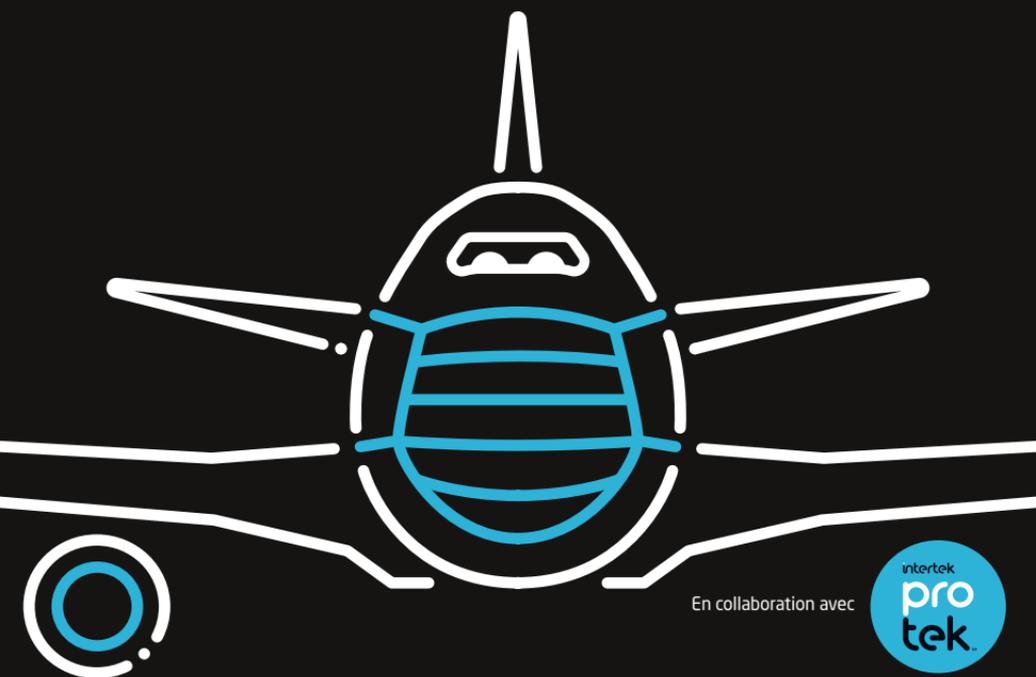


VOYAGES, ENTRE VÉRITÉS ET MENSONGES DÉMASQUÉS



En collaboration avec

intertek
**pro
tek**

MARTIN LINDSTROM

AUTEUR BEST-SELLER CHOISI PAR LE NEW YORK TIMES

**VOYAGES,
ENTRE VÉRITÉS
ET MENSONGES
DÉMASQUÉS**

MARTIN LINDSTROM

lindstrom
COMPANY

Première publication par Lindstrom Company 2020

Copyright © 2020 par Martin Lindstrom

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, enregistrée ou transmise sous une forme ou par un moyen quelconque, qu'il soit électronique ou mécanique, par photocopie, enregistrement, numérisation ou autre, sans l'autorisation écrite de l'éditeur. Il est illégal de copier ce livre, de le publier sur un site web ou de le distribuer d'une autre manière sans autorisation.

Martin Lindstrom décline toute responsabilité quant à la persistance ou l'exactitude des URL des sites Internet tiers ou externes mentionnés dans cette publication et ne fait aucune garantie quant à l'exactitude ou à l'adéquation de ces sites web, maintenant ou à l'avenir.

Les désignations utilisées par les entreprises pour démarquer leurs produits sont souvent présentées comme des marques commerciales. Tous les noms de marques et de produits utilisés dans ce livre et sur sa couverture sont des noms commerciaux, marques de service, marques commerciales et marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Ni les éditeurs ni le livre ne sont associés à un quelconque produit ou fournisseur mentionné dans ce livre. Aucune des entreprises mentionnées dans le livre n'a approuvé le livre.

Pour obtenir d'autres informations, veuillez consulter www.LindstromCompany.com

En association avec
www.intertek.com/Protek

Première édition

Révisée le 31 juillet 2020

Maquette Ebook par milestonecreative.co.uk

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
Avant-propos	iv
1 Le monde a changé. Et vous allez devoir changer avec lui !	1
2 Le jour où j'ai réalisé mon ignorance (et celle des compagnies aériennes) à propos de l'hygiène	10
3 Le siège 14E	17
4 Découvrir un minuscule souvenir invisible (et contaminé)	23
5 Le vilain petit secret de l'agent de police à l'air sérieux	32
6 Pas touche à la télécommande de la télévision	46
7 Changer, c'est facile (du moins en principe)	53
8 Joyeux Anniversaire, joyeux anniversaire (et autres astuces pour voyager en sécurité)	62
9 Un nouveau chapitre	72
À propos de l'auteur	81

AVANT-PROPOS

Jusqu'au 9 mars 2020, les voyages étaient ma vie.

Il n'était pas rare que je commence ma journée par un petit déjeuner en Suisse, puis, quelques heures plus tard, que je prononce un discours à Francfort, que je dirige une réunion de conseil d'administration à Copenhague à l'heure du déjeuner, que je clôture une conférence à Madrid en fin d'après-midi et que je déguste des spaghettis à la bolognaise à Milan avec un client le même soir.

Ne plaisantant qu'à moitié, j'ai déclaré à mes collègues que je prends si souvent l'avion que mon estomac est devenu une entreprise de restauration aérienne à lui tout seul. Beaucoup de voyageurs d'affaires partagent ce style de vie effréné et sans attaches. Prenez mon ami André Lacroix, PDG d'Intertek. Plusieurs fois nous nous sommes retrouvés assis l'un à côté de l'autre sur un vol vers la même destination.

La situation m'est vraiment apparue clairement un jour lorsque le film de George Clooney « Up in the Air » a commencé. Le capitaine, passant dans l'allée, s'est arrêté devant mon siège pour me saluer « parce que vous êtes un client très précieux de Singapore Airlines ». Je dois admettre que le fait d'être reconnu m'a effectivement donné un sentiment d'importance.

Et puis tout ça s'est arrêté d'un coup, pour moi et pour nous tous.

Plus d'avions, plus de sécurité aéroport, plus de contrôles de passeports, plus de duty free, plus de restauration en vol, plus de petits déjeuners servis trois fois le même matin à bord de trois vols différents, plus de décalage horaire, plus d'enfants qui hurlent quelques sièges derrière moi, plus d'hôtels, plus de calculs de fuseaux horaires et plus d'appels manqués pour me réveiller

le matin. Ils ont été remplacés par un flux inépuisable de Zoom, Microsoft Teams, et GoToMeetings. Les voyages sans fin ont été remplacés par le silence. Ma fenêtre est devenue mon écran sur le monde. Une souris est devenue mon joystick.

En dépit (ou à cause) de toutes les cartes Gold pratiquement inutiles dans mon portefeuille, je suis bizarrement devenu l'interlocuteur privilégié pour tout un bottin de voyageurs fréquents en cure de désintoxication. Ils ont commencé à me demander mon point de vue sur ce nouvel univers du voyage. Je ne sais pas si cela était dû à mon travail approfondi auprès des compagnies aériennes, aéroports, hôtels et sociétés de location de voitures, ou parce qu'ils pensaient que, tout comme eux, je me sentais perdu derrière mon écran, présentant de graves « symptômes de privation d'annonces d'embarquement ».

J'ai commencé à me poser cette question : Quelle est désormais la réalité des voyages ? J'ai rapidement découvert qu'il est pratiquement impossible de dénicher la vérité.

Essayez de taper « sécurité Covid en vol ». Vous obtiendrez autant de réponses différentes qu'il y a de passagers dans un avion (ou plutôt qu'il y en avait il y a quelques mois). Et bien entendu, les questions sur la sécurité quand vous arrivez à votre hôtel, quand vous traversez les aéroports, quand vous conduisez votre voiture de location et quand vous allez au restaurant sont tout aussi importantes. Si vous avez essayé de trouver la vérité à propos des voyages à l'ère du coronavirus... je suis sûr que vous cherchez toujours.

