

Préparation aux situations d'urgence dans le secteur du tourisme

Rapport de synthèse sur l'engagement



**TOURISM EMERGENCY
PREPAREDNESS**



Préparé dans le cadre de l'initiative de préparation aux situations d'urgence touristique au nom de l'Association de l'industrie touristique du Canada

Ce rapport a été rédigé par Ember Leaf Consulting Inc. depuis le territoire traditionnel et non cédé du peuple Tk'emlúps te Secwépemc, au sein du Secwépemcúl'ecw.

Ce rapport abordant le tourisme, la gestion des urgences, la résilience et la sécurité des communautés partout au Canada, nous reconnaissons également les savoirs, le leadership et les responsabilités des peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis de l'Île de la Tortue, dont les terres, les eaux et les communautés accueillent les visiteurs, soutiennent les économies locales et jouent un rôle essentiel en temps de crise. Nous reconnaissons que la gestion des urgences et le tourisme se déroulent sur des terres autochtones, et qu'une préparation, une intervention et un rétablissement véritables doivent être fondés sur le respect, les relations, l'autodétermination et le leadership des peuples autochtones.

Nous exprimons notre reconnaissance à toutes les personnes qui ont contribué leur temps, leur savoir, leur expérience vécue et leur expertise à ce travail. Leurs contributions ont renforcé ce rapport et l'ont ancré dans les réalités des personnes, des communautés et des organisations qui travaillent à l'intersection du tourisme et de la gestion des urgences. Ember Leaf souhaite également remercier Stuart Mason (professionnel des communications, grand voyageur et premier intervenant) pour avoir compilé la version finale de ce rapport.

Les recommandations du rapport n'engagent que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement les points de vue ou les opinions des commanditaires, des bailleurs de fonds ou des collaborateurs du projet.

1. Contexte du projet

Le tourisme est l'un des moyens par lesquels le Canada raconte son histoire au monde. Il relie les visiteurs aux paysages, aux cultures, aux communautés et aux expériences qui façonnent l'identité de ce pays d'un océan à l'autre, à l'autre. Il constitue également un important moteur économique : un secteur de plus de 132 milliards de dollars qui repose sur plus de 280 000 entreprises, soutient plus de 2 millions de travailleurs et a contribué à hauteur de 52,5 milliards de dollars au PIB en 2025 seulement.^{1,2} Lorsque le tourisme est perturbé et que la demande des visiteurs diminue en raison de situations d'urgence et de catastrophes, les répercussions se font sentir dans l'ensemble du secteur de l'hôtellerie, des entreprises d'attractions locales et des voyageurs. Les perturbations financières causées par les risques réels ou perçus de catastrophe peuvent rapidement se propager aux salaires, aux recettes locales, à la confiance des communautés et aux économies régionales, avec des répercussions ressenties partout au Canada.

Les dix dernières années ont mis en évidence l'importance cruciale du tourisme en tant que moteur économique, mais aussi la vulnérabilité du secteur face aux risques imprévus. Les fermetures liées à la COVID-19, les saisons répétées d'ouragans dans l'Atlantique, les saisons d'incendies de forêt intenses touchant presque toutes les provinces et tous les territoires, et les inondations qui ont frappé des communautés de la Nouvelle-Écosse à la Colombie-Britannique ont chacune démontré à quelle vitesse une économie touristique peut se contracter. Ces urgences climatiques et de santé publique ont également mis en évidence une faiblesse structurelle dans la manière dont le Canada gère ces contractions : les communications, les avis et la stabilisation économique relèvent d'organismes différents à différents paliers gouvernementaux, sans qu'aucun organisme unique ne soit responsable de l'économie touristique en temps de crise. Cette fragmentation engendre des messages contradictoires, une incertitude prolongée quant à la demande et une réponse économique lente. Ces coûts pèsent le plus lourd sur les opérateurs, les communautés et les travailleurs qui sont les moins en mesure de les absorber. De plus, pour des centaines de communautés rurales, éloignées et autochtones, le tourisme est au cœur de leur économie locale.^{1,3,4,5}

Le secteur touristique canadien devrait également être reconnu comme faisant partie de l'infrastructure essentielle d'intervention d'urgence du pays, puisque les opérateurs servent souvent de points de contact de première ligne entre les systèmes d'urgence officiels, les intervenants, les personnes évacuées et les visiteurs.^{6,7} Les hôtels, les auberges, les restaurants, les fournisseurs de transport, les guides, les centres d'accueil des visiteurs et les organisations de destination peuvent offrir un abri, de la nourriture, des connaissances locales, un soutien en matière de communications, une logistique de transport et des renseignements en temps réel lors de crises.

1.1 L'initiative de l'Association de l'industrie touristique du Canada (AITC)

En partenariat avec le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique du Canada (ISDE), l'AITC a lancé, en janvier 2026, l'élaboration d'une initiative nationale de préparation aux situations d'urgence dans l'industrie touristique, comprenant un sondage national sur la résilience, des forums de discussion, un centre de connaissances en ligne et une bibliothèque de ressources, ainsi que le développement en phase initiale d'un programme de formation et de désignation. L'initiative de préparation aux situations d'urgence dans l'industrie touristique est conçue pour :

- Centraliser les outils pratiques, les renseignements sur les risques et les orientations en matière de planification des interventions afin que les opérateurs puissent intégrer les données sur les risques dans leurs plans de continuité.
- Inclure les opérateurs autochtones et les représentants des communautés dans le processus de conception pour que les ressources reflètent les réalités communautaires, les savoirs traditionnels et les structures de gouvernance locale.
- Renforcer l'état de préparation dans l'ensemble des régions en comblant le fossé entre les professionnels de la gestion des urgences et ceux du secteur touristique, afin de promouvoir une approche mobilisant l'ensemble de la société en matière de gestion des catastrophes et des urgences.
- Explorer les lacunes et les besoins des petites entreprises en matière de préparation aux situations d'urgence dans le secteur touristique.

1.2 Objectif du rapport

Ce rapport vise à transformer la mobilisation en actions concrètes. Il rassemble les résultats du sondage national de l'AITC, des forums de discussion et d'une revue de la littérature afin de créer une base de données probantes commune pour renforcer la préparation aux situations d'urgence dans l'industrie touristique partout au Canada. Le rapport analyse les cadres internationaux de gestion des urgences et l'approche particulière du Canada, afin de déterminer là où les systèmes actuels fonctionnent, là où des lacunes subsistent, et là où les opérateurs touristiques, les organisations de destination, les gouvernements, les partenaires autochtones et les professionnels de la gestion des urgences peuvent mieux coordonner leurs actions.

Son objectif est d'améliorer les résultats pour toutes les parties concernées, notamment les visiteurs, les travailleurs, les entreprises, les communautés d'accueil, les personnes évacuées, les intervenants et les économies locales, en traduisant l'expérience vécue, la connaissance du secteur et les résultats de la recherche en analyses et recommandations pratiques. Ces résultats orienteront la conception du centre en ligne et de la bibliothèque de ressources sur la préparation aux situations d'urgence dans l'industrie touristique de l'AITC, soutiendront le développement futur des programmes de formation et de désignation, guideront les discussions sur les politiques et contribueront à positionner le tourisme comme un partenaire essentiel dans le système plus large de gestion des urgences et de résilience du Canada. Ce sommaire de mobilisation synthétise ce que l'AITC a appris à partir d'un sondage national, de cinq forums de discussion avec les parties prenantes, d'une séance de mobilisation sur le tourisme autochtone et d'une revue de la littérature sur le tourisme et la gestion des urgences.^{8,18,19}

1.3 Pourquoi cette question est urgente aujourd'hui : le tourisme et la « polycrise »

Le secteur touristique canadien évolue dans un nouveau contexte de risque façonné par des pressions qui se chevauchent : climatiques, sanitaires, infrastructurelles, économiques et de gouvernance. Les communautés canadiennes font face à une « polycrise » dans laquelle de multiples risques et perturbations se cumulent, accélérant les répercussions sur les destinations, les entreprises, les visiteurs, les travailleurs et les communautés d'accueil. De nombreux opérateurs touristiques ont de l'expérience en gestion de crises et, selon les administrations, les professionnels du tourisme et de la gestion des urgences entretiennent des liens étroits. Toutefois, ces liens sont inégaux à l'échelle du Canada, ce qui crée des lacunes en matière de préparation, de coordination, de communications et de soutien au rétablissement, tandis que les situations d'urgence deviennent de plus en plus complexes.

Les changements climatiques provoquent des aléas plus fréquents, plus graves et moins prévisibles dans les paysages mêmes qui définissent l'image de marque touristique du Canada. Face aux menaces d'incendies de forêt dans l'Ouest, d'ouragans dans l'Atlantique, d'instabilité du pergélisol dans le Nord et d'inondations partout au pays, l'exposition du secteur est de portée nationale et s'intensifie d'année en année.^{7,21,22,23}

L'exposition du tourisme aux catastrophes naturelles reflète un schéma plus large observé chez les petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes. Les données récentes du secteur montrent que près de 60 % des PME canadiennes ont signalé des répercussions directes

d'événements météorologiques extrêmes cette année-là : 44 % ont subi une perte directe de revenus, 45 % ont subi des dommages à leurs installations et 41 % ont dû délocaliser leurs activités ou se tourner vers d'autres installations.²⁴ Le tourisme, dont les activités sont souvent concentrées dans des paysages exposés aux aléas climatiques et dont les entreprises dépendent souvent des revenus saisonniers, se trouve à l'extrémité supérieure de cette courbe d'exposition.

Les données probantes montrent que les coûts d'aide en cas de catastrophe ont également fortement augmenté au cours de la dernière décennie, et que le système fédéral demeure fortement axé sur les dépenses réactives. Les chiffres parlent d'eux-mêmes, mais les politiques n'ont pas encore suivi.

En mai 2024, le Canada était de nouveau confronté à une grave saison des feux de forêt, avec près de 100 feux actifs au 13 mai, environ 1 000 incendies en cours au 15 mai et près de 461 012 hectares brûlés au 28 mai, dont environ 260 000 hectares en Colombie-Britannique seulement. ²³ Ces tendances indiquent que les saisons des feux de forêt commencent plus tôt et engendrent des risques accrus pour les parcs, les collectivités riveraines, les routes, l'accès des visiteurs, les activités de plein air et l'image des destinations.

La fumée des feux de forêt constitue également une urgence touristique, même lorsque les flammes ne menacent pas directement une destination. L'exposition personnelle à la fumée des feux de forêt a augmenté de 220 % au cours des 20 dernières années, et les 13 villes les plus polluées d'Amérique du Nord en 2023 étaient toutes situées au Canada. ^{32,33} La fumée peut perturber les festivals, les activités de plein air, les visites guidées, la fréquentation des parcs, les événements, la sécurité des travailleurs et le confort des visiteurs. Cela peut également avoir des répercussions sur la réputation au-delà de la zone à risque, les visiteurs pouvant percevoir des régions entières comme dangereuses même lorsque les risques sont localisés. Ceci souligne l'importance d'une communication touristique précise, opportune et géolocalisée, qui distingue clairement les zones menacées des zones qui restent ouvertes et sûres.

Les inondations représentent un autre risque majeur et croissant. En 2023, Halifax a subi deux importantes inondations en l'espace de deux semaines. La première a déversé plus de 25 cm (255 mm) de pluie dans certains secteurs en seulement 24 heures, soit l'équivalent des précipitations normales sur trois mois. Qualifiées de plus fortes pluies enregistrées en Nouvelle-Écosse depuis plus de 50 ans, elles ont endommagé routes, ponts, maisons, bâtiments et autres infrastructures, et ont privé d'électricité plus de 80 000 résidents. Une seconde inondation a entraîné des précipitations atteignant 13 cm (130 mm) dans certaines zones, avec une moyenne de 3 cm (30 mm) par heure. ^{34,35} Pour les exploitants touristiques, les inondations peuvent rapidement affecter les aménagements riverains, les terrains de camping, les hébergements, les

routes, les aéroports, les sentiers, les centres d'information touristique, les restaurants, les événements et les voies d'accès d'urgence.

L'exposition prolongée aux inondations et les pressions sur les assurances compliquent davantage la résilience du secteur touristique. Bien que les gouvernements commencent à investir dans la planification et l'atténuation des inondations, la mise en œuvre demeure inégale. Par exemple, la Nouvelle-Écosse entreprend un programme de cartographie des plaines inondables de 10 millions de dollars sur trois exercices financiers, dont l'achèvement est prévu pour 2026, afin d'aider les municipalités à identifier les zones à haut risque. [35](#) La Stratégie de gestion des inondations de la Colombie-Britannique reconnaît également la dimension touristique du risque d'inondation, notamment la nécessité de répondre aux besoins des résidents et des visiteurs grâce au Cadre de gestion des urgences touristiques de la Colombie-Britannique. [72](#) Toutefois, même lorsque des données, une cartographie et une planification améliorées permettent de cerner clairement les actions requises, de nombreuses collectivités et entreprises touristiques manquent encore de financement, de personnel et de capacités techniques pour mettre en œuvre des mesures préventives ou d'atténuation. D'ici 2100, on prévoit qu'environ 325 000 personnes au Canada vivront sur des terres situées dans des zones à risque d'inondation annuelle, notamment dans certaines parties du Lower Mainland en Colombie-Britannique. De plus, environ un ménage sur dix vit dans des zones où le risque d'inondation est élevé et où il peut être difficile, voire impossible, d'obtenir une assurance. [36,37](#) Pour les opérateurs touristiques situés près des côtes, des rivières, des lacs, des plaines inondables et des communautés de faible altitude, cela crée des risques liés à la protection des biens, à l'interruption des activités, à l'accessibilité financière de l'assurance, au financement et à la viabilité à long terme.

