



PRÉPARATION AUX URGENCES DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

RAPPORT « CE QUE NOUS AVONS ENTENDU » Forum de discussion des Associations nationale

Date du forum de discussion

avril 2026



TOURISM INDUSTRY
ASSOCIATION OF CANADA

ASSOCIATION DE L'INDUSTRIE
TOURISTIQUE DU CANADA



Introduction

L'initiative de préparation aux situations d'urgence dans le secteur du tourisme a réuni des associations et des représentants de l'industrie touristique afin de discuter du rôle du tourisme dans la préparation aux situations d'urgence, l'intervention et la résilience à long terme. Les échanges ont porté sur les répercussions des récents événements climatiques sur l'ensemble des industries touristiques et ont permis de cerner les défis systémiques qui affectent la coordination, la communication et la protection des actifs touristiques partout au Canada.

Parmi les principaux thèmes abordés, on note l'absence de normes nationales, la fragmentation des outils et des ressources, ainsi que les capacités limitées des petites et moyennes entreprises (PME). Les participants ont souligné la nécessité d'une meilleure coordination entre les différents gouvernements, de partenariats plus solides – notamment avec les communautés autochtones – et d'une planification plus inclusive qui reconnaisse le tourisme comme une composante essentielle des systèmes de gestion des urgences.

Les discussions ont également mis en lumière l'importance de tirer parti des connaissances locales et des réseaux industriels existants pour renforcer les efforts de préparation, d'intervention et de rétablissement.



Points saillants de la discussion :

Ce que nous avons entendu

Le rôle du tourisme dans la préparation aux situations d'urgence

Les participants ont souligné le rôle essentiel que jouent les opérateurs touristiques en situation d'urgence, notamment en matière d'hébergement, de transport et de soutien aux interventions dans les régions éloignées. Bien que le secteur soit régulièrement sollicité lors de crises, son rôle n'est ni défini ni coordonné de manière uniforme.

Défis

Coordination fragmentée

Les opérateurs sont mobilisés en situation d'urgence sans système centralisé pour encadrer les réservations, la logistique et le déploiement.

Impact sur les opérations touristiques

L'utilisation des ressources touristiques pour les interventions d'urgence peut perturber l'activité en haute saison et, dans certains cas, dissuader les visiteurs de fréquenter les destinations phares.

Opportunités

Modèles de coordination centralisée

Un guichet unique pour les gouvernements et l'industrie pourrait améliorer l'efficacité du déploiement des ressources touristiques en situation d'urgence.

Rôle accru de l'expertise sectorielle

Les professionnels du tourisme, notamment les opérateurs d'activités de plein air, peuvent apporter des compétences et des capacités précieuses dans les environnements isolés et à haut risque.



Intégration aux systèmes de gestion des urgences

Un thème récurrent des discussions a été l'intégration limitée du tourisme dans les cadres formels de gestion des urgences. Les participants ont constaté que le tourisme n'est pas systématiquement reconnu comme une infrastructure essentielle, malgré son rôle dans le soutien aux efforts d'intervention et de rétablissement.

Défis

Absence de normes nationales

Il n'existe pas d'approche nationale coordonnée pour intégrer le tourisme à la planification des urgences.

Consultation et coordination limitées

Les décisions affectant les systèmes et services de communication d'urgence ne sont pas toujours prises en consultation avec les acteurs du tourisme.

Intégration locale inégale

Bien que certaines régions fassent preuve d'une forte coordination entre les opérateurs et les autorités locales, ces pratiques ne sont pas généralisées.

Opportunités

Reconnaissance officielle du tourisme

Considérer le tourisme comme une infrastructure essentielle renforcerait son rôle dans la planification et la gestion des crises.

Modèles locaux adaptables

Des exemples de coordination entre les collectivités locales et les opérateurs, comme la planification des évacuations, peuvent servir de modèle pour une mise en œuvre plus large.