En mai 2020, j'ai été invité à participer à un webinaire d'affaires mondial intitulé « *Positionner votre organisation pour prospérer dans un univers post-COVID-19* » et j'ai demandé à André de se joindre à moi. Je lui ai demandé comment Intertek avait réagi à la crise et il a répondu que la société avait deux grandes priorités : tout



**QUELLE EST LA RÉALITÉ DES
VOYAGES DE NOS JOURS ?
... IL EST PRATIQUEMENT
IMPOSSIBLE
DE DÉCOUVRIR LA VÉRITÉ.**

d'abord veiller à ce que tous les bons processus soient en place pour protéger la santé et la sécurité des collaborateurs, et ensuite veiller à pouvoir fournir aux clients toute l'aide nécessaire pour faire redémarrer leurs opérations. Intertek a même lancé une nouvelle solution appelée Intertek Protek, qui rassemble des services focalisés exclusivement sur la santé, la sécurité et le bien-être.

C'est à ce moment-là que l'idée m'est venue : en plein cœur de toute cette folie, pourquoi ne pas écrire un ebook pour les voyageurs dans ma situation et combiner ma recherche scientifique approfondie sur le comportement humain à des informations fournies par l'équipe mondiale d'assurance qualité de mon compagnon de voyage André.

La santé et la sécurité étant désormais les préoccupations majeures des employés et clients de leurs clients, chaque minute et chaque jour, l'équipe Intertek s'emploie tout au long de l'année à contrôler, comparer et certifier des milliers de chambres d'hôtel, restaurants

et compagnies aériennes, dans le monde entier, pour éliminer les risques liés à la Covid-19 dans l'industrie du voyage en utilisant les solutions Protek.

Ce fut un voyage amusant, pour ainsi dire. Après avoir mené ces recherches et écrit ce livre, je sais que je ne toucherai jamais plus une télécommande, je ne mangerai plus une seule cacahuète au bar de l'aéroport et je n'utiliserai jamais plus les toilettes de l'avion comme je le faisais auparavant. Grâce à Intertek Protek, j'ai réalisé que nous pouvons tous reprendre la route, en toute sécurité, dans cette nouvelle réalité.

Bon voyage.

Martin Lindstrom

LE MONDE A CHANGÉ. ET VOUS ALLEZ DEVOIR CHANGER AVEC LUI !

Vous et moi touchons notre nez, nos oreilles et nos yeux de 16 à 23 fois par heure. C'est l'équivalent de plus de 250 fois par jour en moyenne !

Si vous êtes confiné dans une pièce désinfectée, parfaitement stérile, avec de l'air et de l'eau filtrés, des aliments strictement passés au crible et des visiteurs rigoureusement contrôlés, le fait de toucher votre nez, vos oreilles et vos yeux n'est pas un problème, mais qui voudrait vivre dans de telles conditions ?

Nous sommes depuis toujours entourés de bactéries et de virus. D'ailleurs, le [«microbiote»](#) de l'organisme humain contient 39 billions de cellules microbiennes dont des bactéries, soit plus que les 30 billions de cellules humaines qui composent le corps humain.

J'ai récemment vu une annonce publicitaire TÉLÉVISÉE tape-à-l'œil pour un tout nouvel aspirateur dernier cri capable d'aspirer jusqu'au dernier pathogène (ainsi que les LEGO) et de transformer instantanément ma moquette en surface parfaitement propre en éliminant « 99,99 % des bactéries mortelles ». Il faut savoir

quand même que les 0,01 % restants correspondent à un milliard de bactéries. Mais ce n'est même pas l'essentiel.

Et si l'élimination des microbes de notre environnement n'avait aucune importance ? Et si c'était même néfaste ?

Sans les bactéries, nous ne pourrions pas survivre. Malgré ce que nous dit Hollywood, les médias sociaux et mêmes ces publicités vantant l'élimination de « 99,9 % des bactéries », ce sont [les microbes](#) qui bâtissent nos systèmes immunitaires, qui agissent en prévention des maladies, qui digèrent nos aliments et même qui affectent notre comportement. Ils sont en très grande partie responsables de l'existence de l'espèce humaine aujourd'hui.

Mais ils ont également représenté un danger indéniable, qu'il s'agisse des épidémies de peste du passé, de la célèbre grippe espagnole de 1918 ou de la Covid-19 d'aujourd'hui. Si vous vivez à New York et souhaitez mettre toutes les chances de votre côté en ne remontant jamais à bord d'un avion, votre risque de mourir de la Covid-19 au plus fort de la pandémie était environ le double du risque de mortalité d'un soldat américain stationné en Afghanistan en 2010. Si vous viviez dans le Michigan pendant la pandémie, votre risque de mourir de la Covid-19 était approximativement équivalent à celui que vous courrez en conduisant une moto sur une distance de 70 kilomètres par jour. Vivre dans le Maryland pendant la pandémie de la Covid-19 est à peu près aussi risqué que de faire un saut en parachute par jour pendant toute la durée de la pandémie.

Ou bien, présenté autrement : Pour une personne infectée par la Covid-19, le [risque de mortalité](#) est comparable à celui que présente une ascension à plus de 8000 mètres d'altitude dans l'Himalaya.

Ces chiffres sont basés sur l'ensemble de la population américaine, en supposant un âge moyen de 38 ans. Pour les personnes plus âgées, le taux de mortalité peut être jusqu'à 10 fois plus élevé, soit



**VOTRE RISQUE DE MOURIR
DE LA COVID-19 CORRESPOND
APPROXIMATIVEMENT
À CELUI QUE
VOUS COURREZ EN CONDUISANT
UNE MOTO SUR UNE DISTANCE
DE 70 KM PAR JOUR .**

un peu moins que lors de quatre missions de bombardement aérien de l'Allemagne par la Royal Air Force pendant la Seconde Guerre mondiale.

Le Japon est probablement le pays du monde dont les habitants sont les plus obsédés par l'hygiène. Ils semblent incarner et respirer la propreté à chaque pas et à chaque souffle. Pendant un séjour dans une station thermale japonaise (appelée « onsen » en japonais) l'hôtesse revêtue d'un kimono m'a soigneusement enjoint d'enfiler une paire de chaussures spécialement destinées pour un usage à l'intérieur. Mais ce n'était pas tout. Cette paire de chaussures devait être portée uniquement jusqu'au seuil de ma chambre. Je devais alors changer de chaussures. Une troisième paire de chaussures m'attendait à l'entrée de ma salle de bains et une quatrième juste devant les toilettes.

Si vous avez grandi avec pour habitude de changer de chaussures chaque fois que vous entrez dans une pièce différente, je suis sûr que cela ne vous poserait aucun problème. Mais pour un non-Japonais comme moi, qui avait bu un peu trop de saké, le fait d'avoir sauté quelques étapes dans mes changements de chaussures en route vers les toilettes a fait scandale dans tout l'onsen. Je n'oublierai pas l'expression horrifiée de mon hôtesse quand elle m'a surpris en train de porter les mauvaises chaussures.

Pour les Japonais, qui sont élevés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, ce style de vie est aussi normal que, pour nous, se brosser les dents chaque soir avant d'aller se coucher. Ces habitudes sont tellement ancrées dans la société japonaise que le fait de porter un masque de protection quand on a un rhume est aussi courant que de tousser dans sa main en Occident. Faut-il vraiment que je vous dise laquelle de ces deux solutions est la plus efficace pour enrayer la propagation du virus ? Le 19 mai 2020, le Royaume-Uni comptait déjà 35 341 décès liés à la Covid-19, contre 768 au Japon (alors que la population du Japon est le double de celle du Royaume-Uni).

Faire en sorte qu'une population de [126 millions de personnes](#) pense et respire « hygiène » à chaque souffle ne s'est pas fait en un jour. Cela remonte à l'Empereur du Japon et à l'invention du sushi. Observant le dilemme d'avoir à nourrir sa population à l'intérieur des terres avec du poisson pêchés en mer, alors que le long trajet par temps chaud depuis le littoral créait un risque d'intoxication alimentaire, les Japonais ont introduit le [Narezushi](#) au VIII^e siècle. Le Narezushi, la forme la plus primitive et la plus ancienne du sushi, n'a rien à voir avec les California rolls et le sashimi modernes. Il s'agissait principalement d'une méthode de conservation des aliments accompagnée d'un avantage non négligeable : une population ayant l'espérance de vie moyenne la

plus élevée du monde, la population la plus âgée du monde et un taux de mortalité lié au Covid-19 pratiquement 44 fois inférieur à celui du Royaume-Uni.