D'autres phénomènes météorologiques extrêmes affectent également les destinations canadiennes. En 2023, l'Alberta a subi une tornade EF-4 près de Didsbury, la plus puissante qu'ait connue la province en 36 ans. La région d'Ottawa a également été touchée par trois tornades durant l'été, en plus de fortes pluies, d'inondations soudaines, de foudre et d'alertes à la mauvaise qualité de l'air liées à la fumée des feux de forêt. [23,61](#)

La chaleur extrême est une autre préoccupation croissante. En 2021, la vague de chaleur qui a frappé la Colombie-Britannique est devenue l'une des catastrophes climatiques les plus meurtrières de l'histoire du Canada, causant 619 décès liés à la chaleur, la plupart survenus à l'intérieur de bâtiments, notamment chez les personnes âgées, les personnes vivant seules et celles souffrant de problèmes de santé sous-jacents. [38](#) Cette vague de chaleur a également entraîné un record de température au Canada à Lytton (49,6 °C) le 29 juin 2021. Le lendemain, un feu de forêt fulgurant a ravagé la majeure partie du village et dévasté les communautés voisines de la Première Nation de Lytton. [39](#) Ensemble, la vague de chaleur et l'incendie de

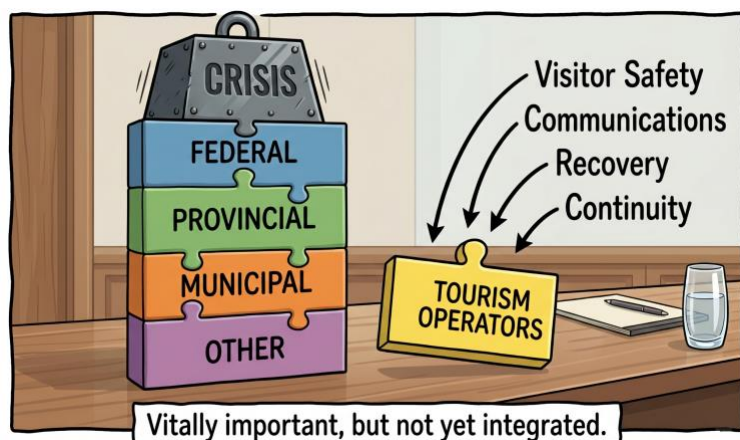
Lytton Creek ont démontré comment la chaleur extrême, la sécheresse, les feux de forêt, la vulnérabilité des infrastructures et les lacunes des services d'urgence peuvent s'aggraver en quelques jours, laissant des séquelles humaines, culturelles, économiques et communautaires durables. Mais ce n'était pas tout. Le 8 juillet 2023, Fort Good Hope, dans les Territoires du Nord-Ouest a enregistré 37,4°C, la température la plus chaude jamais enregistrée sur le territoire, contre un précédent record de 35°C établi 25 ans plus tôt. [40](#) Ces événements affectent la sécurité des visiteurs, la programmation extérieure, la santé des travailleurs, les besoins de refroidissement, la fiabilité des infrastructures, la responsabilité, l'assurance et la compétitivité de la destination.

Pratiques internationales judicieuses

Le système canadien de gestion des urgences est partagé entre les différentes instances, les responsabilités étant réparties entre les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux, autochtones, municipaux, le secteur privé, les organismes sans but lucratif, les bénévoles, les établissements d'enseignement et les partenaires des infrastructures essentielles. En pratique, les entreprises et les particuliers sollicitent généralement d'abord l'aide des autorités locales, provinciales ou territoriales, l'assistance fédérale devenant plus pertinente lorsque les capacités locales ou provinciales/territoriales sont dépassées.

Pour le tourisme, cette structure décentralisée pose un défi pratique : les opérateurs et les organismes de destination doivent comprendre leurs rôles respectifs avant que les situations d'urgence ne surviennent. Dans certaines régions, les opérateurs touristiques participent aux réunions de préparation aux risques et aux exercices d'urgence organisés par les pouvoirs publics, mais cette pratique reste encore marginale. Il est essentiel de définir clairement les rôles, les relations et les voies de communication afin que les opérateurs sachent qui émet les alertes, qui diffuse les avis aux voyageurs, qui prend les décisions d'évacuation, d'où proviennent les informations destinées aux visiteurs, quels programmes d'aide s'appliquent et comment les partenaires touristiques sont censés soutenir la réponse et le rétablissement.

Sans cette clarté, les opérateurs touristiques risquent de se retrouver à gérer la sécurité des visiteurs, la continuité de leurs activités, la communication publique et les pressions liées au rétablissement au sein d'un système qui dépend d'eux, mais qui ne les intègre pas toujours formellement. [6,7,17](#)



L'article de recherche intitulé « **Gestion des urgences et réponses des acteurs du tourisme aux crises : une enquête mondiale** » offre une perspective mondiale essentielle sur la nécessité de passer de modèles rigides de gestion des catastrophes, fondés sur le « commandement et le contrôle », à des cadres collaboratifs intégrant explicitement le secteur du tourisme. [73](#)

En interrogeant 123 intervenants de haut niveau dans 34 pays, l'étude souligne que les touristes internationaux sont particulièrement vulnérables lors de catastrophes en raison des barrières linguistiques et du manque de réseaux de soutien locaux, or ils sont souvent négligés dans la planification nationale des mesures d'urgence. Cette observation est très pertinente pour le Canada, pays au vaste territoire et doté d'une industrie touristique internationale florissante, centrée sur des régions potentiellement dangereuses. Pour le Canada, adopter l'approche modulaire de l'étude impliquerait de mieux formaliser le partage des responsabilités entre le secteur public (axé sur l'identification et la communication avec les médias) et le secteur privé (gestion du rapatriement et de l'hébergement alternatif), afin que, lors de crises telles que des phénomènes météorologiques extrêmes, la sécurité des visiteurs soit intégrée à la stratégie nationale de résilience et non traitée comme une simple formalité.

Des exemples internationaux montrent que le Canada n'est pas seul à faire face à des défis de coordination, mais ils démontrent également que des approches plus formelles et intégrées sont possibles. Voir l'annexe A, « Analyse comparative de cinq cadres de gestion des urgences ». En effet, plusieurs modèles internationaux appuient l'intégration du tourisme dans l'architecture nationale de résilience plutôt que la mise en place de systèmes parallèles. L'initiative « SAFE-D », développée par ONU Tourisme, met l'accent sur la « sécurité des destinations » en harmonisant les politiques nationales et en partageant les meilleures pratiques régionales. [74](#) Elle souligne la nécessité de systèmes d'alerte précoce propres aux pôles touristiques. Le mécanisme de réponse politique intégrée aux crises (IPCR) de l'Union européenne assure une coordination rapide et efficace entre les États membres lors de perturbations majeures, en complément de la plateforme Re-open EU qui a diffusé en temps réel des informations de voyage provenant de 31 pays pendant la pandémie de COVID-19. [9,10,11](#) La stratégie australienne

THRIVE 2030 intègre la planification fondée sur les risques à la politique touristique nationale, avec des modèles de continuité des activités et des analyses de scénarios destinés aux opérateurs régionaux. [12,13](#) Le plan de transformation de l'industrie touristique néo-zélandaise lie explicitement la résilience au développement durable et aux systèmes de connaissances maoris, et son programme Tiaki Promise inscrit la responsabilité des visiteurs dans l'infrastructure de résilience du pays. [14,15,16](#) Le constat convergent de ces marchés : les cadres les plus aboutis considèrent la résilience comme un objectif stratégique fondamental, et non comme un simple complément à la gestion de crise. Forts de nombreux modèles opérationnels, tant au Canada qu'à l'étranger, le défi réside dans leur reproduction et leur mise à l'échelle, et non dans leur invention.

Les États-Unis offrent un exemple différent. Leur système de gestion des urgences, à l'instar de celui du Canada, est décentralisé, mais s'appuie sur des structures normalisées de gestion de tous les risques, telles que le Cadre national d'intervention, le Système national de gestion des incidents et les systèmes de commandement des incidents. [29,41](#) Ces outils favorisent la préparation opérationnelle, une terminologie commune, la clarification des rôles et une intervention locale rapide. Au Canada, comme aux États-Unis, les cadres disponibles relèvent moins de la politique touristique que de la discipline opérationnelle. Les exploitants touristiques, les organismes de destination, les hébergements, les attractions, les fournisseurs de transport et les entreprises en contact avec les visiteurs doivent être intégrés aux protocoles d'urgence déjà connus des gestionnaires des urgences, plutôt que d'être considérés comme des partenaires externes ou secondaires en situation de crise.

L'Australie offre un point de comparaison particulièrement pertinent car, à l'instar du Canada, elle est confrontée à de graves aléas climatiques sur de vastes territoires, notamment les feux de brousse, les inondations, les cyclones et les perturbations affectant les destinations rurales et régionales. L'approche australienne en matière de résilience touristique est liée à une stratégie plus large de réduction des risques de catastrophe, d'adaptation au changement climatique et de développement de l'économie touristique, notamment la stratégie THRIVE 2030. [12,13](#) L'accent mis sur la planification fondée sur les risques, les outils de continuité des activités, la planification de scénarios et les ressources pratiques pour les exploitants souligne la nécessité de mesures de soutien similaires au Canada. Il s'agit notamment d'évaluations régionales des risques climatiques et d'outils adaptés aux exploitants pour aider les entreprises touristiques à se préparer aux aléas tels que les feux de forêt, la fumée, les inondations, les vagues de chaleur extrêmes, les tempêtes hivernales, le dégel du pergélisol, les pannes de courant et les perturbations des transports.

La **Nouvelle-Zélande** propose un modèle plus holistique et axé sur la communauté. Son approche associe la résilience touristique au développement durable, au bien-être

communautaire, aux savoirs autochtones, à la gestion responsable des destinations, à la résilience de la main-d'œuvre et à la responsabilité des visiteurs, grâce à des outils tels que le Plan de transformation de l'industrie touristique, la Stratégie nationale de résilience aux catastrophes, la planification de la gestion des destinations et la Promesse Tiaki. [14,15,16](#) Ce modèle est particulièrement pertinent pour le Canada, où le tourisme autochtone, les destinations rurales et éloignées, les parcs, les paysages naturels et l'identité communautaire sont essentiels à l'économie touristique. L'exemple néo-zélandais suggère que la résilience touristique ne doit pas se limiter aux seules interventions d'urgence. Elle doit également inclure la sécurité culturelle, le codéveloppement avec les Autochtones, les relations communautaires, le bien-être de la main-d'œuvre et la résilience à long terme des destinations.

De plus, les cadres internationaux confortent la compréhension en quatre phases de la gestion des crises touristiques. Sur les principaux marchés, les cadres de gestion des crises et de résilience touristique suivent généralement un cycle de prévention ou d'atténuation, de préparation, d'intervention, et de rétablissement et d'adaptation. Les cadres efficaces mettent également l'accent sur la gouvernance à plusieurs niveaux, la coordination public-privé, les systèmes de communication de crise, la prise de décision fondée sur les données et la résilience adaptative, c'est-à-dire la capacité de tirer des enseignements des chocs et de renforcer les systèmes au fil du temps. [9,12,14,29,30](#)

Opportunités touristiques tout au long du cycle de gestion des urgences



Le tourisme joue un rôle avant, pendant et après les situations d'urgence.

Ensemble, ces exemples internationaux témoignent d'une évolution nette, passant d'une gestion réactive des crises à une résilience proactive. Les systèmes touristiques les plus performants combinent de plus en plus les atouts opérationnels des États-Unis, la coordination systémique de l'Union européenne, la planification fondée sur les risques de l'Australie et l'approche communautaire et tenant compte des réalités autochtones de la Nouvelle-Zélande.

Situation actuelle du Canada

Pour le Canada, l'enjeu n'est pas d'importer un modèle tel quel, mais d'en adapter les éléments les plus pertinents : une fonction permanente de coordination des crises touristiques, des protocoles opérationnels plus clairs, des outils régionaux de gestion des risques et de continuité des activités, des renseignements fiables en temps réel sur les visiteurs et un cadre de résilience qui reconnaît le tourisme comme partie intégrante du système canadien de gestion des urgences avant, pendant et après une crise.

L'approche canadienne est collaborative et flexible, mais elle demeure moins formalisée en un cadre national unifié de résilience touristique. L'analyse internationale décrit le Canada comme un modèle collaboratif mais décentralisé, axé sur la réaction aux crises plutôt que sur la résilience, et relativement performant en matière de soutien à la relance, mais moins en matière de planification anticipée. Bien que le Canada partage certaines caractéristiques avec les États-Unis et l'Australie, notamment sa structure fédérale et son approche de gestion des urgences tous risques, le tourisme n'est pas encore systématiquement intégré aux systèmes de gestion des urgences. Comparativement à l'UE, le Canada ne dispose pas d'un mécanisme permanent de coordination des crises spécifiquement dédié au tourisme. Comparativement à l'Australie, le Canada accorde moins d'importance à une planification touristique axée sur les risques et l'adaptation au climat. Comparativement à la Nouvelle-Zélande, le Canada n'a pas encore pleinement intégré la résilience communautaire et dirigée par les Autochtones dans un cadre touristique unifié.

Le tourisme et la gestion des urgences sont étroitement liés tout au long du processus, mais les visiteurs et les opérateurs touristiques ne sont souvent pas systématiquement associés à la planification.

Avant un événement, les partenaires du tourisme peuvent contribuer à l'évaluation des risques, à la préparation, à la sensibilisation des visiteurs et à l'alerte précoce. Pendant un événement, ils peuvent apporter leur soutien en matière de communication, de logistique, d'hébergement, de transport, de restauration, d'abri et de connaissance de la situation. Après un événement, ils jouent un rôle essentiel dans la réouverture, la communication sur la reprise, la stabilité de la

main-d'œuvre, la continuité des activités et le rétablissement de la confiance des visiteurs. Cette relation ne se limite pas à la gestion de l'urgence ; elle est continue.

L'opportunité politique est donc de faire évoluer le Canada d'un modèle réactif et fragmenté vers un cadre de résilience touristique plus anticipatif, adaptatif et systémique. L'analyse internationale recense cinq domaines où le Canada pourrait s'inspirer d'autres pays :

- Mettre en place un mécanisme formel de coordination des crises touristiques, inspiré du modèle de l'UE ;
- Renforcer les investissements, le personnel et les capacités en matière de gestion des urgences afin de favoriser la préparation opérationnelle et la normalisation, grâce à des approches similaires à celles des États-Unis ;
- Intégrer une planification axée sur les risques et l'adaptation au climat, en tirant des leçons de l'Australie ;
- Intégrer la résilience communautaire et autochtone, en s'appuyant sur les leçons de la Nouvelle-Zélande ; et
- Développer des plateformes intégrées de données et de communication, en s'inspirant des exemples de l'UE et de la Nouvelle-Zélande.

Ces possibilités permettraient de relever les principaux défis du Canada : communication fragmentée, inclusion inégale des visiteurs, capacités régionales inégales, préparation limitée au secteur touristique et absence d'information centralisée en temps réel en situation de crise.

