. Et quand bien même l'idée serait avérée, les perspectives n'en seraient pas plus réjouissantes pour autant. La baisse du volume des affaires pourrait atteindre jusqu'à 20% au plan mondial. Les compagnies aériennes accusent les pertes les plus massives de toute leur histoire. Des milliers d'autres emplois sont menacés et le seront sans doute tout au long de l'année 2002. On entend dire ouvertement aux Etats-Unis qu'une ou plusieurs des grandes compagnies aériennes du pays risquent de se trouver en faillite au cours des mois à venir - ce qui pourrait occasionner des suppressions d'emplois sans précédent, même au regard de la crise actuelle. Le secteur va devoir retenir son souffle durant une bonne partie de l'année prochaine avant de savoir quelle est exactement la gravité de la récession et combien de temps elle va durer.

Les fournisseurs de services

Preussag, le plus grand groupe européen de services touristiques, a annoncé qu'il n'était plus certain de pouvoir atteindre les objectifs qu'il s'était fixé pour 2001. Opérant notamment en Allemagne sous la marque TUI et Hapag-Lloyd, une compagnie de vols charters, et sous les noms de Thomson Travel et Lunn Poly au Royaume-Uni, le Groupe s'était initialement fixé l'objectif d'une hausse de 20% des bénéfices cette année. Tout en soulignant que le marché

s'est quelque peu ressaisi depuis le 11 septembre, il annonce que les réservations restent de 10% inférieures à l'année dernière et que de surcroît, elles tendent à s'effectuer assez tardivement. Preussag a par conséquent lancé un programme de réduction des coûts dans toutes ses unités à l'exception du marketing, et entend économiser 40 millions d'euros (35,5 millions de dollars) en 2001. Le groupe prévoit de réduire sa capacité à la fois en termes de places dans les avions et de lits d'hôtels de 10% au Royaume-Uni et de 20% en Scandinavie. Il annonce qu'il pourrait être amené à envisager des suppressions d'emplois, selon comment évoluent les réservations pour l'été prochain.

- Airtours, premier voyageur britannique (qui deviendra bientôt MyTravel Group) bataille depuis l'année dernière pour éponger ses pertes et a supprimé 1.600 emplois depuis le 11 septembre, malgré une hausse de 57% de ses résultats annuels d'exploitation pour l'exercice échu au 30 septembre. Les suppressions de postes ont été réparties sur toutes les unités, tous les marchés de l'entreprise et toutes les saisons. Plus de la moitié des emplois supprimés l'ont été aux Etats-Unis, environ 200 au Royaume-Uni et le reste en Scandinavie et en Allemagne. Après ces coupes sombres, l'effectif mondial du groupe est d'environ 27.000 salariés. Le Groupe note que la tendance étant à présent aux réservations tardives, les réservations de vols charters pour cet hiver ont diminué d'environ 15%, bien que la réduction de capacité n'ait entraîné qu'une hausse de 1% des prix de vente. Les réservations pour l'été prochain ont chuté de 17%. Airtours a également gelé son programme d'investissements.

L'hôtellerie

Le taux d'occupation des hôtels aux Etats-Unis est d'environ 10% inférieur au taux de 2000, tandis que les taux journaliers moyens de location ont régressé de presque 8%, selon Smith Travel Research, le cabinet américain d'études de l'hôtellerie. A la fin novembre, les hôtels enregistraient un taux d'occupation d'environ 59%. Sur l'ensemble de l'année, Smith Travel prévoit des taux d'occupation de 60,7%, soit 4,7% de moins qu'en 2000, et un taux journalier moyen de location de 86,41 dollars, soit une hausse de 0,5% par rapport à l'année précédente. La recette par chambre disponible en 2001 sera selon les prévisions de 4,3% inférieure à celle de 2000.