À moins d'être Japonais – d'avoir appris à s'incliner au lieu de se serrer la main, de changer de chaussures à tout-va, d'avoir l'habitude de porter un masque en public – nous avons des relations légèrement différentes, un peu maladroites avec l'hygiène. Le souci d'hygiène n'est pas une grande préoccupation dans notre vie quotidienne. Selon une étude de 2020, 40 pour cent des Américains ne se lavent pas toujours les mains après avoir utilisé les toilettes alors que 33 pour cent n'utilisent pas de savon du tout. Je trouve ces statistiques troublantes, quand on sait que 80 pour cent des maladies contagieuses peuvent être transmises par le toucher.

À la différence des Japonais, nous nous serrons la main. Nous touchons la pompe à la station-service pour faire le plein, alors que 71 pour cent des poignées de pompe à essence grouillent de pathogènes. Nous agrippons fermement la poignée du chariot au supermarché sans réfléchir au fait que des milliers d'autres personnes ont touché la même poignée. Un jour, une dame que j'ai interviewée m'a dit « j'ai remarqué qu'une autre famille avec un enfant de deux ans malade avait «embrassé» le chariot. Ce chariot était le suivant dans la file, celui que je devais prendre. »

L'introduction de la technologie des écrans tactiles n'a pas été bénéfique non plus. Nous utilisons un écran tactile pour retirer de l'argent à un distributeur, effectuer les démarches d'enregistrement à l'aéroport, passer les contrôles de passeports, faire nos commandes chez McDonald's et Burger King, acheter des billets de train et obtenir des informations au kiosque du centre commercial. Nous touchons ces écrans sur lesquels des milliers de clients précédents ont laissé leurs empreintes digitales invisibles et des microbes bien vivants.

Sans le toucher, notre société ne pourrait tout simplement pas fonctionner. Jusqu'à présent, en effet.

Mais maintenant, nous connaissons malheureusement tous la Covid-19. Vous en avez assez de lire des articles à ce sujet, n'est-ce-pas ? Vous en avez assez d'en entendre parler, assez qu'il chamboule toute votre vie. C'est mon cas. C'est vrai, même si nous savons que c'est la chose la plus grave qui se produit dans le monde.

Si vous travaillez dans le monde des affaires, je suis pratiquement certain que toutes les visioconférences auxquelles vous participez depuis quelques mois ont débuté par ce sujet. Il a remplacé les bavardages habituels à propos de la météo et de Donald Trump.

Nous avons atteint le point où nous ne parlons plus du nombre de morts. Nous parlons des difficultés de ce confinement qui semble sans fin et des questions nouvellement essentielles : Que nous réserve l'avenir ? De quoi l'avenir sera-t-il fait ?

Voici mon argument. Même si la Covid-19 n'est pas amenée à disparaître totalement, elle devra finir par s'affaiblir. Mais ne vous y trompez pas. Sans changement radical de nos comportements, notre société restera vulnérable à ce virus ou à un autre, qui paralysera tout ce que nous faisons et impactera la vie de tous ceux que nous aimons. À vrai dire, nous sommes assis sur une bombe à retardement depuis plusieurs décennies. Les épidémiologistes nous disaient qu'une pandémie était non pas une possibilité mais une certitude. Et pourtant, nous avons mis le sujet d'une pandémie tout en bas de notre liste de priorités pour nous occuper de problèmes plus urgents, plus immédiats, et franchement plus rentables qui apparaissaient plus haut dans la liste.

Nous ne pouvons pas dire que nous n'avons pas été avertis. Dernièrement, le [virus H1N1 en 2009](#) (également appelé grippe porcine) a infecté deux milliards de personnes sur Terre – *oui, vous*

avez bien lu, milliards – et a provoqué la mort d'environ 203 000 personnes la première année.

Le fait est que nous avons créé un monde où la vulnérabilité est omniprésente. Dans notre monde, tout est relié et interconnecté. Ne serait-ce qu'aux USA, la somme annuelle de plus de 1,1 billion de dollars est dépensée en voyages. Chaque année, les Américains prennent 2,3 milliards de vols.

La réalité est que jusqu'à présent notre société n'était pas construite pour faire face à un virus mortel.

Réfléchissez : En 1918 la plus grande pandémie de l'histoire, la grippe espagnole (qui, ironiquement, venait non pas d'Espagne mais très probablement de New York ou du Kansas), a infecté un demi-milliard de personnes, soit près d'un tiers de la population mondiale, et a entraîné la mort de 50 à 100 millions de personnes. Il faut remettre ces chiffres dans le contexte d'une époque où les voyages étaient considérablement moins fréquents qu'aujourd'hui. Souvenez-vous, c'était l'époque du Titanic. Les seuls moyens de transport terrestres étaient la marche à pied, le cheval et la machine à vapeur. Cette situation a changé un peu plus tard pendant la même décennie, grâce à Henry Ford et ses techniques révolutionnaires de production de masse.

Il n'est pas surprenant que le monde ait fondamentalement changé depuis, nous offrant d'incroyables appareils qui remplacent le travail de l'homme, des technologies de communication et des outils informatiques, mais qui créent aussi des conséquences inattendues. Aujourd'hui aux États-Unis, par exemple, les aliments produits dans le pays parcourent entre 2400 et 4000 kilomètres entre le lieu de production et l'assiette du consommateur, soit près de 25 pour cent de plus qu'il y a seulement 20 ans. En plus, 20 pour cent des aliments consommés aux USA sont importés. Avec 17 millions de chambres d'hôtel accueillant 43,5 milliards de nuitées

par an dans le monde et [15 millions](#) de restaurants fréquentés des milliards de fois par an, nous avons bâti les fondations idéales pour une pandémie. Elle nous attend, juste devant nos doigts, notre bouche et notre nez.

Bien sûr, nous pouvons nous enfermer chez nous en espérant qu'un [vaccin](#) fera son apparition et nous permettra de rétablir le contact avec un monde à nouveau sécurisé. Mais la science, malgré les efforts héroïques de milliers de chercheurs tout autour du globe, commence tout juste à comprendre le coronavirus. Jusqu'à présent, un seul vaccin d'utilité limitée est ressorti de plus de 125 essais précliniques sur la Covid-19. L'attente d'un vaccin sera donc longue. La raison est simple. Comme le fait remarquer le Dr. Seema Yasmin, directrice de Stanford Health Communication Initiative : « Le vaccin le plus rapide que nous ayons développé jusqu'à présent était pour les oreillons, et il a pris quatre ans. En général, il faut entre 10 et 15 ans pour [développer un vaccin](#). C'est pourquoi une période de 12 à 18 mois battra tous les records. »

Une deuxième réalité est qu'il ne s'agit peut-être que d'un coup d'essai, et qu'un nouveau virus ne manquera pas d'apparaître.

Cela veut-il dire que, pour le reste de notre vie, il est hors de question de voyager ? Que vous devez abandonner l'idée de rendre visite à votre restaurant de quartier, de voyager à l'autre bout du monde, de participer à des réunions d'affaires dans une autre ville ou un autre pays ? Ou encore renoncer à faire une escapade d'un week-end avec votre moitié ?

Absolument pas. Si vous êtes un voyageur d'affaires fréquent ou si vous voyagez simplement pour vos loisirs, si vous aimez manger au restaurant de temps en temps ou séjourner à l'hôtel, vous devez tout simplement adopter de nouveaux comportements et les intégrer à vos habitudes quotidiennes.

Je ne vais pas prétendre que ce sera facile (vous vous souvenez de mes chaussures dans l'onsen japonais ?)

Vous devrez adapter votre comportement, tout comme vous savez que vous devez regarder à gauche puis à droite quand vous traversez une rue, tout comme vous observez des signes qui semblent insignifiants quand vous séjournez dans un hôtel, embarquez dans un avion ou dînez au restaurant. Nous devons apprendre à être attentifs à de nouveaux indices, qui seront essentiels pour notre sécurité personnelle. Nous devons nous habituer à de nouveaux guides pour évoluer dans un monde où l'on s'attendra à ce qu'un virus soit toujours présent, sous une forme ou une autre.