Dans l'ensemble, les données probantes mènent à une conclusion claire : la préparation aux situations d'urgence est désormais essentielle à l'avenir du tourisme canadien. Les catastrophes climatiques sont de plus en plus graves et coûteuses, les perturbations des activités commerciales sont déjà généralisées et les visiteurs engendrent des besoins de planification spécifiques qui ne sont pas toujours pris en compte par les systèmes d'urgence axés sur les résidents. Parallèlement, le Canada n'a pas besoin de créer un modèle de résilience ex nihilo. Les cadres internationaux présentent des approches efficaces : l'UE démontre l'importance d'une gouvernance coordonnée en cas de crise et de l'information en temps réel sur les voyages ; les États-Unis démontrent l'importance de la normalisation opérationnelle ; l'Australie démontre l'importance d'une planification climatique axée sur les risques et d'outils commerciaux pratiques ; et la Nouvelle-Zélande démontre l'importance de la communauté, du développement durable, des savoirs autochtones et de la responsabilité des visiteurs.[3,6,9,12,14,29](#) En adaptant ces leçons aux contextes fédéral, régional, autochtone et touristique du Canada, le

secteur peut mieux protéger les personnes, les entreprises, les collectivités, les biens et l'économie touristique canadienne. Toutefois, quatre enjeux structurels majeurs entravent l'intégration et l'adoption immédiates des précieux enseignements tirés des cadres de gestion des urgences optimaux mis en œuvre à travers le monde.

1.4 Le problème structurel

Quatre problèmes structurels ont été identifiés dans le cadre des recherches menées au titre de l'initiative de préparation aux situations d'urgence dans le secteur du tourisme :

<p>UN Responsabilité fragmentée Les conseils, la communication et la stabilisation économique relèvent de différentes agences à différents niveaux. Aucune entité n'est responsable à elle seule de l'économie touristique en temps de crise. 6,17,18</p>	<p>TROIS Des outils inadaptés Les guides de gestion des urgences sont souvent conçus pour les populations résidentes. Les visiteurs — mobiles, peu familiers avec les risques locaux, souvent sans moyen de transport ni réseau local — ne correspondent pas à ce modèle. 42,43</p>
<p>DEUX Absence de représentation dans les discussions Le tourisme est rarement reconnu officiellement dans les structures municipales ou provinciales de gestion des urgences. Les exploitants apprennent les évacuations en même temps que le public, alors même qu'ils gèrent des milliers de visiteurs dans les zones touchées. 17</p>	<p>QUATRE Effets de contagion sur la réputation et perception du risque Un incident localisé dans une région entraîne généralement une baisse des réservations à l'échelle nationale. L'enquête SPUR Communication (2026) a identifié la « diminution des réservations due à la perception du public plutôt qu'à des dommages matériels » comme une préoccupation récurrente. 18,19</p>

« Quand les médias annoncent que le Canada est en flammes, cela vous affecte longtemps après que l'incendie soit éteint. »

– Merlin Blackwell | Maire – Clearwater (Colombie-Britannique)

1.5 Qui assume le risque?

Au Canada, le risque dans le secteur touristique est réparti selon un système de gestion des urgences à plusieurs niveaux. Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux, locaux et autochtones ont chacun des responsabilités juridiques et opérationnelles, tandis que les organismes touristiques, les organismes de gestion des destinations, les agences de parcs, les entreprises du secteur de l'hôtellerie et les exploitants privés ont d'importantes responsabilités en matière de diligence raisonnable sur le terrain.⁶ En pratique, cela signifie qu'aucune autorité n'est responsable à elle seule du risque touristique en situation d'urgence. Ce risque est plutôt partagé entre les différentes juridictions, les différents systèmes et les différentes organisations, souvent de façon inégale et sans la coordination nécessaire pour protéger les visiteurs, les travailleurs, les intervenants, les personnes évacuées et les économies locales. Voir l'annexe B, « Responsabilités en matière de gestion des urgences au Canada », et l'annexe C, « Programmes de soutien gouvernementaux et ressources d'aide financière ».

Le secteur du tourisme est composé en grande majorité de petites entreprises. Les trois quarts des organisations ayant répondu à l'enquête nationale de TIAC emploient 50 personnes ou moins, et près de la moitié en comptent 10 ou moins.¹⁹ Ce sont précisément ces organisations qui sont les moins susceptibles de disposer de plans d'intervention d'urgence, de plans de continuité des activités, de stratégies de reprise d'activité ou d'une assurance adéquate, et qui sont les plus exposées aux perturbations. Leur risque ne se limite pas aux dommages matériels. Les exploitants peuvent subir des pertes de revenus en raison d'alertes d'évacuation, d'avis aux voyageurs, de fermetures de routes, de fumée, de la couverture médiatique, d'annulations de séjours ou du sentiment qu'une région entière est dangereuse, même si leurs biens restent intacts.

L'assurance de biens est l'un des principaux moyens de transférer ce risque, mais les catastrophes liées au changement climatique exercent une pression croissante sur ce système. Les données du secteur montrent que les conditions météorologiques extrêmes et les sinistres catastrophiques affectent la rentabilité du secteur canadien de l'assurance de dommages, tandis que la hausse des coûts de réassurance et de remplacement contribue à des difficultés d'accès à l'assurance pour les consommateurs et les entreprises. Il est également à noter qu'un événement extrême grave pourrait, dans certains cas, entraîner le retrait des assureurs. L'année 2024 a été la plus coûteuse jamais enregistrée au Canada en termes de pertes assurées liées aux conditions météorologiques extrêmes, dépassant les 8 milliards de dollars, avec des pertes importantes dues aux feux de forêt, aux inondations, à la grêle et aux tempêtes.^{22,37} Le secteur met en garde : à mesure que le Canada devient un endroit plus risqué pour y vivre, y travailler et s'assurer, l'accessibilité et la disponibilité de l'assurance sont de plus en plus affectées par la tarification du risque.

Cela creuse le fossé du transfert de risques pour le tourisme. Les produits d'assurance traditionnels couvrent généralement mieux les dommages matériels directs, mais les entreprises touristiques peuvent subir des pertes considérables dues au risque perçu, aux annulations de réservations, à l'atteinte à la réputation régionale, aux voyages annulés ou aux retards dans la communication sur la reprise. [24,26,37](#) Par exemple, à Jasper, les exploitants se sont vu refuser des demandes d'indemnisation car leurs bâtiments avaient résisté aux incendies, alors même que la fréquentation et les revenus s'effondraient. [24,26,37](#) À mesure que les assureurs deviennent plus sensibles aux risques et que les gouvernements modernisent le financement des catastrophes pour mettre l'accent sur la réduction et l'atténuation des risques, les exploitants touristiques pourraient être amenés à assumer une plus grande responsabilité en matière de préparation, de planification de la continuité et d'adaptation avant même qu'une catastrophe ne survienne. La modernisation fédérale du dispositif d'assistance financière en cas de catastrophe reflète cette évolution plus générale, avec une importance accrue accordée à l'atténuation des risques, à la planification préalable, à la sensibilisation aux dangers et à la réduction des coûts futurs liés aux catastrophes. [44](#)

Le tourisme autochtone ajoute une dimension supplémentaire. Il s'agit de l'un des segments touristiques qui connaît la croissance la plus rapide au Canada et de l'un des plus exposés aux situations d'urgence, de nombreux exploitants travaillant dans des régions éloignées, sujettes aux incendies, côtières, nordiques ou où les infrastructures sont limitées. [4.5](#) Ces exploitants peuvent également jouer un rôle informel de premiers intervenants, en utilisant leurs connaissances locales, leurs relations avec les communautés et leur expertise du territoire pour soutenir les visiteurs et les résidents en cas d'urgence. Parallèlement, le Groupe consultatif d'experts sur les mécanismes d'aide financière en cas de catastrophe a constaté que le risque de catastrophe augmente partout au Canada et que le financement fédéral en cas de catastrophe doit faire davantage pour atténuer les répercussions disproportionnées sur les populations vulnérables, tout en encourageant la réduction des risques et le renforcement de la résilience. [4.5](#) Pour les **exploitants touristiques métis** en particulier, les lacunes dans l'accès direct au financement fédéral de la gestion des urgences peuvent les rendre dépendants des programmes provinciaux et territoriaux qui ne reflètent pas nécessairement leurs structures de gouvernance, les réalités de leur communauté ou leurs besoins commerciaux. [45,46,47](#)

CE QUE LES DONNÉES NOUS DISENT

Les Premières Nations et les communautés autochtones représentent 42 % des évacuations liées aux feux de forêt, alors qu'elles ne constituent qu'environ 5 % de la population canadienne.⁴⁶

Dans l'ensemble, le risque pèse sur ceux qui sont le moins à même de l'absorber : les petits exploitants, les travailleurs saisonniers, les communautés rurales et éloignées, les entreprises touristiques autochtones et les économies locales où le tourisme n'est pas un secteur parmi d'autres, mais le fondement même des moyens de subsistance de la communauté. Le problème n'est pas que les exploitants touristiques refusent de se préparer. Il réside plutôt dans le fait qu'ils supportent des risques opérationnels, économiques, de sécurité des visiteurs et de réputation de première ligne, ainsi que des risques d'assurance de plus en plus complexes, au sein d'un système fragmenté qui n'a pas encore pleinement reconnu le tourisme comme faisant partie de l'infrastructure d'intervention d'urgence du Canada.

1.6 Modèles opérationnels au Canada

Le Canada dispose déjà de modèles efficaces de prévention, de préparation, d'intervention et de rétablissement, mais leur application est inégale. Plusieurs de ces modèles répondent déjà aux besoins du reste du pays.

- Le Cadre de gestion des urgences touristiques de la Colombie-Britannique est le seul modèle provincial au Canada qui intègre formellement le tourisme au système provincial de gestion des urgences.⁴⁸ Les données internationales privilégient clairement ce type d'approche intégrée et interministérielle plutôt que des plans de gestion de crise touristique cloisonnés.
- Le plan d'évacuation multimodale Sea to Sky est un modèle opérationnel pour le déplacement des visiteurs lors d'une évacuation massive.⁴⁹ Élaboré conjointement pour la municipalité touristique de Whistler et le district de Squamish, il comprend un calendrier d'évacuation quartier par quartier, une carte SIG interactive et un système de points de rassemblement pour le transport des visiteurs sans véhicule.
- Le Centre de préparation aux situations d'urgence de l'Association canadienne de la sécurité agricole (ACSA) centralise des ressources pratiques et accessibles pour aider les exploitations agricoles canadiennes à se préparer aux situations d'urgence, à y réagir et à s'en remettre.⁶² Il regroupe des outils développés par l'ACSA (comme des plans de préparation aux situations d'urgence pour les exploitations agricoles, des causeries de sécurité, des infographies et des ressources graphiques) ainsi que des liens provinciaux,

territoriaux, nationaux et sectoriels pour les producteurs de l'ensemble du secteur agricole.

- Les directives de Destination BC en matière de messages d'urgence et la boîte à outils de la BC Economic Development Association abordent ensemble les deux aspects du problème de la communication de crise : la communication de sécurité en temps réel et la transition post-événement « nous sommes ouverts ». ^{50,51} L'approche à double message de la BCEDA est l'outil le plus puissant actuellement disponible pour la phase de communication de reprise.
- Les pratiques législatives judicieuses des Territoires du Nord-Ouest reconnaissent officiellement les gouvernements autochtones comme partenaires en matière de gestion des urgences, garantissant ainsi que les stratégies de gestion des urgences soient plus respectueuses des cultures, plus durables sur le plan environnemental, soutenues par les communautés et bénéfiques à l'échelle locale. ⁶³
- L'initiative des Corps de l'Ontario rassemble et forme des bénévoles pour appuyer les intervenants de première ligne lors de catastrophes naturelles et d'urgences. ⁶⁵ En partenariat avec des ONG et les Premières Nations, les Corps fournissent une aide rapide sur le terrain, notamment en matière de gestion des débris, de services alimentaires et de vérifications du bien-être, et peuvent être déployés en 24 à 72 heures.

2.0 Examen des ressources en matière de préparation aux situations d'urgence au Canada

Afin d'explorer l'environnement informationnel et les ressources existantes en matière de préparation aux situations d'urgence au Canada, une analyse documentaire menée dans le cadre de l'Initiative de préparation aux situations d'urgence dans le secteur du tourisme a permis de recenser 76 sources très pertinentes, dont des guides, des cadres de référence, des trousseaux d'outils, des articles universitaires et des études de cas sur le tourisme et la gestion des urgences. L'ensemble des travaux est majoritairement canadien (56 sources, soit 74 %), avec 9 sources internationales fournissant des points de référence à l'échelle mondiale. La Colombie-Britannique est de loin la province la plus développée dans ce domaine, avec 8 sources dédiées, dont son Cadre de gestion des situations d'urgence dans le secteur du tourisme et son Initiative de résilience climatique. ^{48,64} L'Alberta contribue avec 2 ressources ciblées, tandis que les Territoires du Nord-Ouest en proposent 1 : leur rapport d'évaluation des conséquences des feux de forêt de 2023, l'un des documents les plus transparents de la collection. ⁶³ Environ 63 % de la documentation est immédiatement applicable par les exploitants : 34 guides pratiques, 18

cadres de référence et 14 trousse d'outils. Les articles universitaires constituent 5 sources et fournissent un fondement théorique. Cinq études de cas (Jasper, les feux de forêt dans les Territoires du Nord-Ouest, le plan d'évacuation de Sea to Sky, les tableaux de bord de la COVID-19 et l'analyse d'impact sur le tourisme autochtone) ancrent l'analyse dans les réalités opérationnelles canadiennes. La majorité des documents (51 %) proviennent d'organismes gouvernementaux, le reste étant issu d'organisations mixtes, d'organismes sans but lucratif et d'agences de tourisme.