La chaîne hôtelière espagnole Sol Melia, dont le portefeuille d'activités repose sur trois piliers principaux: la Méditerranée (en particulier l'Espagne), l'Amérique latine et les grandes villes européennes, a annoncé qu'elle prévoyait une baisse de ses bénéfices en 2001. Toutefois, grâce à la hausse des prix imposée aux voyagistes et à une forte demande sur le marché intérieur, elle prévoit un retour à la croissance en 2002. L'entreprise a ramené ses objectifs d'investissement pour 2001-2002 de 318 millions à 223 millions d'euros, en reportant un projet de construction d'hôtels en Espagne, du fait des difficultés que connaît à présent le secteur des voyages. Elle a également relevé ses prix à l'égard des voyagistes britanniques et allemands de 4% à 6% pour la saison 2002, provoquant l'irritation de ces derniers, qui contribuent pour 30% au chiffre d'affaires du Groupe espagnol. Celui-ci constate que son marché interne n'a pas été très perturbé par les événements du 11 septembre, mais que ses activités en Amérique latine ont subi un important préjudice - en particulier ses hôtels situés en République Dominicaine et au Mexique, dont l'existence dépend en bonne part de la clientèle américaine.

Intentions de voyages sortants au départ des Etats-Unis

L'Association américaine de l'industrie du voyage (TIA) a publié quelques informations qui apportent une petite lueur d'espoir du côté de certaines destinations étroitement dépendantes du marché américain. La TIA effectue une enquête trimestrielle dénommée "Indice de motivation des voyageurs", ayant pour objet de mesurer, sur un groupe représentatif de consommateurs américains, leur motivation au regard de cinq éléments déterminants de la demande de voyages - l'intérêt, le temps, les moyens financiers, l'attrait des prix pratiqués, la qualité des services.

Cet indice (basé sur 2000= 100) a atteint 101,1 pour le quatrième trimestre de l'année en cours, contre 97,1 au troisième trimestre et 98,5 au deuxième. Cette hausse s'explique principalement par une vigoureuse campagne promotionnelle de prix cassés, qui a produit des effets radicaux dans la catégorie "attrait des prix pratiqués". Au niveau régional, le Nord-Est des Etats-Unis est la seule partie du pays à ne présenter aucune amélioration de résultats au troisième trimestre; dans l'Ouest des Etats-Unis, l'indice affiche un gain de 103,3 - soit une amélioration de presque 10%, avec une hausse de 7% dans le Middle-West et de 4% dans le Sud. Ces résultats pourraient être utiles à ceux qui ciblent leur destination sur des segments ou régions spécifiques du marché américain.

LES DESTINATIONS

Nouvelle-Zélande

- La Nouvelle-Zélande, de par sa situation géographique et son image, pourrait apparaître comme l'une des destinations les plus épargnées par les attentats du 11 septembre. Pourtant, si les arrivées sont restées stables en septembre, les résultats d'octobre affichent tout de même un faible repli d'environ 3,1% par rapport à la même période en 2000.

Mais la réaction des marchés a été très variable, les décrues les plus radicales étant évidemment observées sur les marchés d'origine de l'hémisphère Nord. Les pays les plus touchés par ce phénomène sont les **Etats-Unis** et le **Japon**, qui accusent tous deux une baisse de 19,5%.

L'Europe affiche quant à elle des résultats mitigés, tandis que le Royaume-Uni, principal pays européen d'origine pour la Nouvelle-Zélande, enregistre un recul de près de 5%, alors que ses résultats étaient parmi les meilleurs en 2001. Les arrivées d'Allemagne, des Pays-Bas et d'Espagne ont toutes connu une contraction (de 4,5%, de 3,9% et de 21,9% respectivement). En revanche, on observait dans le même temps une remontée des arrivées en provenance de France, d'Irlande, de Suède et de Suisse (respectivement de 15,3%, 14,6%, 8,2% et 4,7%).