Dans les pages suivantes, mon intention est de vous aider à faire exactement cela. Je vous fournirai un guide pour vous aider à gérer un nouveau monde peu familier, assez effrayant mais pas impossible.

LE JOUR OÙ J'AI RÉALISÉ MON IGNORANCE (ET CELLE DES COMPAGNIES AÉRIENNES) À PROPOS DE L'HYGIÈNE

« Pardon monsieur. » L'hôtesse de l'air s'adressait d'un ton ferme au passager assis devant moi. « Vous devez porter votre masque... » Mais elle s'est arrêtée au milieu de sa phrase. « Oh, excusez-moi, je n'avais pas remarqué que vous étiez en train de boire votre champagne. Dans ce cas, n'oubliez pas de remettre votre masque dès que vous aurez fini votre verre. »

Comme m'a dit un expert opérationnel chez United Airlines quand je l'ai interviewé : « C'est un peu comme l'évacuation violente du Dr. Dao. Nous ne savons pas vraiment où se trouve la ligne tant qu'elle n'a pas été franchie. »

Pour moi, après plusieurs mois d'un « stage de recyclage » involontaire – en d'autres termes, plusieurs mois de confinement Covid-19 – le passager du siège 3F qui avait enlevé son masque pour boire son champagne semblait poser un risque de vie ou de mort pour tous les passagers à bord du vol. C'était peut-être même une réaction excessive de ma part, je n'en suis plus sûr.

C'était un vendredi après-midi et les voyageurs d'affaires rentraient chez eux avec pour seule option la bonne vieille méthode : un vol en avion. La moitié des occupants de la cabine semblaient avoir désespérément besoin de fêter quelque chose... n'importe quoi. En fait, il n'y avait rien à célébrer sauf la joie de prendre l'avion au lendemain de la Covid-19. Un avion dans le ciel était aussi rare que des bonnes nouvelles dans les médias ;

Je m'étais retrouvé à bord d'un vol à destination de Munich, avec 232 autres passagers, chacun frissonnant de peur de respirer le coronavirus mais aussi armé d'une excuse valable pour prendre les airs.

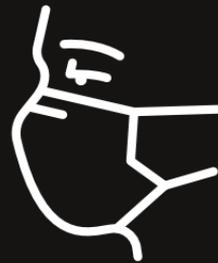
La compagnie aérienne et l'aéroport avaient bien travaillé, présentant un spectacle époustouflant « d'astuces Covid-19 » dont le but était de rassurer chaque passager. Il commençait à l'entrée de l'aéroport, avec des portes nouvellement décorées d'affiches d'information sur la Covid-19. Mais de l'autre côté de ces portes, c'est une scène sortie tout droit de *La ville fantôme 2* qui nous a accueillis. Nous avons tous l'habitude de ce grand classique diffusé par les haut-parleurs : « *liquides 3-1-1 dans un sac plastique* » – suivi immédiatement par la formule toujours aussi populaire : « *Si vous voyez quelque chose de suspect, veuillez informer les autorités* ». Mais maintenant, un nouveau best-seller leur volait la vedette : « *Tous les passagers doivent porter un masque en permanence* » – qui semblait s'adresser tout particulièrement à moi et aux deux autres passagers non masqués que j'avais remarqués à l'enregistrement –

« et conservez une distance de deux mètres entre vous et les autres personnes. »

Pendant une fraction de seconde, j'ai été surpris de réaliser qu'un sourire accueillant se cachait derrière le masque de l'agent de sécurité. Il m'est venu à l'idée, comme il le lui est certainement venu aussi, que rien n'est certain dans ce monde, pas même le job d'un agent de sécurité. Je me suis également demandé comment chacun des [221 000](#) passagers qui empruntent l'aéroport de Heathrow en moyenne chaque jour pourrait parvenir à conserver une distance de deux mètres des autres. À l'époque où « Corona » était seulement le nom d'une bière et où les virus n'existaient que dans les films d'Hollywood, nous passions les contrôles de sécurité coude à coude. D'où allait donc venir cet espace supplémentaire ?

Quand j'ai posé dans le bac trois mini-facons de désinfectant, une poignée de pièces de monnaie presque certainement contaminées et un masque froissé et oublié depuis, je me suis demandé « mais d'où viennent tous ces bacs ? » Sortis tout droit d'une presse ou d'une machine de désinfection de bacs ? Et partiront-ils tous

**SI VOUS PENSIEZ QUE
LES VOYAGES
EN AVION À L'ÈRE
DU TERRORISME
NE POUVAIENT
PAS ÊTRE PIRES,
DÉTROMPEZ-VOUS.**



immédiatement au paradis de la Covid-19 ? J'ai franchi le détecteur de métaux, je suis passé devant la zone duty-free qui vend alcools et parfums (et qui ne proposait plus ni alcools ni parfums, seulement des montagnes de gel hydroalcoolique), et je suis arrivé à ma porte d'embarquement.

Êtes-vous déjà allé dans un pays que peu de gens osent visiter, l'un de ces endroits que « *l'ambassade vous recommande vivement d'éviter* » ? C'est le sentiment que j'ai eu lorsque j'ai rejoint les deux cents et quelque passagers à la porte d'embarquement. Avant, nous aurions passé ce temps d'attente à lorgner sur la carte d'embarquement de nos voisins pour voir dans quelle classe ils voyageaient. Mais plus maintenant. Désormais, nous nous jetions des regards du genre « *oh, il a un masque plus sophistiqué que le mien* » pendant que nous attendions tous comme des pions, chacun campé sur notre autocollant « deux mètres de distance » dans une longue file en direction de la porte vers le paradis du vol.

Si vous pensiez que les voyages en avion à l'ère du terrorisme ne pouvaient pas être pires, détrompez-vous.

Tous les passagers avaient effectivement été informés à d'innombrables reprises de porter leur masque durant tout le vol (sauf bien entendu pendant qu'ils buvaient leur champagne) et de ne rien toucher autour d'eux. Malgré ces avertissements, on ne pouvait pas s'empêcher de se demander où les mines étaient enterrées. Oubliez les terroristes, c'était avant, dans le passé. Maintenant, chaque passager regardait autour de lui avec suspicion pour détecter des ennemis microscopiques. La bombe à retardement était-elle le siège des toilettes ? L'appuie-tête ? Les repas et les couverts métalliques brillants étaient-ils la cachette furtive du coronavirus ? Qu'en était-il du système de verrouillage de la tablette ou de l'écran tactile du système de divertissement ? Un seul contact serait-il suffisant pour ?... vous savez quoi.

Heureusement, comme tout le monde en cabine j'étais armé jusqu'aux dents avec mon kit dépliant d'outils de protection contre le coronavirus. À ma connaissance, je n'ai fait aucune erreur, et j'ai réussi à traverser un véritable labyrinthe de pièges à virus. Le temps s'est écoulé (pour ainsi dire) et j'ai survécu jusqu'à l'atterrissage en Allemagne.

Pour le débarquement, la compagnie aérienne avait bien prévu les choses, demandant aux passagers de ne pas se lever et de ne pas se regrouper dans les allées. Nous devions sortir lettre par lettre. En premier, tous ceux qui occupaient les sièges A, puis les sièges B, puis C...

Bravo, dix sur dix – mais la sécurité, orchestrée telle une pièce de théâtre s'est alors effondrée brutalement.

Nous, les passagers, quittant l'avion avec une retenue digne d'une marche militaire nord-coréenne, avons immédiatement été confrontés à un problème. La passerelle aéroportuaire avait été remplacée par un escalier, qui menait tout droit à l'enfer du coronavirus. Arborant un message numérique « Bienvenue à Munich », un bus nous attendait au pied de l'escalier. Vous vous souvenez des *Dents de la mer*, avec cette énorme et effrayante gueule dentée ? La porte du bus y ressemblait beaucoup. Ils nous ont entassés comme des sardines. Ce bus a capturé tous les extra-terrestres et leurs virus un par un.