CE QUE LES DONNÉES NOUS DISENT

Selon une enquête nationale, les modèles de plans d'intervention d'urgence, les modèles de plans de continuité des activités, les modèles de communication de crise et les listes de contrôle/guides de démarrage rapide représentaient les 4 composantes les plus demandées d'une trousse d'outils d'intervention d'urgence idéale pour les opérateurs.¹⁹

2.1 Six thèmes clés tirés de la littérature

Préparation des PME : Les outils existent, mais peu les utilisent

La grande majorité des entreprises touristiques canadiennes sont des PME, et la littérature est unanime : elles sont insuffisamment préparées, alors qu'un ensemble étonnamment complet d'outils gratuits existe déjà pour les aider. Le modèle de planification d'urgence touristique à compléter de PreparedBC, le programme d'évaluation de la Croix-Rouge, les guides de continuité des activités de la BDC et la trousse d'outils de l'Alberta Hotel and Lodging Association sont autant de ressources très pertinentes et bien conçues. ^{42,52,53,54} Le problème réside dans la sensibilisation et l'adoption, et non dans la qualité. Une étude menée après les feux de forêt de Kelowna en 2003 a révélé que même des années après un incendie majeur, très peu d'entreprises touchées avaient mis en œuvre des plans de communication de crise.⁵⁵

Les touristes constituent une population vulnérable

Les plans d'urgence négligent souvent le fait que les visiteurs d'une région manquent de connaissances locales, d'options de transport, d'accès à la langue et de sensibilisation aux systèmes d'alerte canadiens comme Alert Ready. Les voyageurs internationaux font face à des obstacles supplémentaires, avec peu de réseaux de soutien facilement accessibles dans leur pays d'origine. La plupart des plans d'urgence municipaux et provinciaux/territoriaux sont conçus principalement pour les populations résidentes, sans norme nationale exigeant la prise en compte des visiteurs. Cela place également les services d'incendie et d'urgence locaux dans

une situation impossible : on attend d'eux qu'ils soutiennent et protègent les populations touristiques de la haute saison, qui peuvent largement dépasser les recettes fiscales des résidents finançant le personnel, la formation, l'équipement et la capacité d'intervention. Le Plan d'évacuation multimodale Sea to Sky et le Guide des exploitants touristiques de PreparedBC constituent de véritables pratiques exemplaires, mais ils demeurent des exemples isolés. Les populations touristiques doivent être prises en compte dans la planification d'urgence, les formules de financement, les accords d'entraide et les programmes de préparation liés au tourisme, afin que les collectivités disposent des ressources nécessaires pour les personnes qu'elles servent réellement pendant les hautes saisons, et non seulement pour les résidents permanents.^{42,43}

« Les visiteurs ne savent pas forcément où ils se trouvent. Ils comptent sur l'hôtel, le gîte ou l'agence de tourisme pour les informer des risques. »

– Jenn Houtby-Ferguson | Professeure en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, Université de l'Île de Vancouver

Communication de crise : Bien formuler le message

La littérature distingue deux défis de communication distincts : communiquer pendant une crise pour protéger les visiteurs et communiquer après une crise pour signaler la réouverture d'une destination. Jasper est l'exemple canadien par excellence : le message « évitez de venir » a fonctionné, mais il s'est ancré dans l'esprit du public et a été extrêmement difficile à déconstruire. Les incendies de Maui en 2023 en sont un autre exemple frappant : même après la réouverture de l'île hawaïenne, le premier semestre 2024 a enregistré une baisse de 23,8 % des arrivées et de 24 % des dépenses touristiques par rapport à la même période de l'année précédente.⁵⁶

Un événement localisé dans une région a souvent un impact négatif sur les réservations à l'échelle nationale. Jasper a perturbé les réservations de croisières à Vancouver. Les feux de forêt en Colombie-Britannique ont entraîné des annulations en Ontario. Il est de plus en plus évident que les répercussions sur la réputation sont bien réelles et ont des effets dévastateurs.^{66 67}

Tourisme autochtone : un secteur en pleine croissance et très exposé

Le tourisme autochtone est l'un des segments touristiques canadiens qui connaît la croissance la plus rapide, mais aussi l'un des plus vulnérables en cas d'urgence. Les exploitants sont majoritairement situés dans des régions éloignées et sujettes aux incendies. Comme indiqué précédemment, les communautés métisses sont confrontées à une lacune juridictionnelle particulière : elles n'ont pas accès au Programme d'aide aux urgences (PAU) et ne reçoivent pas directement le financement du ministère fédéral de l'Agriculture et de l'Alimentation (MFAA).^{68,69} De plus, dans les communautés éloignées, les exploitants autochtones agissent souvent comme premiers intervenants de facto, s'appuyant sur un savoir traditionnel du territoire qu'aucun plan de gestion des urgences externe ne reproduit. Les pratiques judicieuses du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et l'Initiative de résilience climatique du tourisme de la Colombie-Britannique constituent les modèles les plus pertinents dans la littérature.^{63,64} Pour aller de l'avant, il est nécessaire de mettre en place un engagement dirigé par les Autochtones, un financement dédié à la gestion des urgences et à la résilience, des outils et des formations élaborés conjointement, le partage des données sur les impacts et l'inclusion explicite du tourisme autochtone dans les stratégies fédérales et locales de gestion des urgences, de tourisme, d'adaptation aux changements climatiques et d'infrastructures.^{4,5,45,46}

Coordination multi juridictionnelle : un défi structurel persistant

La structure de gouvernance fédérale, provinciale, territoriale et municipale du Canada peut engendrer des difficultés de coordination en situation d'urgence, notamment lorsque les rôles, les pouvoirs, les communications et les responsabilités financières sont répartis entre plusieurs paliers de gouvernement. L'évacuation des feux de forêt des Territoires du Nord-Ouest en 2023 a mis en lumière des lacunes en matière de coordination en temps réel, notamment l'insuffisance des technologies permettant de joindre les visiteurs dans les régions éloignées.⁶³ Elle a également souligné l'urgence de créer un organisme unifié de gestion des urgences et de planifier des itinéraires d'évacuation afin d'assurer la sécurité et la relocalisation coordonnée des visiteurs et du personnel hôtelier lors de crises territoriales d'envergure.⁶³ Le Cadre de gestion des urgences touristiques de la Colombie-Britannique est le seul modèle provincial au Canada qui intègre formellement le tourisme au système provincial de gestion des urgences, avec des résultats positifs au-delà des frontières juridictionnelles. Le rapport de l'OCDE de 2025 s'oppose aux plans de crise touristique autonomes et privilégie une approche intégrée et intergouvernementale, dont la Colombie-Britannique a été pionnière.⁷⁰

Le changement climatique : un contexte, et non un simple aléa

Le changement climatique n'est plus une menace future pour le tourisme ; il constitue désormais l'environnement à risque dans lequel ce secteur évolue. Les recherches internationales sur les risques de catastrophes alertent sur le fait que le coût économique des catastrophes devrait augmenter à mesure que les inondations, les tempêtes, les sécheresses et les vagues de chaleur extrêmes deviendront plus fréquentes et plus intenses sous l'effet du changement climatique. Pour un secteur dont l'économie repose sur les paysages, les saisons, les réseaux de transport, la confiance des visiteurs et les infrastructures communautaires, le changement climatique représente un contexte qui exacerbe toutes les vulnérabilités. Le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe désigne d'ailleurs explicitement le tourisme comme un secteur qui doit intégrer la gestion des risques de catastrophe. [30](#) Concrètement, les principes FireSmart, les outils de surveillance des aléas tels que WildFireSat et WeatherCAN, ainsi que les stratégies de dispersion saisonnière constituent les réponses les plus concrètes recensées dans la littérature. [57](#)

2.2 Lacunes de la documentation

Bien que la documentation présente des atouts en matière de cadres de communication de crise, de trousse d'outils pour les PME et de modèles provinciaux, plusieurs lacunes se dégagent :

- Absence de cadre national de gestion des urgences touristiques ; la Colombie-Britannique demeure une exception.
- Quasi absence de directives visant à soutenir les touristes eux-mêmes, malgré leur classification en tant que population ayant des besoins distincts.
- La plupart des recherches sur les catastrophes portent sur les feux de forêt en Colombie-Britannique et en Alberta. Les risques d'ouragans dans le Canada atlantique et les défis liés au pergélisol et aux infrastructures dans le Nord sont sous-représentés.
- Absence de données de référence nationales sur les taux de préparation des PME, ce qui empêche de suivre les progrès ou de constituer une base de données probantes pour l'investissement.
- La santé mentale et l'épuisement professionnel du personnel sont reconnus, mais presque pas étudiés. Le personnel touristique agit souvent comme premier intervenant

involontaire, alors qu'il peut également perdre son logement et ses moyens de subsistance.

- Les ressources multilingues sont rares.
- Absence de méthodologie nationale normalisée pour mesurer les coûts économiques des situations d'urgence pour le secteur du tourisme. • La documentation sur la gestion des urgences aborde rarement le tourisme comme partie intégrante des systèmes de préparation, d'intervention et de rétablissement, ce qui explique la sous-représentation des visiteurs, des opérateurs et des infrastructures touristiques dans les orientations de planification, les cadres politiques et les modèles de financement.
- Absence de surveillance ou de réponse coordonnée au niveau sectoriel face à la désinformation, notamment aux contenus générés par l'IA, en situation d'urgence.

3. Principales conclusions de nos recherches primaires et de nos consultations auprès du secteur touristique

Cette section synthétise trois principales sources de recherches primaires et de consultations publiques menées dans le cadre du projet de préparation aux situations d'urgence dans le secteur touristique : un sondage national auprès de 277 intervenants du secteur, cinq forums de discussion nationaux et les enseignements tirés de la Conférence internationale sur le tourisme autochtone de 2026.

3.1 Résultats du sondage

Le Sondage national sur la résilience du tourisme a été mené dans le cadre de l'initiative dans le secteur touristique afin d'évaluer l'état actuel de la préparation aux situations d'urgence dans l'ensemble du secteur touristique canadien.¹⁹ Le sondage a été offert en anglais et en français et a recueilli 277 réponses d'un large éventail d'acteurs de l'industrie, notamment des établissements d'hébergement, des entreprises de loisirs et de divertissement, des organismes de marketing de destination (OMD), des services de voyage, des entreprises de restauration, des entreprises de transport et des associations professionnelles.

Les trois quarts des répondants (75 %) représentent de petites entreprises de moins de 50 employés, et près de la moitié (45 %) comptent de 1 à 10 employés. Ce profil de petites et micro-entreprises influence tous les résultats présentés ci-dessous.

Les répondants ayant sélectionné « Autre » ont mentionné la sécheresse et la baisse du niveau des eaux, le froid extrême et les tempêtes hivernales, les pénuries de personnel liées à la COVID-19, les fermetures de routes dues aux glissements de terrain, l'incertitude géopolitique,

les perturbations du service de traversiers, les interdictions de faire des feux, les changements de politique du travail, les dysfonctionnements des transports aériens et ferroviaires, ainsi que les blocages d'accès liés aux manifestations. Les perturbations climatiques et leurs répercussions en cascade ne sont pas des risques hypothétiques pour les exploitants touristiques canadiens ; elles font partie intégrante de leur réalité.

Le secteur a été durement touché

La grande majorité des répondants ont subi des perturbations importantes au cours des cinq dernières années :

- *Incendies de forêt ou fumée : 57 %*
 - *Urgences de santé publique : 41 %*
 - *Tempêtes violentes : 38 %*
 - *Défaillances d'infrastructure : 32 %*
 - *Chaleur extrême : 29 %*
 - *Inondations : 24 %*
 - *Incidents de cybersécurité : 7 %*
 - *Autres : 13 %*
 - *Aucun des cas ci-dessus : 13 %*
-

Préparation opérationnelle : Des lacunes importantes persistent

Malgré une exposition généralisée aux situations d'urgence, l'infrastructure de préparation formelle est loin d'être universelle :

- 55 % disposent d'un plan d'intervention d'urgence écrit, mais 21 % s'appuient uniquement sur des procédures informelles, tandis que 15 % n'ont aucun plan.
- Seulement 40 % des répondants ont mis à jour leur progiciel de gestion intégré (PGI) au cours de la dernière année.
- À peine 51 % disposent d'un plan de continuité des activités écrit. 20 % en élaborent un, 16 % n'en ont pas et 13 % sont indécis.
- Seulement 27 % disposent d'une stratégie de reprise formelle. 43 % n'en ont aucune et 16 % sont en train d'en élaborer une.

- 25 % ne disposent d'aucune des ressources matérielles de préparation mentionnées (alimentation de secours, sauvegardes de données, kits de secours, etc.).

La confiance ne reflète pas les capacités

Malgré les difficultés liées aux ressources, 60 % des répondants se disent assez ou très confiants quant à leur capacité à poursuivre leurs activités en cas de perturbation régionale majeure. La réponse la plus fréquente, « assez confiant » (37 %), suggère que de nombreux opérateurs se sentent partiellement préparés, mais reconnaissent d'importantes lacunes. 14 % ne se disent pas confiants.

Communication et sécurité des visiteurs : des signaux contradictoires

La plupart des répondants reçoivent les alertes d'urgence par le biais des systèmes de notification locaux ou provinciaux (79 %), des SMS (58 %), des courriels (55 %) et des médias sociaux (50 %). Seuls 31 % s'appuient sur les associations professionnelles comme canal d'alerte, ce qui souligne l'importance pour les organismes de gestion de la destination (OGD) de renforcer leur rôle dans la communication d'urgence. Pour communiquer avec les clients, les méthodes dominantes sont la communication en personne (62 %), les médias sociaux (58 %), les courriels (58 %) et les mises à jour du site Web (50 %). Point préoccupant : 4 % n'ont aucune méthode définie pour communiquer les informations d'urgence aux clients, et seulement 21 % disposent de procédures documentées pour soutenir les visiteurs ayant des besoins particuliers (barrières linguistiques, difficultés de mobilité, absence de transports locaux). Moins de la moitié des répondants (47 %) estiment que les rôles et les responsabilités entre leur organisation et les autorités d'urgence locales ou provinciales sont clairement définis. 29 % affirment que les rôles ne sont pas clairs, et 11 % ne sont pas sûrs ; ce manque de coordination pourrait laisser les exploitants touristiques sans directives en cas de crise et les autorités d'urgence sans visibilité sur les besoins du secteur.

Capacités du personnel et de l'organisation : Volonté présente, mais ressources insuffisantes

La moitié des répondants (50 %) ont dispensé une formation formelle aux situations d'urgence à leur personnel, et 31 % ont offert des conseils informels. Cependant, lorsqu'on leur a demandé de classer les obstacles au renforcement de la préparation, trois difficultés interdépendantes sont systématiquement apparues en tête de liste :

- Capacités limitées du personnel : 59 % l'ont classée 4e ou 5e (très importante)
- Contraintes de coûts ou de financement : 53 %
- Priorités concurrentes : 53 %

Il ne s'agit pas de trois problèmes distincts. Ils décrivent un seul et même défi structurel : les organisations les plus exposées aux perturbations sont souvent celles qui disposent des ressources les moins importantes pour s'y préparer.