Les résultats de l'**Australie**, principal pays d'origine et voisin de la Nouvelle-Zélande, n'ont pas été aussi brillants que prévu, mais il faut dire qu'ils ont subi le contrecoup de changements dans les services de transport aérien, au point que la croissance n'a même pas atteint 1%.

Bien que dans l'ensemble, le nombre de visiteurs en provenance d'**Asie** ait diminué de 1%, certains marchés asiatiques affichent des résultats satisfaisants, notamment la Corée et la Chine, où le nombre de voyages sortants est en hausse rapide, avec des taux de croissance de 61,5% et 33,6% respectivement. Quant au nombre de voyageurs en provenance de l'Inde, bien qu'initialement modeste, il a augmenté de 64,4%. Les résultats des pays de l'ANASE sont particulièrement médiocres, avec pour certains des baisses supérieures à 10%. Au regard des résultats mitigés des principaux pays d'origine, les autorités du tourisme de la Nouvelle-Zélande s'attendent à une baisse de 5% des arrivées d'ici la fin février 2002.

Chypre

- A Chypre, le tourisme est en mauvaise posture, les touristes optant à présent pour des destinations balnéaires telles l'Espagne et le Portugal, de préférence à la Méditerranée orientale. Avant le 11 septembre, on prévoyait des résultats records et une hausse des arrivées de 5,3% sur l'année. Les personnes qui avaient déjà réservé des voyages à forfait sont allées au bout de leur projet mais les voyages liés à la tenue de conférence et les voyages de motivation ont immédiatement été annulés. Près de 50% des arrivées sur l'île proviennent du Royaume-Uni et se chiffrent pour cette année à 2,6 millions (bien que l'on observe aussi une forte croissance des arrivées d'Allemagne, de Scandinavie et de Russie). Les voyagistes ont cependant réduit leurs réservations pour l'été prochain et lorsqu'on sait que Chypre dépend étroitement du marché des voyages à forfait, il paraît inévitable que l'île pâtisse d'une assez forte régression des visiteurs en 2002. Les autorités

du tourisme se préparent à une baisse des arrivées de 10% à 20% l'année prochaine, et un débat s'est ouvert sur l'estimation des pertes, qui pourraient atteindre 500 millions de livres chypriotes.

STRATEGIES DE RELANCE

Au Royaume-Uni, l'Autorité britannique du tourisme (BTA) estime que le tourisme intérieur pourrait accuser jusqu'à 2,5 milliards de livres de pertes en 2001. Londres, qui est la principale destination au Royaume-Uni et qui encaisse 50% de l'ensemble des fonds dépensés par les visiteurs étrangers, pourrait perdre entre 1 et 1,5 milliard de livres sur ce marché. (Le tourisme contribue à raison de 8 milliards de livres à l'économie britannique et emploie 275.000 personnes).

Afin d'établir un plan de relance à moyen et à long terme, le Bureau londonien du tourisme et des congrès (LTB) a appelé au partenariat et a mis sur pied le "Groupe de Londres pour la relance du tourisme" (LTRG), chargé d'étudier les incidences des attentats aux Etats-Unis sur l'industrie touristique à Londres. Ce Groupe, qui travaille en partenariat avec le LTB, est composé de représentants d'associations et notamment: l'Association de la municipalité de Londres, l'Agence de revitalisation de Londres centre ville, le "Cross River Partenariat" et les Partenaires culturels londoniens. Les travaux de recherche porteront sur les multiples sous-secteurs qui constituent le secteur du tourisme et viseront notamment: les attractions, l'hôtellerie, les arts et le spectacle, les services de transports, les commerces, les restaurants, les organisateurs de conférences et de réunions, et les voyageurs. Il ressort des premières recherches du Groupe que 88% des entreprises londoniennes actives dans le tourisme ont constaté une baisse du nombre de visiteurs ou de réservations, mais que 60% d'entre elles restent optimistes ou sereines quant aux perspectives à moyen terme.