L'industrie aérienne est l'un des secteurs qui connaît la plus rapide expansion dans le monde ; elle transportait chaque année (du moins avant la pandémie) [4,3 milliards](#) de passagers. Avec une telle envergure, c'est un secteur fortement dépendant des marges, où une feuille de laitue supplémentaire dans votre salade, multipliée par plusieurs milliards de repas, entraîne un coût annuel énorme.

**LE NETTOYAGE
AVANT L'ARRIVÉE
DU CORONAVIRUS
ÉTAIT DEVENU
UN MIRAGE EN
RAPIDE DISPARITION.**



Quelle est la place de la santé dans les calculs des compagnies aériennes ? C'est un cocktail discutable, au mieux.

En réalité, vous ne serez peut-être pas surpris d'apprendre que la plupart des compagnies aériennes opérant aux États-Unis définissent une procédure de nettoyage entre deux vols de la manière suivante : Ramasser les sachets de bretzels vides, les bouteilles d'eau, les journaux, magazines et iPhones et écouteurs oubliés pendant un délai moyen d'environ 30 minutes entre le moment où les passagers débarquent et celui où les suivants montent à bord, sur l'air de « *Veillez rejoindre votre siège. Ce vol est complet.* ». Si l'avion en question est un A-319 de 156 sièges, cela correspond à [12 secondes](#) par siège.

Mais un instant. Vous avez dit « nettoyage » ?

Dans une industrie où l'addition ou la soustraction d'une simple feuille de laitue revêt une réelle importance, combien coûterait l'immobilisation d'un avion sur la piste, avec tous ces sièges vides et invendus, pendant qu'un équipage passe plusieurs heures à effectuer un véritable nettoyage en profondeur ?

En réalité, le nettoyage avant l'arrivée du coronavirus était devenu un mirage en rapide disparition. Désinfecter les accoudoirs, nettoyer les tablettes, stériliser les toilettes, laver les pochettes de siège, essuyer les boutons d'appel ou passer l'aspirateur sur les sièges et dans les allées ? Vous plaisantez. Oui, ça arrive... mais pas pour votre vol, ou celui d'avant, ou ceux du jour suivant. En fait, ce que les experts de l'industrie appellent [<< nettoyage en profondeur >>](#) ne se produit qu'une fois toutes les six semaines. Ou bien, vu autrement : Une fois que quarante mille passagers ont respiré, toussé, touché et éternué dans tout l'avion.

Mais j'ai découvert des choses encore plus inquiétantes quand j'ai interviewé des experts de l'industrie, des membres d'équipage, des cadres de compagnies aériennes et des experts sanitaires de la société d'assurance qualité Intertek pour essayer de comprendre ce qu'il faut faire (et ne pas faire) dans un avion. Il s'avère que mes hypothèses sur ce qui ne présentait pas de risque en route pour l'aéroport, dans l'aéroport, à bord d'un avion, pendant le trajet vers mon hôtel, à l'enregistrement, à l'hôtel et au restaurant étaient totalement fausses. En fait, j'avais bâti des habitudes personnelles sur la base d'hypothèses complètement erronées. Ma grand-mère les aurait décrites comme « moins qu'intelligentes ».

LE SIÈGE 14E

Le 15 mars 2003, un Boeing 737-300 transportant 112 passagers, six hôtesses de l'air et deux pilotes a décollé de Hong Kong pour un vol de trois heures à destination de Pékin.

Personne ne savait que la présence du passager de 72 ans qui occupait le siège 14E allait avoir un impact grave sur la vie de 18 autres passagers, entraînant malheureusement la mort de cinq d'entre eux et changeant la vie de leur famille... pour toujours.

Comme l'a expliqué le [New England Journal of Medicine](#), 13 professeurs et chercheurs ont passé près d'un an à analyser ce vol entre Hong Kong et Pékin, ainsi que deux autres vols entre Hong Kong et Taipei une semaine avant et une semaine après celui au départ de Pékin.

Après avoir interrogé 45 pour cent des passagers de ces trois vols – soit 304 personnes au total – les chercheurs ont dévoilé d'étonnantes informations sur des aspects invisibles rarement abordés de l'expérience que vivent les passagers et l'équipage pendant un vol. Ils ont révélé [comment](#) un virus mortel pouvait se propager, minute par minute, pendant que nous sirotions notre vin dans nos mini-verres, en tripotant innocemment les commandes du système de divertissement et que nous regardons avec béatitude *Le Roi lion*, *Toy Story 4*, ou *Dora et la Cité perdue*.

Ce qui rendait le vol de Pékin aussi inhabituel, c'est qu'un des passagers, un homme de 72 ans, présentait des symptômes du Syndrome respiratoire aigu sévère lié au coronavirus (également appelé plus simplement [SARS](#)-CoV, ou encore SARS) avant l'embarquement.

Bien qu'ils soient tous deux provoqués par un coronavirus, le SARS et la Covid-19 présentent des différences. Tout d'abord, [le taux de mortalité du SARS](#) était estimé à 9,6 pour cent, ce qui est beaucoup plus élevé que le taux de mortalité [de la Covid-19](#) qui se situe entre 1,38 pour cent et 3,4 pour cent. Mais les deux virus ont beaucoup de similarités : ils sont génétiquement liés, ont la même origine, se propagent selon les mêmes mécanismes et ont des périodes d'incubation similaires.

L'analyse effectuée par ces 13 chercheurs de la propagation du SARS durant ce vol de Hong Kong à Pékin donne un aperçu effrayant de la manière dont un virus comme celui de la Covid-19 a le potentiel de se propager dans le monde entier alors qu'[un demi-million de passagers](#) en moyenne se trouvent assis à proximité immédiate de dizaines ou de centaines d'étrangers à une altitude de 10 400 mètres à chaque instant, chaque jour, toute l'année.

Commençons par les bonnes nouvelles. En analysant chaque minute du vol entre Hong Kong et Pékin et des deux autres vols, du décollage à l'atterrissage, les chercheurs ont pu conclure que les passagers qui avaient embarqué pendant leur période d'incubation du SARS avaient peu de chances d'infecter les autres voyageurs. Les chercheurs ont également conclu que l'emplacement du siège d'un passager dans l'avion avait un impact sur son risque de contamination par le virus (bien que la différence, dans cette étude, ne soit pas statistiquement significative). Mais la plus grande surprise, même si cette conclusion peut sembler très simple de premier abord, est que la « zone sûre » n'est pas où j'aurais imaginé.

Les chercheurs ont observé que sur les 35 passagers qui occupaient les rangées 9 à 13, c'est à dire les rangées situées juste devant le passager infecté, 11 ont contracté le virus du SARS pendant le vol. En revanche, seuls sept des 81 autres passagers assis ailleurs

dans l'avion l'ont contracté. Le plus surprenant est qu'aucun des passagers assis juste à côté du passager infecté n'a contracté le virus. La conclusion était claire : Si vous êtes assis derrière, loin devant ou même juste à côté d'un passager infecté, votre risque de contracter le coronavirus (que ce soit le SARS, mais probablement aussi la Covid-19) est bien plus faible que si vous êtes assis juste devant le passager infecté.

Bien entendu, les passagers des rangées 9 à 13 n'avaient aucun moyen de savoir qu'ils avaient une bombe à retardement assise juste derrière eux. Privés de cette information, ils ne pouvaient rien faire.

Cela veut-il dire que nous sommes tous condamnés dès que nous empruntons cette passerelle aéroportuaire, et que nous guettons la lumière au bout du tunnel ?

Nous avons tous été bombardés par des flux incessants de faux messages (qui semblaient pourtant authentiques) sur Facebook et autres médias sociaux, partageant des informations à propos du « véritable risque » de Covid-19 lorsque l'on prend un taxi, que l'on séjourne à l'hôtel ou que l'on navigue sur un bateau de croisière. Sans oublier les trois-règles-obligatoires-à-ne-pas-faire quand vous prenez un avion, souvent publiées à côté des cinq-choses-que-vous-ne-saviez-pas-que-votre-chat-pouvait-faire.

Comment survivre à la marée de peur qui déferle de tous côtés depuis qu'une chauve-souris a mangé un serpent au marché de Wuhan en 2019 ? Ou était-ce un serpent qui avait mangé une chauve-souris ? Je ne m'en souviens même plus.