Reprise : Le point faible

La planification de la reprise est le domaine le plus vulnérable identifié par l'enquête. **Seuls 27 % des répondants disposent d'une stratégie de reprise formelle, et 43 % n'en ont aucune.** La reprise – le rétablissement des revenus, la restauration de la confiance des visiteurs et la reprise des activités normales – est généralement la phase la plus longue et la plus coûteuse de toute crise. La couverture d'assurance est également une source de préoccupation. **21 % des répondants ne sont pas certains de leur propre couverture, 11 % ont une couverture limitée et 7 % n'ont aucune assurance.** Plusieurs répondants ont souligné que les produits d'assurance traditionnels ne tiennent pas compte des réalités spécifiques au tourisme, telles que la baisse des réservations due à la perception du public plutôt qu'aux dommages matériels. Les analyses post-incident constituent une autre lacune : **40 % des répondants effectuent systématiquement des analyses formelles après une perturbation et 19 % le font parfois, mais 22 % n'en effectuent jamais,** ce qui signifie que les enseignements tirés des perturbations passées risquent de ne pas être exploités.

Ce que les opérateurs recherchent dans une trousse d'outils nationale

Lorsqu'on leur a demandé de sélectionner les trois ressources les plus utiles dans une trousse d'outils nationale de préparation aux situations d'urgence pour le tourisme, les répondants ont clairement indiqué qu'ils souhaitaient des outils pratiques et prêts à l'emploi plutôt que du contenu pédagogique général :

Modèle de plan d'intervention d'urgence :	61 %
Modèle de plan de continuité des activités :	50 %
Modèles de communication de crise :	37 %
Listes de contrôle et guides de démarrage rapide :	35 %
Guide de marketing pour la reprise :	29 %
Guide de navigation (financement et l'assurance) :	28 %
Vidéos de formation du personnel :	25 %
Modèle de répertoire de contacts :	8 %

Ce que les exploitants demandent

Parmi les 80 répondants à la question ouverte sur les facteurs qui permettraient d'améliorer la préparation, six thèmes principaux se sont dégagés :

- **Financement et soutien financier.** Les besoins les plus fréquemment cités : financement d'immobilisations pour l'équipement (générateurs, systèmes d'approvisionnement en eau, protection côtière), aide d'urgence similaire à celle accordée dans le cadre de la COVID-19,

subventions pour les petites entreprises et les entreprises saisonnières, et réforme des assurances.

- **Modèles pratiques et guides étape par étape.** Des guides simples, réalistes et adaptés au secteur d'activité et au type d'entreprise, avec des listes de vérification faciles à consulter et des exemples de plans d'entreprises similaires (y compris des études de cas de Jasper et de Fort McMurray).
- **Formation et éducation.** Des formations de formateurs, des exercices basés sur des scénarios et des options abordables pour le personnel saisonnier et les petites équipes. Plusieurs répondants ont insisté sur l'importance d'une formation pratique et immersive.
- **Meilleure coordination avec le gouvernement.** Le secteur du tourisme est souvent exclu des structures de gestion des urgences. Les répondants ont plaidé pour une reconnaissance du rôle du tourisme au sein des tables de gestion des urgences, des réponses gouvernementales standardisées et des circuits de communication plus clairs.
- **Amélioration des systèmes de communication et d'information.** Informations en temps réel lors des situations d'urgence, amélioration de la couverture cellulaire dans les zones rurales et isolées, portails d'hébergement pour les personnes évacuées et les secouristes, et systèmes d'alerte gradués.
- **Accompagnement et formation d'experts.** Les modèles seuls ne suffisent pas. Les opérateurs souhaitent bénéficier de l'expertise d'un spécialiste pour adapter les ressources à leur situation particulière.

3.2 Constatations des forums de discussion

Thèmes transversaux des forums de discussion

Entre février et mars 2026, TIAC a organisé des forums de discussion virtuels destinés aux exploitants de petites entreprises touristiques, aux associations industrielles provinciales et territoriales, aux associations et organisations industrielles nationales et aux experts en gestion des urgences. De plus, TIAC a animé une table ronde en personne avec des dirigeants de communautés autochtones et d'entreprises touristiques dirigées par des Autochtones, en collaboration avec l'Association touristique autochtone du Canada (ITAC).

Lors des cinq forums de discussion virtuels, plusieurs thèmes récurrents ont émergé concernant le lien entre le tourisme et la gestion des urgences au Canada. Les participants ont souligné que le tourisme n'est pas seulement touché par les situations d'urgence ; il fait souvent partie intégrante du système d'intervention. Les exploitants, les associations, les hébergements, les attractions, les professionnels du plein air, les organismes de destination et les entreprises communautaires possèdent des connaissances locales, des infrastructures, des relations avec les visiteurs et des canaux de communication qui peuvent renforcer la préparation, l'intervention et le rétablissement en cas d'urgence. Or, ces atouts ne sont pas systématiquement reconnus ni intégrés aux systèmes officiels de gestion des urgences. Les thèmes ci-dessous reflètent un appel commun à une meilleure définition des rôles, à une coordination renforcée, à des outils pratiques, à une communication améliorée, à un meilleur soutien financier et en main-d'œuvre, ainsi qu'à un cadre national adaptable aux réalités régionales.

Cinq thèmes sont ressortis de tous les forums¹⁸ :

1. Le tourisme doit être impliqué.

Chaque forum a soulevé l'absence du tourisme dans les structures formelles de gestion des urgences, et tous ont présenté cela comme un problème de coordination préjudiciable au secteur et à la réponse d'urgence en général.

2. Les opérateurs possèdent une expertise que le système n'exploite pas.

Connaissance du terrain, situation réelle en temps réel, données démographiques des visiteurs et disponibilité des hébergements : autant d'atouts dont disposent les opérateurs et qui font souvent défaut aux responsables de la gestion des urgences.

3. Les modèles fonctionnent pour les petits opérateurs, mais il faut aller plus loin.

Financement, formation, accompagnement et soutien opérationnel d'experts ont été évoqués dans chaque forum. Une simple bibliothèque de documents ne suffira pas à combler le manque.

4. La communication de crise est un aspect complexe et exigeant de la gestion des urgences qui, pour être efficace, nécessite la consultation et la coordination des parties prenantes.

Le passage d'une politique d'« interdiction de voyager » à une politique d'« ouverture » après la crise, les répercussions sur la réputation à l'échelle interrégionale et la désinformation médiatique exigent tous une coordination sectorielle qui fait actuellement défaut.

5. Le rétablissement est l'urgence silencieuse.

Tous les forums ont souligné que les répercussions à long terme des perturbations (pertes de revenus, attrition du personnel, lacunes en matière d'assurance et perte de confiance des visiteurs) constituaient la phase où les opérateurs se sentent le plus isolés et le moins soutenus.

Reconnaissance et intégration officielles du tourisme dans la gestion des urgences

Les participants ont souligné à maintes reprises la nécessité d'une place significative pour le tourisme dans les instances de gestion des urgences, avant, pendant et après les crises. Les opérateurs touristiques sont souvent appelés à soutenir les visiteurs, les personnes évacuées, le personnel et les communautés, mais ils ne sont pas toujours consultés lors de l'élaboration des plans d'urgence, des décisions d'évacuation, des avis aux voyageurs ou des stratégies de rétablissement.

Le tourisme a été décrit à la fois comme un secteur touché par les urgences et comme un partenaire essentiel en matière d'intervention d'urgence. Hôtels, gîtes, restaurants, attractions, transporteurs, guides, offices de tourisme et organismes de destination peuvent fournir hébergement, nourriture, soutien logistique, renseignements locaux, communications et gestion des visiteurs en situation de crise.

Les participants ont également souligné que le tourisme devrait être intégré aux plans nationaux de gestion des urgences et aux cadres de stabilisation économique. Plusieurs discussions ont présenté le tourisme comme un service essentiel ou un partenaire crucial en matière d'intervention d'urgence, car les infrastructures touristiques sont souvent sollicitées lors des évacuations, de l'hébergement et du rétablissement.

Les décisions d'urgence prises sans consultation du secteur touristique peuvent avoir des conséquences imprévues. Par exemple, les exploitants d'hébergement ont décrit les difficultés rencontrées lors des feux de forêt du Manitoba, où le relogement des personnes évacuées a coïncidé avec les périodes de forte affluence touristique, exerçant une pression sur les communautés d'accueil et les économies touristiques locales. Les inondations de Banff en 2013 ont également été citées comme exemple de difficultés de coordination, démontrant la nécessité d'une communication plus claire, d'une allocation des ressources plus importante et d'une meilleure intégration entre les autorités touristiques et les services d'urgence. Les exploitants d'attractions touristiques ont également noté que les décisions concernant le placement des personnes évacuées sont parfois prises sans consultation du secteur, ce qui cause des dommages économiques évitables.

Coordination interjuridictionnelle, régionale et systémique

La fragmentation a été identifiée comme l'un des principaux obstacles. Les responsabilités en matière de gestion des urgences sont réparties entre les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux, municipaux, locaux et autochtones, tandis que les activités touristiques s'étendent souvent au-delà de ces frontières. Les visiteurs ne sont pas confrontés à des situations d'urgence en fonction des limites administratives.

Les participants ont souligné que les plans d'urgence s'arrêtent souvent aux frontières provinciales ou municipales, alors que ce n'est pas le cas pour les visiteurs, les exploitants, les voies de transport et les chaînes d'approvisionnement. Cela pose des problèmes dans les régions où les déplacements interprovinciaux sont fréquents, où l'on trouve des communautés dépendantes des traversiers, des routes éloignées, des destinations insulaires et des routes d'accès unique.

L'accès par une seule route a été soulevé à plusieurs reprises comme un risque majeur. Dans de nombreuses communautés touristiques, la fermeture d'une seule route peut affecter simultanément l'évacuation, l'accès des services d'urgence, les déplacements des visiteurs, les déplacements du personnel, les chaînes d'approvisionnement et la continuité des activités.

L'expérience des feux de forêt dans les Territoires du Nord-Ouest a révélé des lacunes dans l'équipement de lutte contre les incendies, les systèmes de communication et l'absence d'un système universel de gestion des urgences à l'échelle des territoires. Les participants ont souligné la nécessité de bases de données locales plus solides, de rôles plus clairs en matière d'intervention d'urgence et d'une collaboration plus proactive entre les exploitants touristiques, les gouvernements, les municipalités et les premiers intervenants.

Les différences régionales ont également été mises en évidence. Un cadre national est nécessaire, mais il doit être suffisamment flexible pour tenir compte des divers aléas et des réalités géographiques, notamment l'érosion côtière et les tempêtes dans le Canada atlantique, les feux de forêt dans l'Ouest canadien, le pergélisol et les défis liés aux infrastructures dans le Nord, les inondations dans de nombreuses régions et les perturbations des transports dans les collectivités rurales, éloignées et insulaires.

Outils pratiques, formation et soutien aux exploitants

Les participants ont fortement appuyé la création d'un centre de ressources centralisé, point d'accès unique aux ressources pratiques de préparation aux situations d'urgence. Parmi les ressources suggérées figuraient des modèles de plans d'intervention d'urgence, des outils de planification de la continuité des activités, des modèles de communication de crise, des conseils en matière d'assurance, des ressources pour accéder au financement, des ressources d'adaptation aux changements climatiques, des outils de planification des infrastructures et des listes de vérification pour les petits exploitants.

Une nette préférence s'est dégagée pour les ressources pratiques et informatives plutôt que pour les documents de sensibilisation généraux. Les participants ont souligné que les exploitants ont besoin d'outils qu'ils puissent utiliser rapidement et adapter à leur type d'entreprise, leur situation géographique, leur modèle de dotation en personnel, le profil de leurs visiteurs et leur exposition aux risques.

Les petits et moyens exploitants ont également besoin d'accompagnement, de formations basées sur des scénarios, d'exercices, de soutien d'experts et de conseils simples et détaillés pour les aider à transformer les modèles en plans d'exploitation concrets.

Le programme READI™ de l'AITC a été identifié comme une occasion de croissance nationale coordonnée. Les participants ont suggéré que les associations touristiques provinciales et territoriales pourraient collaborer avec l'AITC pour faciliter l'expansion du programme, en soutenant potentiellement la mise en œuvre, la promotion et l'adaptation à l'échelle régionale plutôt que de créer des programmes de préparation parallèles. Le besoin de formation régulière a également été soulevé auprès des opérateurs. Les participants ont souligné que le personnel, notamment les travailleurs saisonniers et les employés en contact direct avec la clientèle, doit savoir communiquer avec les visiteurs, fermer les installations en toute sécurité, participer aux évacuations et intervenir lorsque les systèmes officiels sont défectueux ou indisponibles.

Communication de crise, alertes et informations aux visiteurs

La communication de crise est apparue comme l'un des thèmes les plus urgents et récurrents. Les participants ont souligné que les messages d'urgence doivent garantir la sécurité publique tout en étant suffisamment précis pour éviter des dommages économiques inutiles aux zones non directement touchées. Des messages trop généraux ou imprécis, tels que les avis de « ne pas voyager », peuvent entraîner des annulations dans des régions entières, même lorsque seules certaines zones présentent un risque. Les participants ont insisté sur la nécessité pour les opérateurs touristiques, les organismes de destination, les gouvernements et les services

d'urgence de coordonner leurs messages afin de faire la distinction entre les zones à risque, les zones faisant l'objet d'un avis et les zones qui restent ouvertes.

Les feux de forêt de 2023 en Colombie-Britannique, notamment dans l'intérieur de la province et dans la vallée de l'Okanagan, ont été cités en exemple pour illustrer comment les restrictions, la couverture médiatique et la perception générale du risque peuvent entraîner des annulations si les agences provinciales et les partenaires touristiques n'interviennent pas rapidement. En août 2023, la Colombie-Britannique a instauré un décret d'urgence limitant les déplacements non essentiels pour les hébergements temporaires dans plusieurs communautés de l'intérieur touchées par les feux de forêt. Ce décret a permis de libérer des hôtels, des motels, des terrains de camping et d'autres types d'hébergement pour les personnes évacuées et le personnel d'urgence, tout en perturbant considérablement le tourisme et l'activité économique liée à l'hébergement en pleine saison touristique.

Les feux de forêt de 2023 au Québec ont également été mentionnés comme un exemple du problème plus général selon lequel le tourisme n'est pas encore reconnu comme une infrastructure essentielle, même si les messages d'urgence peuvent avoir des conséquences directes sur la confiance des visiteurs, les réservations et les économies régionales.

Les participants ont souligné l'importance du langage et de la dénomination des événements. La manière dont les situations d'urgence sont nommées, décrites et rapportées peut influencer la perception du public longtemps après la disparition du risque immédiat. Les opérateurs souhaitent être impliqués dans l'élaboration des messages de sécurité afin que les informations soient exactes, localisées et mises à jour en fonction de l'évolution de la situation.