Communication de crise et protection du patrimoine

Les participants ont identifié la communication de crise et la protection du patrimoine naturel touristique comme des enjeux majeurs. Une communication inefficace en situation d'urgence peut nuire considérablement à la confiance des visiteurs, tandis que les risques environnementaux continuent de menacer des destinations clés.

Défis

Communication de crise incohérente

La désinformation et le manque de coordination entre les médias et les organismes gouvernementaux peuvent entraîner des annulations inutiles et des pertes économiques.

Vulnérabilité du patrimoine naturel

Les feux de forêt et autres catastrophes naturelles soulignent la nécessité d'améliorer les pratiques de gestion des terres et des forêts.

Soutien limité à la reprise à long terme

Les exploitants sont confrontés à des défis constants pour reconstruire leurs activités et assurer leur continuité après des perturbations majeures.

Opportunités

Stratégies de communication coordonnées

L'harmonisation des messages entre les organismes et l'industrie peut améliorer la précision des informations et réduire les répercussions négatives sur la fréquentation touristique.

Gestion proactive des actifs

L'intégration des enjeux touristiques dans les stratégies de gestion environnementale et foncière peut favoriser la durabilité à long terme.



Lacunes en matière d'outils, de ressources et de capacités

Les discussions ont révélé un manque d'outils pratiques et de conseils à la disposition des opérateurs touristiques, notamment les PME, pour les aider à se préparer aux situations d'urgence et à répondre aux changements climatiques. La fragmentation des ressources et les capacités limitées entravent davantage une planification efficace.

Défis

Accès limité à des conseils pratiques

Les opérateurs manquent de protocoles et d'outils clairs pour se préparer aux situations d'urgence et y réagir.

Ressources fragmentées

Les ressources existantes sont dispersées et difficiles d'accès, ce qui en réduit l'efficacité.

Contraintes de capacité

Les petits opérateurs manquent souvent de temps et de ressources pour élaborer des plans de préparation.

Opportunités

Développement centralisé des ressources

La consolidation des outils et des conseils sur une plateforme unique et accessible améliorerait leur utilisation.

Valorisation des connaissances sectorielles

Les opérateurs touristiques possèdent des connaissances précieuses, ancrées dans le territoire, qui peuvent éclairer les stratégies de préparation et de réponse.



Collaboration et résilience régionale

Le renforcement de la collaboration intersectorielle et interrégionale a été jugé essentiel à la construction d'une résilience à long terme. Les participants ont souligné l'importance des partenariats, notamment avec les communautés autochtones, et le rôle du tourisme dans le soutien à la surveillance environnementale et à l'éducation.

Défis

Efforts fragmentés

Le manque de coordination entre les organisations et les instances juridictionnelles réduit l'efficacité globale.

Expertise sous-utilisée

Les connaissances et les compétences des exploitants touristiques ne sont pas pleinement intégrées aux processus de planification.

Opportunités

Partenariats intersectoriels

Les initiatives de collaboration peuvent améliorer les efforts de préparation, d'intervention et de rétablissement.

Collaboration communautaire et autochtone

La mise à profit des savoirs locaux et autochtones peut renforcer les stratégies de gestion environnementale et de résilience.

Rôle accru dans la surveillance et l'éducation

Les exploitants touristiques peuvent contribuer à la surveillance des changements environnementaux et à la sensibilisation des visiteurs à la conservation et aux impacts climatiques.



Mesures prioritaires et recommandations clés

Coordination nationale et intégration des systèmes

Les participants ont souligné la nécessité d'une approche plus unifiée et structurée de la préparation aux situations d'urgence dans l'ensemble du secteur touristique.

Élaborer un cadre national de coordination

Mettre en place des mécanismes pour harmoniser les efforts entre les différentes juridictions et réduire la fragmentation.

Reconnaître le tourisme comme une infrastructure essentielle

Intégrer le tourisme aux systèmes de gestion des urgences à tous les niveaux.

Améliorer la consultation des parties prenantes

Veiller à ce que les acteurs du tourisme soient inclus dans les décisions qui touchent les services d'urgence et les communications.