Tout aussi désorienté que vous, j'ai entamé une mission pour découvrir le véritable risque lié aux vols en avion. Mon but était de contribuer à créer une feuille de route des choses que vous devriez envisager de faire (et celles que vous devriez éviter) afin

de minimiser vos chances de contracter un virus pendant vos vacances. Ou bien, si vous faites des voyages d'affaires, comment se frayer un chemin à travers des aéroports et des avions bondés, parmi les centaines de personnes attendant un taxi ou un Uber, à l'arrivée et au départ de votre hôtel, dans les restaurants pleins, avec la carte qui vous donne accès à votre chambre, sans oublier le lit qui, ne serait-ce que cette année, a été utilisé par 300 personnes avant vous.

Dans le cadre de mes recherches, j'ai été aidé par Intertek, propriétaire de la marque du programme d'assurance santé, sécurité et bien-être : Protek Thomas Alva Edison, le grand inventeur, a fondé le Lamp Testing Bureau en 1896 afin de contrôler la qualité des fabricants de sa toute nouvelle et plus brillante invention, l'ampoule électrique. La société d'Edison a ensuite fusionné avec plusieurs autres entreprises de contrôle qualité pour former Intertek, qui à son tour créé le programme Protek. Compte tenu de l'expertise d'Intertek dans des domaines diversifiés de l'assurance qualité totale, de la boîte noire d'Airforce One à la restauration livrée à la Maison Blanche, en passant par des milliers d'hôtels, restaurants et compagnies aériennes, la société a pu me faire bénéficier d'une solide base de connaissances.

J'ai également obtenu d'incroyables informations grâce à mes entretiens avec des personnes telles que le Capitaine Smith, pilote aguerri de 59 ans et toute son équipe qui opéraient des vols au départ et à destination de la Chine

COMMENT CES INDUSTRIES SONT-ELLES ÉQUIPÉES ALORS QUE DES MILLIARDS DE PERSONNES SONT DÉCONFINÉES ?



juste avant la pandémie de la Covid-19 ; les ingénieurs de Lufthansa Technik et United Airlines, responsables du contrôle des filtres des avions ; trois professeurs de biologie, experts en propagation du virus ; les intendants en chef du Ritz Carlton et d'autres chaînes d'hôtels ; les employés en charge des opérations de restauration aérienne et des médecins travaillant dans certains hôpitaux parmi les plus touchés en Italie, au Royaume-Uni et aux USA. Tous ces experts m'ont aidé à dresser un tableau nuancé de la réalité de la propagation de la Covid-19.

Je vais être totalement franc. Mes nombreuses interviews ont soulevé de graves questions à propos de ce qui se passe réellement dans ces industries, qui ont un impact sur des millions voire des milliards de personnes dans le monde.

Mon enquête a soulevé des questions embarrassantes à propos du niveau de préparation de ces industries alors que des milliards de personnes sont déconfinées et retournent à la vie active. Ces questions peuvent en grande partie déterminer notre destin.

Attention spoiler : Comme vous le lirez au chapitre suivant, j'ai été choqué de découvrir le véritable risque lié aux voyages en avion

dans un « monde relativement post Covid-19 ». J'ai également été surpris lorsque, plus ou moins par coïncidence, j'ai découvert trois sources de contamination qui n'ont pratiquement jamais été mentionnées dans les médias. Ces sources de contamination pourraient (et j'insiste sur ce mot : « *pourraient* ») avoir un impact important sur votre santé en tant que voyageur. En toute franchise, au cours de mes 30 années sur les routes et dans les airs, ces trois sources ne m'étaient jamais venues à l'esprit, mais dès que je les ai découvertes elles m'ont semblé totalement logiques.

DÉCOUVRIR UN MINUSCULE SOUVENIR INVISIBLE (ET CONTAMINÉ)

Nous savons tous que les vols en hélicoptère ou en jet privé sont dangereux. En fait, le risque est 60 fois plus élevé que celui de prendre un vol commercial régulier.

Même le fait d'emprunter Amtrak, le réseau national américain de trains longues distances, comporte [20 fois plus de risques](#) que de prendre un vol d'un opérateur commercial comme American ou British Airways.

Mais le moyen de transport le plus dangereux de tous est votre propre voiture (sans vouloir vous offenser !). La conduite quotidienne pendant un an présente un risque 453 fois plus élevé que celui lié au fait de prendre un vol d'une compagnie commerciale. Donc, pour les voyageurs aériens peu fréquents, le risque de ce vol annuel est un peu moins élevé que le risque à long terme de prendre le volant (mais bien entendu, plus vous prenez l'avion, plus le risque est élevé).

À titre de comparaison : Même la pire hantise de votre mère (un saut en parachute) est [24 fois plus sûre](#) que de prendre le volant. Oui, vous avez bien lu. Conduire est une activité véritablement dangereuse.

Alors, maintenant que nous avons déterminé à quel point il est plus sûr d'emprunter un vol commercial que de conduire, de prendre un hélicoptère ou même de sauter en parachute : quel impact la situation de la Covid-19 a-t-elle eu sur le risque lié aux vols commerciaux ?

J'ai décidé de poser cette question à Fergus Simpson, PhD., astrophysicien à l'Université de Cambridge et chercheur senior en intelligence artificielle chez PROWLER.io, le pionnier du domaine. Je lui ai présenté mes informations à propos du vol Hong Kong-Pékin et lui ai demandé de calculer le risque authentique de prendre l'avion pendant la pandémie.

Bien entendu, compte tenu de la liste interminable de facteurs inconnus, ce calcul n'est pas simple. Par exemple, le lieu d'origine de votre vol a un [gros impact](#) sur le résultat final. Si vous êtes l'un des chanceux qui embarquent à Auckland, en Nouvelle-Zélande, votre risque de contracter la Covid-19 dans l'avion serait proche de zéro (au moment où j'ai écrit ce chapitre, il n'y avait aucun Néo-Zélandais atteint de la Covid-19). Mais si vous embarquez à Madrid, en Espagne, où pratiquement une personne sur 200 est infectée, la situation est très différente.

Parmi les autres facteurs que nous devons considérer comme ayant un impact, citons la durée du vol, car les passagers se déplacent davantage pendant un vol plus long, et qu'il a été prouvé que cela a une corrélation avec le risque d'infection à la Covid-19 ; le nombre de passagers ; et le niveau de service à bord, car une interaction fréquente avec le personnel constitue un autre facteur. En d'autres termes, le fait de poser à l'hôtesse vos questions bêtes à propos du danger de contracter le coronavirus est en lui-même une activité qui vous rend vulnérable à une infection à la Covid-19.

Depuis la première fois que nous avons entendu le mot « coronavirus », les experts nous disent d'être attentifs à deux

méthodes de transmission différentes. Pour commencer, ils nous ont dit que nous le propageons quand nous éternuons, toussons, crions, chantons, parlons, et même respirons ; des gouttelettes infectées par le coronavirus sortent de notre bouche, voyagent dans l'air et entrent dans la bouche, les narines et même les yeux d'autres personnes. Et ensuite, le virus se tapit sur différentes surfaces. Quand nous les touchons, nous transférons le virus sur nos doigts puis sur notre visage.

Dans le cas du vol de Hong Kong à Pékin, il est évident que la transmission depuis le passager du siège 14E s'est produite par « aérosol » et non pas suite à un contact entre une surface et la main, puis la main et la bouche.

Donc, quand nous réfléchissons au niveau de sécurité des vols, il est important de tenir compte de la nature de l'air dans la cabine.

Certains experts affirment que la qualité du système de ventilation dans une cabine est très variable selon l'endroit où vous êtes assis. Ils supposent assez naturellement que les passagers en classe économique ont l'air de la pire qualité imaginable. De l'air totalement frais arrive dans le cockpit, avant d'être diffusé jusqu'à l'équipage de la cuisine de bord. Les passagers de première classe, en même temps que les bulles de leur champagne, ingèrent un air tellement pur qu'ils pourraient se croire au sommet d'une montagne, en pleine nature. Ensuite, le même air est diffusé aux passagers de la classe affaires avant de finalement vous atteindre, au siège 57F, juste à côté des toilettes. Avez-vous assez d'imagination pour visualiser ce pic alpin enneigé ? Probablement pas. En vertu de ce scénario, vous devez vous contenter d'un air vicié qui a déjà servi et vous vous demandez (comment vous en empêcher ?) s'il n'est pas imprégné de coronavirus. Tout cela pendant que les vidéos d'exercices diffusées à l'écran vous demandent de respirer

et d'expirer à fond (pendant que vous comptez le nombre de jours qu'il vous reste à vivre).