Le secteur a également besoin d'une communication renforcée pour la reprise post-crise. Les participants ont plaidé pour de meilleurs outils afin de faciliter la transition entre les messages de sécurité incitant à la prudence et les messages crédibles de reprise d'activité, tels que « nous sommes ouverts », une fois la situation améliorée.

Les systèmes d'alerte ont également constitué une préoccupation majeure en matière de communication. Les participants ont souligné l'importance d'alertes d'urgence standardisées, d'une meilleure compréhension des systèmes d'alerte par le public et d'outils de communication fiables pour les visiteurs qui ne connaissent pas la géographie locale, ne sont pas abonnés aux alertes locales ou ne perçoivent pas la gravité de l'évolution de la situation. L'arrêt du service de **radio météo** a été cité en exemple de décision prise sans consultation suffisante des secteurs concernés, avec des conséquences concrètes pour les communautés isolées qui dépendent des alertes météorologiques.

Infrastructures touristiques et expertise locale : atouts d'urgence

Les participants ont souligné à plusieurs reprises que les infrastructures touristiques constituent un atout sous-utilisé pour la gestion des urgences. Hôtels, gîtes, restaurants, centres d'information touristique, attractions, transporteurs, exploitants d'activités de plein air et lieux communautaires peuvent servir d'abris, de zones de rassemblement, de fournisseurs de nourriture, de plateformes logistiques, de points d'information et d'espaces de soutien pour les personnes évacuées, les intervenants, les résidents et les visiteurs.

Les participants ont insisté sur la nécessité d'établir un inventaire des ressources et de nouer des relations avant que les situations d'urgence ne surviennent. Attendre qu'une crise éclate oblige les responsables et les opérateurs des services d'urgence à se contenter de solutions improvisées.

Une plateforme mise en place en Colombie-Britannique en collaboration avec l'Association de l'hôtellerie de la Colombie-Britannique, qui permet aux hôtels de réserver des chambres pour les personnes évacuées et les intervenants d'urgence, a été identifiée comme un modèle prometteur pouvant potentiellement être déployé à l'échelle nationale.

Les professionnels du plein air, les guides, les pourvoyeurs, les exploitants de sites terrestres et les entreprises liées aux parcs ont été identifiés comme des ressources sous-utilisées. Ces acteurs possèdent souvent une connaissance en temps réel du terrain, des voies d'accès, du comportement des visiteurs, des conditions météorologiques, de l'évolution du paysage et des risques émergents.

Les participants ont souligné que cette expertise locale pourrait appuyer la planification des évacuations, les interventions en zones isolées, la conservation, la surveillance des espèces envahissantes, l'adaptation au changement climatique et les communications d'urgence, mais qu'elle n'est pas systématiquement intégrée aux systèmes formels de gestion des urgences.

Les communautés touristiques ont également été décrites comme disposant d'une solide infrastructure sociale. Les exploitants, les résidents, les municipalités, les associations, les hébergements, les attractions, les restaurants, les guides et les transporteurs se connaissent souvent et collaborent en cas de crise. Les participants ont insisté sur le fait que cette capacité de réseau informelle devrait être reconnue, organisée et soutenue.

Continuité des activités, assurances et résilience financière

L'assurance et la résilience financière ont été des sujets de préoccupation majeurs lors des discussions. Les participants ont constaté que les produits d'assurance existants ne reflètent souvent pas l'ampleur réelle des pertes de revenus subies par les entreprises touristiques en cas d'urgence.

Les opérateurs peuvent subir des pertes importantes en raison d'annulations, de fermetures de routes, de fumée, d'alertes d'évacuation, d'avertissements aux voyageurs, de la couverture médiatique, de la perception des visiteurs ou des répercussions sur leur réputation, même lorsque leurs biens n'ont pas été endommagés physiquement.

Les participants ont suggéré que des produits d'assurance spécifiques au secteur, des politiques d'annulation de voyage plus claires et des explications plus claires sur les conditions d'annulation à destination des visiteurs pourraient contribuer à réduire l'incertitude tant pour les opérateurs que pour les voyageurs.

La création d'un fonds national d'aide aux sinistrés du tourisme ou d'un mécanisme de soutien financier sectoriel a été évoquée comme solution potentielle, notamment pour les opérateurs ruraux, isolés, saisonniers et exposés aux aléas climatiques.

Les participants ont également proposé un guide pratique des financements afin d'aider les petits opérateurs à comprendre les programmes d'aide disponibles, les limites des assurances, les obligations financières et les stratégies de reprise après une situation d'urgence.

La planification de la continuité des activités a été considérée comme une priorité pour les petits opérateurs. Les participants ont souligné que les aides doivent tenir compte des réalités des petites entreprises, caractérisées par des effectifs réduits, des revenus saisonniers, des coûts fixes élevés et un accès limité à une expertise en gestion des urgences.

Stabilité de la main-d'œuvre, bien-être du personnel et capacité communautaire

La stabilité de la main-d'œuvre en situation d'urgence a été jugée insuffisamment prise en compte. Les participants ont souligné la nécessité de stratégies pour maintenir le personnel en poste et bénéficier de ses avantages sociaux pendant les perturbations, notamment lorsque les entreprises sont temporairement fermées mais ont besoin de main-d'œuvre qualifiée pour la réouverture et la reprise d'activité.

Les travailleurs saisonniers ont été identifiés comme une source de préoccupation particulière. De nombreuses entreprises touristiques dépendent de personnel saisonnier qui peut ne pas connaître les risques locaux, les protocoles d'urgence ou les systèmes de soutien communautaires.

Les participants ont également exprimé des inquiétudes concernant les traumatismes, l'épuisement professionnel et le risque de syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Les travailleurs du secteur touristique peuvent être amenés à soutenir les visiteurs, les personnes évacuées et les résidents tout en devant faire face à des risques personnels, à une perte de revenus, au déplacement ou à l'incertitude quant à la survie de leur lieu de travail.

Des exercices réguliers, la formation du personnel et des protocoles internes clairs ont été identifiés comme des éléments essentiels de la préparation. Les exploitants ont besoin de personnel sachant comment réagir en cas d'évacuation, de fermeture, de coupure de communication, d'urgence concernant les visiteurs et de changements rapides de situation.

La collaboration communautaire a été maintes fois soulignée comme un atout. Dans les petites collectivités et les régions éloignées, les entreprises touristiques s'appuient souvent sur des relations informelles avec les municipalités, les voisins, les autres entreprises, les services d'urgence et les associations locales. Les participants ont insisté sur le fait que ces relations doivent être entretenues en amont des situations d'urgence et non pas être sollicitées uniquement lorsque les systèmes sont déjà sous tension.

Modèles adaptables et possibilités nationales

Les participants ont recensé plusieurs modèles pratiques et occasions de partenariat susceptibles d'éclairer une approche nationale. Parmi ceux-ci, mentionnons la plateforme d'inscription à l'hébergement de la Colombie-Britannique pour les personnes évacuées et les intervenants, l'initiative de bénévolat « Corps de l'Ontario », les efforts provinciaux visant à harmoniser les communications d'urgence avec les exploitants touristiques et la Semaine nationale de la préparation aux situations d'urgence du gouvernement fédéral, qui représente une occasion potentielle de sensibilisation.

Le travail de la Nouvelle-Écosse pour harmoniser les communications de gestion des urgences avec les exploitants touristiques a été cité comme un exemple utile d'amélioration de la circulation de l'information et des systèmes d'alerte précoce.

L'expérience de Terre-Neuve-et-Labrador avec l'ouragan Fiona a été mentionnée comme un exemple de la façon dont les pénuries de ressources et de coordination peuvent affecter les communautés touristiques lors de perturbations majeures.

L'initiative « Corps de l'Ontario », qui recrute des bénévoles de différents secteurs pour appuyer les interventions d'urgence, a été identifiée comme un modèle à examiner afin d'en tirer des leçons ou des adaptations.

Les participants ont souligné que le Canada n'a pas à partir de zéro. Il existe déjà des modèles prometteurs, mais ils demeurent inégalement répartis. Le défi consiste à relier, à étendre et à financer ce qui fonctionne afin que les exploitants de partout au pays puissent en bénéficier.

3.3 Perspectives autochtones

Le 18 février 2026, une séance de consultation organisée dans le cadre de la Conférence internationale sur le tourisme autochtone a réaffirmé que la préparation aux situations d'urgence pour le tourisme autochtone doit être considérée comme une question de sécurité publique, de résilience économique et de continuité culturelle. Les entreprises touristiques autochtones sont souvent situées dans des régions rurales, éloignées, nordiques, côtières, sujettes aux incendies ou aux infrastructures limitées, où les aléas climatiques tels que les feux de forêt, la fumée, les inondations, les vagues de chaleur extrêmes et les intempéries peuvent rapidement perturber les voies d'accès, les déplacements des visiteurs, le personnel, les chaînes d'approvisionnement, les expériences en milieu naturel et la sécurité des communautés. Les discussions de groupe animées ont également mis en lumière une lacune plus importante relevée dans l'analyse des ressources de gestion des urgences pour les Autochtones : la plupart des outils de gestion des urgences existants sont conçus pour les gouvernements ou les communautés, et non pour les entreprises touristiques, les destinations, les guides, les opérateurs culturels ou les organismes en contact avec les visiteurs autochtones. Par conséquent, on peut s'attendre à ce que les entreprises touristiques autochtones soutiennent les visiteurs, les résidents, les personnes évacuées et les intervenants d'urgence en cas de crise, mais elles demeurent insuffisamment reconnues dans les plans d'urgence officiels, les sources de financement, les protocoles de communication et les mesures de soutien au rétablissement.

La séance a également souligné la nécessité d'adopter des approches de préparation aux situations d'urgence dirigées par les Autochtones, respectueuses de leur culture et ancrées dans la gouvernance locale, les savoirs autochtones, la langue, les cérémonies, les pratiques liées au territoire et les protocoles communautaires. Les points de vue des participants concordent avec la recommandation du rapport selon laquelle les principaux organismes du secteur touristique

devraient collaborer avec les gouvernements provinciaux et fédéral afin d'accroître la visibilité du tourisme autochtone et d'améliorer son soutien dans le cadre de la gestion des urgences, de l'adaptation aux changements climatiques, du financement du tourisme et de la planification des infrastructures. Parmi les priorités clés figurent le développement conjoint d'outils pratiques et de formations pour les exploitants touristiques autochtones, la création d'un financement dédié à la gestion des urgences et à la résilience, la mise en place d'un mécanisme consultatif dirigé par les Autochtones, l'amélioration du partage des données sur les répercussions des situations d'urgence et l'inclusion explicite du tourisme autochtone dans les stratégies fédérales en matière de tourisme et de gestion des urgences. Dans l'ensemble, les échanges ont mis en lumière le fait que les exploitants touristiques autochtones ne sont pas des intervenants périphériques en situation d'urgence; ce sont des partenaires communautaires qui possèdent des connaissances, des relations, des ressources et des responsabilités essentielles qui doivent être reconnues avant, pendant et après les situations d'urgence.

Une analyse documentaire et de ressources complémentaire portant sur 90 ressources de gestion des urgences autochtones des Premières Nations, des Métis, des Inuits, du milieu universitaire et du monde entier a été menée afin de mieux comprendre comment la préparation, l'intervention, le rétablissement et la résilience climatique en situation d'urgence s'articulent avec le tourisme autochtone.²⁰ L'analyse confirme que le tourisme autochtone représente une part importante et croissante de l'économie touristique canadienne, mais aussi l'un des secteurs les plus exposés aux situations d'urgence, car de nombreux exploitants travaillent dans des environnements éloignés, ruraux, nordiques, côtiers, sujets aux incendies ou aux infrastructures limitées.⁴

Le forum de discussion et l'analyse des ressources ont tous deux révélé que les connaissances autochtones en matière de gestion des urgences sont riches, mais inégalement réparties. Les ressources des Premières Nations sont comparativement plus développées, notamment en ce qui concerne les feux de forêt, l'évacuation, les urgences sanitaires et la préparation communautaire. Les ressources des Métis et des Inuits en matière de gestion des urgences sont émergentes et revêtent une importance stratégique. **Les documents métis mettent l'accent sur la gouvernance et les lacunes juridictionnelles, tandis que ceux des Inuits portent principalement sur le climat, les infrastructures, la sécurité alimentaire, la sécurité de l'eau et les phénomènes météorologiques extrêmes.** Les ressources universitaires et internationales autochtones sur la réduction des risques de catastrophe apportent un éclairage important sur l'évacuation, les déplacements, les répercussions sur les communautés d'accueil, la sécurité culturelle, les savoirs traditionnels et la cogouvernance. Toutefois, très peu de ressources abordent explicitement les exploitants touristiques, les visiteurs, les destinations ou les infrastructures touristiques autochtones.

Quatre thèmes clés se sont dégagés

- **Premièrement**, il existe très peu d'outils de gestion des urgences conçus spécifiquement pour les entreprises et les destinations touristiques autochtones. La plupart des ressources existantes sont destinées aux communautés ou aux gouvernements, laissant les exploitants sans orientations pratiques propres au secteur.
- **Deuxièmement**, la complexité des compétences entre les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux, municipaux et autochtones peut rendre les exploitants touristiques autochtones pratiquement invisibles dans de nombreux plans d'urgence, accords de financement et mesures de soutien à la relance.
- **Troisièmement**, la sécurité culturelle, les savoirs autochtones, les langues locales, les cérémonies, les pratiques liées au territoire et les protocoles communautaires ne sont pas systématiquement intégrés à la planification des mesures d'urgence en matière de tourisme, alors même qu'ils sont essentiels à une préparation et à une relance efficaces menées par les Autochtones.
- **Quatrièmement**, les aléas climatiques tels que les feux de forêt, la fumée, les inondations, les vagues de chaleur extrêmes et les perturbations des infrastructures entraînent des interruptions plus longues et plus fréquentes dans les régions où se trouvent de nombreuses expériences touristiques autochtones. [4,45,46,47,58](#)

L'analyse confirme la conclusion générale de ce rapport : le tourisme n'est pas dissocié de la gestion des urgences ; il en fait partie intégrante. Ce lien est particulièrement important pour le tourisme autochtone. Les exploitants autochtones peuvent soutenir les visiteurs, les résidents, les personnes évacuées et les intervenants d'urgence en situation de crise, tout en gérant les perturbations de leurs activités, leurs responsabilités culturelles, la sécurité de leurs communautés, l'accès à leurs terres et les longs délais de rétablissement. Ces réalités exigent des systèmes de gestion des urgences qui reconnaissent les exploitants touristiques autochtones comme des partenaires essentiels et non comme des intervenants périphériques. Pour aller de l'avant, il est nécessaire de mettre en place un processus d'engagement dirigé par les Autochtones, un financement dédié à la gestion des urgences et à la résilience, des outils et des formations pratiques élaborés conjointement, le partage des données sur les impacts et l'intégration explicite du tourisme autochtone dans les stratégies fédérales en matière de tourisme, de gestion des urgences, d'adaptation aux changements climatiques et d'infrastructures. [4,45,47,58](#)

3.4 Conclusion

L'ensemble de ces échanges instructifs aboutit à une conclusion claire : les opérateurs touristiques souhaitent être intégrés aux systèmes qui dépendent déjà d'eux. Le secteur dispose d'atouts, de connaissances, d'infrastructures, de canaux de communication, de personnel qualifié et de liens avec les communautés locales qui peuvent améliorer la préparation, la réponse et le rétablissement en cas d'urgence. Pour exploiter pleinement ces atouts, le tourisme a besoin d'une reconnaissance officielle, de rôles clairement définis, d'outils pratiques, de formations adaptables, de canaux d'alerte fiables, d'une meilleure assurance et d'un soutien financier accru, d'une communication de crise améliorée et d'un cadre national coordonné qui tienne compte des réalités des opérateurs, des travailleurs, des visiteurs, des personnes évacuées et des communautés d'accueil.