Communication de crise et protection des actifs

Renforcer la communication et protéger les actifs touristiques sont essentiels pour maintenir la confiance des visiteurs et soutenir la reprise.

Harmoniser les messages de crise

Coordonner la communication entre les gouvernements, l'industrie et les médias afin d'en assurer l'exactitude et la cohérence.

Intégrer le tourisme à la planification environnementale

Intégrer les considérations touristiques aux stratégies de gestion des terres et des forêts.

Soutenir la reprise à long terme

Élaborer des programmes qui aident les exploitants au-delà des phases d'intervention immédiate.



Outils, ressources et renforcement des capacités

Fournir des outils accessibles et pratiques est essentiel pour améliorer la préparation dans l'ensemble du secteur.

Créer un centre de ressources centralisé

Créer un guichet unique pour les outils, les protocoles et les meilleures pratiques.

Soutenir la préparation des PME

Concevoir des ressources adaptées aux besoins et aux capacités des petits exploitants.

Tirer parti des connaissances locales

Intégrer l'expertise des exploitants dans les processus de développement et de planification des ressources.

Partenariats et approches collaboratives

Le renforcement des partenariats améliorera la résilience et les résultats dans l'ensemble du secteur touristique.

Renforcer la collaboration intersectorielle

Encourager les partenariats entre le tourisme, les gouvernements et les organismes de gestion des urgences.

Développer les partenariats avec les communautés autochtones

Collaborer avec les communautés autochtones pour intégrer les connaissances, soutenir le développement économique et renforcer la résilience.

Accroître la participation de l'industrie

Accroître les possibilités pour les exploitants touristiques de contribuer à la planification et aux interventions d'urgence.



Développement des programmes et amélioration continue

Les participants ont souligné l'importance de s'appuyer sur les initiatives existantes et d'assurer une amélioration continue.

Valoriser les programmes existants

Développer et harmoniser les initiatives actuelles plutôt que de créer de nouveaux efforts redondants.

Suivre et évaluer les progrès

Mettre en place des mécanismes pour identifier les lacunes, partager les résultats et améliorer la préparation au fil du temps.

GUIDE DE QUESTIONS :

- 1. Le rôle du tourisme dans la préparation aux situations d'urgence** – Comment définiriez-vous le rôle du secteur touristique dans la préparation, l'intervention et le rétablissement en cas d'urgence ?
- 2. Comprendre le tourisme en contexte d'urgence** – Comment l'activité touristique peut-elle modifier le profil de risque et les besoins en matière d'intervention d'urgence dans une collectivité ?
- 3. Coordination des interventions d'urgence**
 - a. Nous souhaitons mieux comprendre comment les exploitants touristiques s'intègrent aux systèmes de gestion des urgences aux niveaux communautaire, provincial ou territorial.
 - b. D'après votre expérience, quelles sont les bonnes pratiques – et les moins bonnes – pour coordonner et intégrer les besoins des entreprises touristiques en situation d'urgence ?
- 4. Lacunes en matière d'infrastructures et de connectivité** – Quelles limitations des infrastructures ou des systèmes de transport nuisent le plus à votre capacité d'intervention dans les régions touristiques ou éloignées ?
- 5. Rôle des infrastructures touristiques dans les interventions d'urgence** – Comment les installations touristiques sont-elles utilisées actuellement en situation d'urgence, et comment ce rôle pourrait-il être amélioré ?
- 6. Rétablissement et résilience communautaire** – Selon vous, qu'est-ce qui aide les communautés dotées d'un secteur touristique dynamique à se rétablir plus efficacement après une catastrophe ?
- 7. Connaissance de la situation et partage d'informations** – De quelles informations sur l'activité touristique avez-vous besoin – mais dont vous manquez souvent – en cas d'urgence ?
- 8. Besoins en ressources pour la préparation aux situations d'urgence** – Quels outils, cadres, formations ou ressources de préparation aux situations d'urgence les organismes touristiques utilisent-ils actuellement ? Quelles sont les lacunes constatées ?