Et bien les experts Protek et les ingénieurs aériens me disent qu'en matière de circulation d'air dans un avion de commerce, nous avons tout faux.

Pour commencer, me disent-ils, la circulation d'air dans tous les avions modernes est répartie de manière égale dans toute la cabine, y compris dans les toilettes et dans la classe économique (non, je ne suggère pas de rapport entre elles). En fait, plusieurs initiés m'ont affirmé qu'il était plus sûr d'être assis en classe économique qu'en première classe. Allez comprendre...

La circulation d'air dans toute la cabine est tellement intense que la totalité de l'air est complètement recirculée recyclé toutes les trois à cinq minutes. En plus, les avions construits [après 1992](#) (90 pour cent du parc opérationnel) sont équipés de filtres à particules hautement efficaces, aussi appelés [filtres HEPA](#), identiques à ceux que vous trouvez dans certains aspirateurs ultra-haute gamme destinés aux personnes qui souffrent d'allergies sévères. Ce sont les mêmes que ceux utilisés dans les blocs opératoires des hôpitaux. Ne vous laissez pas berner par certains opérateurs petit budget moins que dignes de confiance qui déclarent que leurs filtres sont plus sûrs que ceux d'autres compagnies aériennes. Les experts me disent que cela est tout simplement faux. Les filtres de pratiquement toutes les compagnies aériennes offrent le même degré de sécurité.

Ce que j'ai appris est que la respiration d'une personne malade, comme le passager 14E, n'a pas plus de chances de propager le virus dans un avion que dans tout autre espace relativement confiné. En fait, un ancien directeur opérationnel de la Royal Air Force que j'ai interviewé m'a dit que « l'air dans les avions est en fait plus sûr que celui de votre bureau ou même de votre domicile car les filtres HEPA éliminent 99,95 pour cent des particules microbiennes. »

Et la transmission du virus des surfaces aux mains et à la bouche. ? Dès le début de la pandémie, nous avons tous appris la bonne méthode pour nous laver les mains pendant 20 secondes, et nous avons appris à ouvrir les poignées de porte avec le coude. Mais avec l'apparition de données supplémentaires, les Centers for Disease Control ont tergiversé à propos du danger de la transmission par les surfaces. Maintenant, le [CDC](#) affirme ceci : « *Il se peut qu'une personne soit contaminée par la COVID-19 en touchant une surface ou un objet sur lequel se trouve le virus avant de se toucher la bouche, le nez ou même peut-être les yeux...* » (j'ai ajouté les italiques moi-même).

Comme il *peut être possible* d'être contaminé par le virus par contact avec une surface, je vous invite à répondre à un petit questionnaire. Comment classez-vous le niveau de risque des « zones dangereuses » de la maladie du Covid-19 dans un avion commercial ?

Commençons à l'épicentre de toutes les horreurs en vol, les toilettes. La poignée à l'intérieur et à l'extérieur de la porte des toilettes, le robinet et le siège des WC mystérieusement préchauffé.

Et l'écran tactile (*tactile* – vous voyez où je veux en venir !) et le moniteur. Pour une raison quelconque, vous êtes toujours obligé de lutter avec le moniteur, en tendant les deux mains dans ce trou tout en essayant de sortir l'écran.

Et n'oublions pas ce risque permanent, le verrou de la tablette. Il se trouve juste devant vos yeux et votre bouche (comme il a été situé devant les yeux et la bouche des 116 passagers précédents qui ont occupé le même siège au cours du mois dernier). Un passager après l'autre a toussé et éternué en poussant et pivotant ce petit verrou... tout en essayant désespérément de rabattre cette sale tablette... pendant qu'une hôtesse moins que patiente attend dans l'allée avec un sachet de bretzels et une tasse d'eau tiède aromatisée au chlore.

Si vous pensez que les endroits que je viens de décrire sont les véritables zones dangereuses à bord d'un avion, vous vous leurrez. En fait, les experts Protek me disent qu'aucun d'entre eux ne devrait nous inquiéter outre mesure. Cela peut sembler contre-intuitif, mais les endroits que nous percevons comme les plus contaminés sont généralement les plus hygiéniques, pour la raison simple que nous sommes ultraprudents dans ces zones. Pratiquement toutes les personnes qui entrent en interaction avec ces zones procèdent s'aventurent avec prudence, touchent les surfaces invisiblement menaçantes avec une serviette en papier, s'aspergent de gel hydroalcoolique et luttent contre le flux d'air pour recouvrir élégamment le siège des toilettes avec des morceaux de papier hygiénique afin de créer une surface propre sur laquelle percher son postérieur dénudé.

Pourtant, nous ferions généralement mieux de nous méfier des endroits où notre sens subconscient de la sécurité nous distrait (ou peut-être d'un point de vue neuroscientifique des endroits que nous associons à une perception de sécurité), alors que la réalité peut être tout autre.

Les annonces diffusées servent à camoufler l'un de ces endroits sous une couche de sécurité apparente. Je vous parle de la boucle de la ceinture de sécurité. Vous est-il venu à l'idée que ce morceau de métal qui pourrait véritablement vous sauver la vie pourrait être un danger potentiel de Covid-19 ? D'ailleurs le nettoyage de ces boucles ne figure sur le protocole sanitaire d'aucune compagnie aérienne. Les compagnies aériennes rappellent souvent à leurs passagers que « *La sécurité est notre première priorité* » – en termes d'accident, oui peut-être, mais certainement pas en termes d'hygiène. Le personnel plie bien proprement les ceintures sur les sièges, créant l'illusion que les boucles ont été nettoyées. Toutefois les empreintes digitales, bactéries et virus du passager précédent persistent, tels

des souvenirs invisibles que le passager suivant pourra partager et apprécier.

Imaginez le nombre de mains qui ont plongé dans la pochette du siège et tripoté les magazines et cartes de sécurité. Quand vous avez mis la main dans cette « pêche miraculeuse », vous est-il arrivé de découvrir une surprise désagréable tout au fond ? Moi, oui.

Un autre endroit à « ne pas toucher » est le haut du dossier de chaque siège. Combien de centaines de passagers les ont utilisés pour les aider à avancer, comme s'ils portaient un bandeau sur les yeux, poursuivis par la malchance à moins de systématiquement poser la main sur chaque dossier jusqu'au siège 57F ? Ou, pire encore, le passager qui, pour se lever de son siège, agrippe le haut du dossier et dans la foulée une poignée de vos cheveux. Un voyageur de tourisme que j'ai interviewé m'a dit : « Nous devrions savoir qu'il ne faut pas faire ça, mais les gens ne savent pas comment se comporter quand ils voyagent. »

Et (je parie que vous n'y avez pas pensé), qu'en est-il de vos chaussettes ? Vingt pour cent des passagers utilisent les toilettes sans chaussures. Quand ils empruntent l'allée et passent aux toilettes, comme des éponges leurs chaussettes absorbent... heu, disons simplement tout ce qui a été aspergé, s'est écoulé ou est tombé par terre. Et quand ils retournent à leur place, combien de ces passagers sans chaussures massent leurs pieds endoloris, contaminent leurs doigts et parfois, au cours des minutes qui suivent, touchent distraitemment leur visage, leurs accoudoirs, la tablette et le store du hublot ?

Faites attention à ces zones à problèmes, et vous devriez mettre beaucoup plus de chances de votre côté. La réalité est que, dès que nous entrons dans la passerelle aéroportuaire, des sonnettes d'alarme retentissent dans notre tête, pour nous faire adopter ce que les psychologues appellent un « comportement conscient ».



**LA RÉELLE ZONE
DE DANGER POUR LES
VOYAGEURS EN AVION
N'EST PAS DANS L'AVION.**

Souvenez-vous de la première fois que vous avez pris le volant : vous étiez tellement soucieux d'éviter un accident que vous voyiez, entendiez et remarquiez chaque détail avec une concentration totale et intense. Avec le temps, votre comportement conscient est devenu inconscient, intégré à vos habitudes (et à vos mauvaises habitudes). Progressivement, vous vous êtes laissé tenter par toutes ces choses moins intelligentes à faire, comme envoyer un SMS au volant.