4. Recommandations pour une voie optimale à suivre

Les données recueillies lors des recherches documentaires, de l'enquête nationale, des forums de discussion et de l'analyse de la littérature convergent vers un constat : malgré quelques réussites ponctuelles, les entreprises touristiques canadiennes sont généralement mal préparées aux situations d'urgence. Elles manquent de ressources, sont mal connectées et opèrent souvent de manière isolée par rapport aux systèmes de gestion des urgences censés les soutenir.

QUE DISENT LES DONNÉES

*Les enjeux sont bien réels. L'incendie de Jasper en 2024 a engendré plus de 880 millions de dollars de pertes assurées. Les incendies de forêt survenus dans les régions d'Okanagan et de Shuswap en 2023 ont ajouté plus de 720 millions de dollars de dommages assurés à ce montant. [26,27](#)
Il ne s'agit pas de coûts marginaux ; ce sont des atteintes directes à l'infrastructure économique des communautés touristiques canadiennes.*

Cette section structure la stratégie à adopter selon deux axes : structurel et de prestation de services (au niveau des opérateurs), chacun décliné en stratégies à court et à long terme. Cette distinction est délibérée ; elle permet de différencier les recommandations relatives à l'intégration optimale des besoins du secteur touristique dans la planification d'urgence et les moyens d'accompagner au mieux les opérateurs dans le renforcement de leur résilience.

4.1 Considérations structurelles

À court terme

- Formaliser le rôle du tourisme dans la gestion des urgences. Faire du tourisme un partenaire reconnu dans la planification, l'intervention et le rétablissement en cas d'urgence, afin que les exploitants, les organismes de destination et les associations sectorielles soient inclus dans la prise de décision avant, pendant et après les situations d'urgence. [17](#)
- Renforcer la coordination des décisions d'urgence liées au tourisme. Plaider pour des protocoles plus clairs et plus cohérents concernant les avis aux voyageurs, la coordination des évacuations, les mesures aux frontières, la circulation des visiteurs et la communication dans les régions dépendantes du tourisme. [17](#)
- Formaliser le codéveloppement avec les Autochtones. Collaborer avec les organismes et les exploitants touristiques autochtones afin d'intégrer les connaissances traditionnelles, la gouvernance communautaire et la sécurité culturelle aux ressources et aux outils de formation. [4,45,58](#)
- Promouvoir la diffusion de messages d'urgence multilingues à destination des visiteurs internationaux. Accroître la visibilité des systèmes d'alerte régionaux et du programme Alert Ready dans les aéroports, les parcs nationaux, les hébergements et les plateformes de réservation en ligne. Développer des partenariats avec les compagnies aériennes et les principales plateformes de réservation afin de diffuser en temps réel des avis précis à l'échelle régionale. [6,42,59](#)

À long terme

- Élaborer un cadre national de gestion des urgences touristiques. Explorer un modèle inspiré du cadre de la Colombie-Britannique et intégré aux structures provinciales et territoriales de gestion des urgences à l'échelle du pays. Il s'agit de l'objectif de plaidoyer ayant le plus fort impact, identifié dans les trois axes de recherche. [3,6,9,12,14](#)

- Réorienter les dépenses d'urgence d'une approche réactive vers une approche proactive. Continuer de plaider en faveur d'un investissement proportionnellement plus important dans la prévention et l'atténuation des urgences plutôt que dans les interventions post-événementielles. [7.25](#)
Voir l'annexe C, « Programmes de soutien gouvernementaux et ressources d'aide financière ».
- Intégrer le tourisme à la Stratégie nationale d'adaptation du Canada. Formaliser le rôle du tourisme au sein de la Stratégie nationale d'adaptation du Canada et faire pression pour que des mesures d'adaptation propres au tourisme soient financées dans le cadre de cette stratégie.
- Établir un référentiel national de préparation. Élaborer une méthodologie nationale pour mesurer les taux de préparation des PME et le coût économique des situations d'urgence pour le secteur touristique.
- Élaborer un plan de stabilisation économique spécifique au tourisme. Travailler à la mise en place d'un mécanisme national d'aide aux sinistrés adapté au profil de reprise spécifique du tourisme (revenus saisonniers, atteinte à la réputation, impact sur plusieurs saisons), en tirant les enseignements du soutien apporté au tourisme pendant la pandémie de COVID-19.
- Dans les communautés les plus touchées, les évacuations liées aux feux de forêt ont été responsables de plus de 50 % des journées de travail perdues en un seul mois. Dans certaines régions nordiques et isolées, les zones à risque d'incendies de forêt représentaient plus de 25 % du PIB local. [45](#) Ce profil de reprise des revenus diffère nettement de celui des autres secteurs et justifie un mécanisme d'aide aux sinistrés sur mesure.
- Intégrer le tourisme aux plateformes de données d'intervention d'urgence. Plaider en faveur d'un tableau de bord public des impacts des catastrophes intégrant des indicateurs touristiques (fréquentation, taux d'occupation, emploi), liés aux prévisions fédérales des risques et aux données sur la mobilité des visiteurs. [9.13.17](#)

4.2 Considérations relatives à la prestation de services (niveau exploitant)

À court terme

- Lancer la bibliothèque de ressources en ligne sur la préparation aux situations d'urgence dans le secteur du tourisme. Centraliser les outils canadiens existants en un seul endroit. Le problème actuel réside dans la sensibilisation et l'adoption, et non dans la qualité.

- Concentrer les ressources futures sur des guides simples, généraux et prêts à l'emploi. Les résultats du Sondage sur la résilience du tourisme sont clairs : les exploitants souhaitent des ressources pratiques comme des modèles de plans d'intervention d'urgence et de plans de continuité des activités. Ce sont les livrables les plus demandés et ayant le plus fort impact. [19](#)
- Concevoir des solutions adaptées aux petits exploitants. 75 % des répondants au sondage emploient 50 personnes ou moins. Les modèles, la formation et les conseils en matière d'assurance doivent être adaptés aux petites entreprises, aux organisations saisonnières et aux organisations gérées par des bénévoles qui n'ont pas forcément de personnel dédié.
- Élaborer le guide de navigation sur le financement. Un guide en langage clair sur les sources de financement disponibles (aide fédérale en cas de catastrophe, programmes provinciaux, fonds de relance spécifiques au tourisme) était l'une des demandes les plus fréquemment formulées dans le sondage. [44](#)
- Comblent le déficit de connaissances en matière d'assurance. 21 % des personnes interrogées ignorent l'étendue de leur couverture. Il est donc nécessaire d'élaborer un guide en langage clair expliquant clairement les points à vérifier, les questions à poser et les limites des produits traditionnels face aux risques spécifiques au tourisme. [19,37](#)
- Mettre en place un système de surveillance de la désinformation et de la réputation à l'échelle du secteur. Compte tenu de la prolifération d'images de feux de forêt générées par l'IA sur les réseaux sociaux et du rôle avéré de la désinformation médiatique dans les annulations survenues lors des feux de forêt de 2023 en Colombie-Britannique (intérieur et Okanagan), un système de surveillance coordonné pourrait être créé afin d'analyser l'opinion publique, de signaler les contenus erronés et de publier rapidement des rectifications en cas d'urgence. [18,57](#)

À long terme

- **Formation et certification**

Déployer un programme structuré de formation et de certification en matière de préparation aux situations d'urgence, comprenant des formations de formateurs, des exercices de simulation et des formats adaptés au personnel saisonnier et aux entreprises gérées par des bénévoles. [18,19](#)

- **Réseau de mentorat d'experts**

Les modèles seuls ne suffisent pas ; les exploitants ont besoin d'aide pour adapter les ressources à leur situation particulière. Un répertoire de mentors, de conseillers régionaux ou de pairs permet de combler cette lacune.

- **Plan de relance**

Développer le volet le moins avancé de la préparation du secteur. Inclure le volet communication « Nous sommes ouverts », des conseils en marketing pour la relance, des stratégies de fidélisation du personnel et des modèles d'analyse après action. [19,50,51](#)

- **Volet de préparation aux situations d'urgence pour le tourisme autochtone**

Un ensemble d'outils et de formations distinct, élaboré conjointement, qui reflète les réalités des exploitants en régions éloignées et autochtones, notamment le rôle de facto de premier intervenant dans les communautés éloignées et l'intégration des connaissances traditionnelles du territoire. [4,45,58](#)

- **Portail d'hébergement et d'actifs**

Évolution nationale des plateformes provinciales d'enregistrement des chambres de la Colombie-Britannique, permettant au secteur de l'hôtellerie de signaler rapidement la disponibilité des chambres pour les personnes évacuées et les premiers intervenants en cas d'urgence.

- **Infrastructure d'analyse après incident.**

22 % des exploitants interrogés n'ont jamais effectué d'analyse formelle après une perturbation. [19](#) Élaborer des modèles et une stratégie de regroupement et de diffusion des données afin que les leçons tirées au niveau des exploitants contribuent à la préparation collective du secteur.

Conclusion

Le secteur touristique canadien a une solide expérience des situations d'urgence. Il lui manque cependant une infrastructure de préparation et de capacité adaptée à cette expérience, notamment des plans officiels, des stratégies de relance, une coordination claire avec les autorités compétentes en matière d'urgence, des produits d'assurance qui correspondent aux pertes de revenus réelles du secteur et une participation aux processus décisionnels.

QUE DISENT LES DONNÉES

Le tourisme est essentiel à l'économie canadienne : il s'agit d'un secteur d'exportation à forte croissance, à rentabilité rapide et exempt de droits de douane. L'industrie injecte actuellement des sommes importantes dans plus de 5 000 collectivités, d'un océan à l'autre, et un emploi sur dix au Canada est lié à l'activité économique touristique. [1,2](#)

Les fondements de la résilience existent. La Colombie-Britannique dispose d'un cadre opérationnel. Sea to Sky a mis en place un plan d'évacuation multimodal et inter juridictionnel fonctionnel. Les Territoires du Nord-Ouest ont une reconnaissance gouvernementale autochtone fonctionnelle inscrite dans leur législation. Destination BC et la BCEDA disposent de lignes directrices opérationnelles en matière de communication de crise. [48,49,50,51](#) Il reste à saisir l'occasion, à l'échelle nationale, de connecter, d'étendre et de financer ces modèles efficaces.

L'inaction aura des conséquences désastreuses : pertes de revenus, pertes d'emplois, perte de confiance et pertes pour les collectivités. Le tourisme est le secteur de l'économie canadienne qui a le plus à perdre en attendant et le plus à gagner en prenant les devants. Les preuves sont là. Les besoins sont définis. Le travail commence maintenant.

« La gestion des urgences n'est efficace que si le système reflète la réalité. »

Merlin Blackwell | Maire – Clearwater (Colombie-Britannique)

Programmes d'aide gouvernementale, ressources d'urgence et aide financière

Programmes et mesures de soutien du gouvernement fédéral

Sécurité publique Canada – Accords d'aide financière en cas de catastrophe (AAFCC)

Fournit une aide financière aux provinces et aux territoires en cas de catastrophes de grande ampleur, couvrant les coûts d'intervention, la réparation des infrastructures et le soutien aux petites entreprises et aux propriétaires.

<https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/mrgnc-mngmnt/rcvr-dsstrs/dsstr-fnncl-sstnc-rngmnts/index-fr.aspx>

Services aux Autochtones Canada – Programme d'aide à la gestion des urgences

Soutient les communautés des Premières Nations en matière d'évacuation, d'intervention d'urgence, de rétablissement et de planification des mesures d'atténuation, y compris le financement d'initiatives de renforcement de la résilience.

<https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1534954090122/1535120506707>

Assurance-emploi (AE) – Mesures spéciales

Offre un soutien financier temporaire en cas de catastrophe, notamment par l'assouplissement des critères d'admissibilité, la suppression des périodes d'attente et la prolongation des prestations.

<https://www.canada.ca/fr/services/prestations/ae.html>

Agence du revenu du Canada – Mesures d'aide en cas de catastrophe

Permet le report des dates limites de déclaration et de paiement des impôts, et peut accorder un allègement des pénalités et des intérêts pour les particuliers et les entreprises touchés.

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/gerer-affaires-fiscales-pendant-apres-catastrophe.html>

Parcs Canada – Intervention et rétablissement en cas de feu de forêt

Soutient les interventions en cas de feu de forêt, la remise en état des infrastructures et les efforts de coordination au sein des parcs nationaux et des communautés environnantes.

<https://parcs.canada.ca/nature/science/conservation/feu-fire>

Banque de développement du Canada (BDC) – Outils de préparation aux situations d'urgence

Fournit des modèles de continuité des activités, des stratégies d'atténuation des risques et des conseils sur l'assurance et la préparation financière en cas d'urgence.

<https://www.bdc.ca/fr/articles-outils/strategie-affaires-planification/gerer-affaires/plan-continuite-affaires-8-etapes>

Innovation, Sciences et Développement économique Canada – Recherche d’avantages pour les entreprises

Un outil centralisé qui met les entreprises en relation avec plus de 1 500 programmes fédéraux et provinciaux qui soutiennent la reprise, la croissance et la résilience.

<https://innovation.ised-isde.canada.ca/>

Programmes d’aide financière provinciaux et territoriaux

Alberta – Disaster Recovery Program [DRP] (*Programme de rétablissement en cas de catastrophe*)

Offre une aide financière aux résidents, aux petites entreprises et aux municipalités pour les pertes non assurables à la suite de catastrophes.

<https://www.alberta.ca/disaster-recovery-program>

Alberta – Hazard Assistance and Resilience Program [HARP] (*Programme d’aide en cas de catastrophe et de résilience*)

Un cadre modernisé d’aide en cas de catastrophe qui soutient la reprise tout en mettant l’accent sur la résilience et l’atténuation des risques futurs.

<https://www.alberta.ca/disaster-assistance-and-recovery-support>

Colombie-Britannique – Disaster Financial Assistance [DFA] (*Aide financière en cas de catastrophe*)

Offre une indemnisation aux propriétaires, aux petites entreprises et aux exploitations agricoles pour les pertes essentielles non assurables à la suite de catastrophes.

<https://www2.gov.bc.ca/gov/content/safety/emergency-management/preparedbc/evacuation-recovery/disaster-financial-assistance>

Colombie-Britannique – Emergency Support Services [ESS] (*Services d’aide d’urgence*)

Fournit une aide immédiate, notamment de la nourriture, un hébergement et des vêtements, aux personnes évacuées en cas d’urgence.

<https://www2.gov.bc.ca/gov/content/safety/emergency-management/preparedbc/evacuation-recovery/ess-how>

Manitoba – Disaster Financial Assistance [DFA] (*Aide financière en cas de catastrophe*)

Aide les particuliers, les entreprises et les municipalités à couvrir les coûts de rétablissement liés aux pertes non assurables résultant d’une catastrophe.

<https://www.gov.mb.ca/emo/funding/dfa/index.html>

Nouveau-Brunswick – Aide financière en cas de catastrophe

Fournit une aide financière après une catastrophe aux propriétaires, locataires, petites entreprises et municipalités pour les pertes essentielles.

<https://www.gnb.ca/fr/sujet/lois-securite/gestion-urgences/aide-financiere-catastrophe.html>

Terre-Neuve-et-Labrador – Disaster Financial Assistance Program (*Programme d'aide financière en cas de catastrophe*)

Offre un soutien financier aux particuliers, aux municipalités et aux petites entreprises qui se remettent d'une catastrophe.

<https://www.gov.nl.ca/fal/emergency-services-home/the-newfoundland-and-labrador-disaster-financial-assistance-program-nl-dfap/>

Territoires du Nord-Ouest – Disaster Assistance Policy (*Politique d'aide en cas de catastrophe*)

Fournit une aide financière aux résidents et aux communautés touchés par des catastrophes, y compris en cas d'évacuation et de perte de biens.

<https://www.maca.gov.nt.ca/en/services/disaster-recovery/disaster-financial-assistance>

Nouvelle-Écosse – Programme d'aide financière en cas de catastrophe

Aide les propriétaires, les petites entreprises et les organismes à but non lucratif à couvrir les frais de rétablissement essentiels à la suite d'une catastrophe.

<https://www.novascotia.ca/programs-and-services/disaster-financial-assistance-program>

Ontario – Aide aux sinistrés pour la reprise après une catastrophe

Fournit une aide financière pour les dépenses essentielles liées aux biens et aux besoins de base à la suite de catastrophes naturelles.

<http://www.ontario.ca/fr/page/demande-daide-aux-sinistres-pour-la-reprise-apres-une-catastrophe>

Prince Edward Island – Disaster Financial Assistance Program (*Programme d'aide financière en cas de catastrophe*)

Offre une indemnisation aux résidents et aux petites entreprises pour les pertes non assurables à la suite de catastrophes.

<https://www.princeedwardisland.ca/fr/service/provincial-disaster-financial-assistance-program>

Québec – Aide financière pour propriétaires et locataires lors d'une inondation ou d'un autre sinistre

Offre un soutien financier pour les frais de logement, les biens essentiels et les coûts de nettoyage aux particuliers et aux entreprises touchés par des catastrophes.

<https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/obtenir-aide-sinistre/aide-financiere-proprietaires-locataires>

Saskatchewan – Programme provincial d’aide aux sinistrés

Couvre les pertes et les dommages subis par les biens essentiels non assurés, y compris ceux causés par les feux de forêt.

<https://www.saskpublicsafety.ca/communities/provincial-disaster-assistance-program>

Yukon – Programme d’aide financière en cas de catastrophe naturelle

Fournit un financement pour les biens essentiels et les frais de remise en état aux résidents et aux entreprises touchés par des catastrophes.

<https://yukon.ca/en/housing-and-property/funding-and-loans/yukon-disaster-financial-assistance-program>

Préparation aux situations d’urgence et continuité des activités

Sécurité publique Canada – Votre guide de préparation aux situations d’urgence

Fournit des conseils étape par étape aux particuliers et aux entreprises pour se préparer aux situations d’urgence, y compris l’identification des risques et la planification d’urgence.

<https://publications.gc.ca/collections/Collection/PS4-26-1-1-2007F.pdf>

<https://www.getprepared.gc.ca/>

Sécurité publique Canada – Préparez-vous (Risques et urgences)

Propose des informations spécifiques aux risques et des ressources de préparation adaptées aux différentes régions du Canada.

<https://www.canada.ca/fr/services/police/urgences/protection/preparez-vous.html>

Chambre de commerce du Canada – Guide de continuité des activités et de planification de la reprise

Un outil complet pour aider les entreprises à élaborer des plans de continuité, y compris des procédures d’urgence, le suivi des actifs et des stratégies de communication.

https://chamber.ca/wp-content/uploads/2024/04/Business-Continuity-and-Recovery-Planning-Guide_FR.pdf

Chambre de commerce du Canada – Guide de planification des communications de crise

Fournit des conseils sur les messages, le calendrier et les stratégies de communication pour gérer efficacement les crises.

https://chamber.ca/wp-content/uploads/2021/04/Guide_CrisisCommunicationsPlan-FR.pdf

Croix-Rouge canadienne – Programme ÉvaluAction

Un programme gratuit et autoguidé qui aide les organisations à évaluer et à améliorer leur préparation aux situations d'urgence.

<https://www.readyrating.ca/?lang=fr>

Croix-Rouge canadienne – Concepts fondamentaux du rétablissement après une catastrophe

Présente les concepts clés de la reprise après sinistre, notamment les délais, les attentes et les considérations en matière de planification.

<https://cdn.redcross.ca/prodmedia/crc/azure/documentsfr/how%20we%20help%20fr/emergencies-and-disasters-in-canada/concepts-fondamentaux-du-retablissement-apres-une-catastrophe.pdf>

Croix-Rouge canadienne – Guide de références pour établir un plan de rétablissement avant une catastrophe

Aide les organisations à planifier leurs efforts de rétablissement avant qu'une catastrophe ne se produise, afin d'améliorer leur état de préparation et leur résilience.

<https://cdn.redcross.ca/prodmedia/crc/azure/documentsfr/how%20we%20help%20fr/emergencies-and-disasters-in-canada/guide-de-references-pour-etablir-un-plan-de-retablissement-avant-une-catastrophe.pdf>

Surveillance des dangers, alertes et informations en temps réel

Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) – Application MétéoCAN

Fournit des prévisions météorologiques et des alertes en temps réel, avec des notifications personnalisables pour les conditions dangereuses partout au Canada.

<https://www.canada.ca/fr/environnement-changement-climatique/services/conditions-meteorologiques-ressources-outils-generaux/meteocan.html>

Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) – Information météo

Propose des avertissements, des avis et des alertes météorologiques à jour pour toutes les régions du Canada. https://meteo.gc.ca/index_f.html

Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) – Centre canadien de prévisions des ouragans

Fournit des prévisions, des avertissements et des informations relatives aux ouragans et aux tempêtes tropicales touchant le Canada.

<https://www.canada.ca/fr/environnement-changement-climatique/services/previsions-faits-ouragans/produits.html>

Ressources naturelles Canada – Système canadien d’information sur les feux de végétation

Fournit quotidiennement des cartes, des données et des analyses nationales sur les feux de forêt afin de faciliter la connaissance de la situation et la planification des interventions.

<https://cwfis.cfs.nrcan.gc.ca/fr/>

Ressources naturelles Canada – Séismes Canada

Surveille l’activité sismique et fournit des informations en temps réel sur la localisation, la magnitude et les impacts des séismes.

<https://www.earthquakescanada.nrcan.gc.ca/index-fr.php>

Alertable – Plateforme d’alertes d’urgence

Une plateforme et une application gratuites qui fournissent des alertes en temps réel pour les urgences, les avis sanitaires et les événements météorologiques à travers le Canada.

<https://alertable.ca>

Ressources spécifiques au secteur du tourisme

Destination Canada – Ressources et conseils en cas d’urgence

Fournit des outils, des bonnes pratiques et des conseils de coordination pour aider le secteur du tourisme à se préparer et à réagir aux situations d’urgence.

<https://www.destinationcanada.com/fr-ca/outils/ressources-pour-lindustrie>

Destination Canada – Conseils pour les voyageurs concernant les feux de forêt au Canada

Offre des conseils de sécurité et des informations à jour pour aider les voyageurs à planifier et à gérer leurs déplacements en cas d’incendies de forêt.

<https://voyages.destinationcanada.com/planifiez-votre-voyage/conseils-relatifs-aux-feux-de-foret>

Réduction des risques, assurance et résilience

Bureau d'assurance du Canada (BAC) - Centre d'information sur les phénomènes météorologiques extrêmes

Offre des conseils sur la protection des biens, la compréhension de la couverture d'assurance et la réaction face aux phénomènes météorologiques extrêmes.

<https://bac.abc.ca/protegez-vous/centre-d-information-sur-les-phenomenes-meteorologiques-extremes>

Bureau d'assurance du Canada (BAC) – Préparation aux situations d'urgence

Fournit des conseils pratiques sur la réduction des risques et la mise en place d'une couverture d'assurance appropriée avant que les catastrophes ne surviennent.

<https://bac.abc.ca/protegez-vous/securite-en-cas-de-phenomene-meteorologique-violent/preparation-aux-situations-d-urgence>

Intelli-feu Canada – Programme de réduction des risques liés aux feux de forêt

Fournit des outils et des stratégies pour réduire les risques liés aux feux de forêt autour des propriétés et des collectivités grâce à des mesures de prévention et d'atténuation.

<https://intellifeucanada.ca/>

Centre canadien pour le rétablissement et la résilience

Soutient les collectivités en leur offrant de la formation, des outils et de l'expertise afin de renforcer le rétablissement après une catastrophe et la résilience à long terme.

<https://ccfrr.ca/fr/>

Financement lié aux infrastructures, à l'atténuation et à la résilience climatique

Ressources naturelles Canada (RNC) – Cartographie des zones inondables

Élabore et diffuse des cartes des risques d'inondation afin de soutenir la planification d'urgence, les décisions en matière d'aménagement du territoire et les efforts d'adaptation au changement climatique.

<https://geo.ca/fr/cartographie-inondations/>

Ressources naturelles Canada (RNC) – Initiative pour un avenir résilient face aux incendies de forêt

Investit dans des programmes et des activités visant à réduire les risques de feux de forêt et à améliorer la résilience des collectivités et des paysages.

<https://ressources-naturelles.canada.ca/forets-foresterie/feux-vegetation/initiative-avenir-resilient-incendies-foret>

Agence spatiale canadienne / RNCAN / ECCC – Mission GardeFeu

Une initiative satellitaire assurant une surveillance quotidienne des feux de forêt à travers le Canada afin d'améliorer les capacités d'intervention et de gestion.

<https://www.asc-csa.gc.ca/fra/satellites/gardefeu/a-propos.asp>

Logement, Infrastructures et Collectivités Canada – Fonds d'atténuation et d'adaptation en matière de catastrophes

Finance des projets d'infrastructure à grande échelle qui améliorent la résilience face aux catastrophes liées au climat.

<https://logement-infrastructure.canada.ca/dmaf-faac/index-fra.html>

Logement, Infrastructures et Collectivités Canada – Fonds pour les infrastructures naturelles

Soutient des projets qui utilisent des solutions naturelles ou hybrides pour renforcer la résilience climatique et la protection de l'environnement.

<https://logement-infrastructure.canada.ca/nif-fin/index-fra.html>

Services aux Autochtones Canada – Fonds d'infrastructure des Premières Nations

Soutient les améliorations d'infrastructures qui renforcent la sécurité, la résilience et la qualité de vie dans les communautés des Premières Nations.

<https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1100100010656/1533645154710>

Services aux Autochtones Canada – Programme d'immobilisations et d'entretien

Investit dans des projets d'infrastructure qui favorisent des communautés sûres, saines et résilientes.

<https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1100100016395/1533641696528>

Soutien non gouvernemental et communautaire

Croix-Rouge canadienne – Secours et reconstruction après une catastrophe

Fournit une aide d'urgence, notamment des abris, de la nourriture, une aide financière et un soutien au rétablissement à long terme. <https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/aide-aux-personnes-sinistrees/services-de-la-croix-rouge>

Centraide – Fonds de rétablissement après les feux de forêt

Soutient les efforts de rétablissement communautaires, notamment la reconstruction, les services de santé mentale et les programmes d'aide locaux. <https://www.centraide.ca/>

Armée du Salut Canada – Services d'urgence et d'aide aux sinistrés

Fournit des repas, un hébergement et un soutien émotionnel et spirituel pendant et après les catastrophes. <https://salvationarmy.ca/fr/emergency-disaster-services-application/>

Espace mieux-être Canada – Soutien en santé mentale

Offre un soutien gratuit en matière de santé mentale et de toxicomanie, y compris des services de consultation en situation de crise et des ressources en ligne.

<https://www.togethertolive.ca/resource/wellness-together-canada-2/?lang=fr>

Autres services d'aide d'urgence

Services aux Autochtones Canada – Informations sur les évacuations dues aux feux de forêt

Fournit des mises à jour en temps réel, des informations sur l'évacuation et des ressources de soutien pour les communautés des Premières Nations.

<https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1686078907307/1686078925161>

Soutien en santé mentale – Services et ressources en cas de crise

Donne accès à des lignes d'écoute nationales et locales ainsi qu'à des services de soutien en santé mentale adaptés à la culture locale en cas d'urgence.

<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/campagnes/obtenez-aide-ici.html>

Sécurité publique Canada – Centre des opérations du gouvernement

Coordonne la réponse fédérale aux urgences nationales et assure la connaissance de la situation lors d'événements majeurs. <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/mrgnc-mngmnt/rspndng-mrgnc-vnts/gvrnmnt-prtns-cntr/index-fr.aspx>