Ce qui me ramène au calcul fait par le professeur Simpson sur le risque que pose la pandémie de Covid-19 en avion. Selon le professeur Simpson, le risque de contracter la Covid-19 en avion et d'en mourir – toutes les sources de transmission étant prises en compte : aérosol et surfaces – est en réalité un minuscule 0,01 pour cent si vous êtes dans une catégorie vulnérable et seulement 0,0001 pour cent si vous avez moins de 40 ans. Le risque de contracter la Covid-19 durant un vol est actuellement d'environ un pour mille, soit 0,1 pour cent.

Ou bien, présenté autrement : Vous n'avez [pas plus de risques](#) de contracter la Covid-19 pendant un vol commercial et d'en mourir que d'avoir un accident mortel au volant de votre propre voiture.

Curieusement, la réelle zone de danger pour les voyageurs en avion n'est pas dans l'avion. Elle se trouve ailleurs. C'est un endroit qui vous fera peut-être frissonner d'inquiétude – mais pour des raisons totalement différentes de celles que vous pourriez imaginer.

LE VILAIN PETIT SECRET DE L'AGENT DE POLICE À L'AIR SÉRIEUX

Êtes-vous comme moi, lorsque vous passez les douanes ?

Je fais tout pour le dissimuler, mais je ne peux pas m'empêcher de me sentir assailli par une vague de culpabilité sans fondement. Ces douaniers en uniforme, avec leurs incroyables yeux de lynx, sont tellement intimidants. Ils ont la capacité de faire ressentir à la personne la plus innocente un sentiment de remords. Dois-je arborer mon plus beau sourire poli et totalement détendu quand je passe devant eux pour me diriger droit vers la sortie ? Ou vaut-il mieux faire semblant de ne pas voir ces deux silhouettes dans l'ombre, comme si je n'avais pas remarqué qu'elles m'observaient, en m'appliquant à donner l'impression de quelqu'un trop occupé pour se soucier de ce détail et simplement passer devant elles, en me dirigeant vers le monde extérieur ?

L'ironie est que je n'ai rien fait d'illégal, sauf peut-être d'avoir « emprunté » cette mini-bouteille de shampoing dans ma dernière chambre d'hôtel. D'ailleurs, juste en repensant à cette bouteille de shampoing je me sens coupable.

Cette réaction a un nom : Elle est bien connue sous le nom d'expérience de Milgram. Dans sa célèbre étude, le psychologue

Stanley Milgram, de l'université de Yale, a démontré que les autorités ne se contentent pas de nous intimider. Elles peuvent aussi nous inviter à agir aveuglément, souvent contre notre propre gré, notre bon sens ou notre moralité.

S'il y a un lieu où l'expérience de Milgram peut être observée en pleine action dans notre vie quotidienne, c'est bien l'aéroport. Parmi les points de contact que vous rencontrez pendant vos voyages, les aéroports présentent l'un des risques les plus élevés de contracter la Covid-19. L'expérience de Milgram explique pourquoi nous sommes à peine conscients de ce risque.

Chaque jour, plus de 235 000 passagers empruntent l'un des [dix](#) plus grands aéroports du monde. Cela correspond à 18 terrains de football bondés.

Vous auriez du mal à trouver ailleurs un tel melting-pot, rassemblant des gens de tous milieux. Certains ont très peur de rater leur vol, d'autres sont anxieux à l'idée de prendre l'avion, les enfants sont super-excités de monter en avion pour la première fois, cette vieille dame de 80 ans est superstitieuse et se dit que ce sera son dernier vol, le couple de jeunes mariés est impatient de commencer sa lune de miel, la femme d'affaires redoute un vol aller-retour de plus à Milwaukee en une journée. Et le personnel à la porte d'embarquement prépare l'excuse du jour pour expliquer un autre retard : mauvais temps, problèmes mécaniques ou n'importe quel autre motif sur leur liste de possibilités. Avec ces passagers de toutes les religions, origines, cultures et âges imaginables, on obtient une sorte de « mini Nations Unies » rassemblant toutes les langues, perspectives, désirs, craintes, espoirs et rêves, mais sans les longs discours. Tout cela se déroule bien entendu sous un filtre d'annonces diffusées sur le système de sonorisation avec, en musique de fond, une reprise instrumentale moins que réussie de « *Love Me Tender* ».

Sans que nous en soyons conscients, les aéroports jouent des tours subtils à notre cerveau, en nous donnant le sentiment indéniable que nous nous trouvons dans une situation de vie ou de mort.

Pensez à la famille désespérée qui se précipite à la porte d'embarquement, avec pour seul résultat une attente d'une heure avant l'annonce officielle de l'embarquement. Ou le passager qui fait un caprice parce que son siège n'est pas à côté de celui de son ami pour un vol de 45 minutes à destination de Hickory. Nous ne nous comporterions pas de la sorte dans un bus ou un train, mais dans un aéroport c'est différent.

Mais sous la surface il se passe quelque chose de fascinant, quelque chose que l'on ne peut pas nécessairement détecter à l'œil nu.

Vous avez passé les contrôles de sécurité sans rencontrer de vrai problème. Quand votre tour est venu d'enlever vos chaussures et de les mettre dans le bac, vous avez peut-être pensé « je n'ai pas envie de le faire ». Mais l'agent de sécurité vous a dit « merci de mettre vos chaussures dans le bac » et vous avez immédiatement décidé que « OK, si cette personne en uniforme me dit de le faire, c'est que ça ne comporte pas de risque ».

Vous avez peut-être eu du mal à récupérer ce bac et vous vous êtes retrouvé à jongler entre trois paires de chaussures appartenant à d'autres passagers alors que vos chaussettes blanches prenaient une teinte grisâtre (et qui sait quoi d'autre) en marchant sur la moquette foulée par des centaines d'autres personnes sans chaussures depuis son dernier nettoyage à la vapeur.

Des centaines de paires de chaussures, qui ont marché sur les trottoirs, sur les moquettes et dans les toilettes de l'aéroport, ont occupé ce bac avant que vos chaussures ne prennent leur tour pour traverser brièvement la machine à rayons X. Maintenant, le

moment est venu pour vous de reprendre vos chaussures dans le bac, de les enfiler et de nouer les lacets.

Si vous preniez un instant pour réfléchir, toute cette procédure vous mettrait peut-être mal à l'aise, mais l'agent de sécurité en uniforme vous a dit de le faire, alors ça doit être OK. Et après tout vous avez du gel hydroalcoolique pour vous désinfecter les mains. « Jusque-là, tout va bien ! » pensez-vous en vous dirigeant vers votre porte d'embarquement.

Mais vous êtes arrivé bien trop tôt et vous décidez de vous installer dans un bar à sushis situé au beau milieu de tout. Une serveuse sympathique, bien habillée et élégamment coiffée sourit et vous tend un menu. Vous commencez par commander une eau gazeuse avec des glaçons et une rondelle de citron vert. Vous êtes bien préparé dans cette période de pandémie car vous avez en poche votre petit flacon de gel hydroalcoolique, juste au cas où quelque chose d'inattendu, de menaçant se produirait.

Pendant que vous parcourez les pages plastifiées du menu (sans savoir à quel point elles sont bourrées de microbes) vous tombez pour la photo d'un California Roll. C'est facile à manger, c'est léger et... et pourquoi pas ? ... cet endroit a l'air plutôt sûr. Alors c'est décidé. Le comptoir semble avoir été essuyé récemment, tout comme les tables. Et d'après ce que vous pouvez voir, la femme d'affaires élégante à côté de vous, avec son sac à main sur le comptoir, ne semble pas présenter de danger. Quelques minutes plus tard, la serveuse vous amène votre sushi et votre verre bien rempli d'eau pétillante. Tout comme vous l'aviez demandé, votre verre est rempli de glaçons et garni d'une rondelle de citron vert frais. « Elle est pas belle, la vie ? » vous dites-vous. Vous avalez une grande gorgée d'air non filtré tout en observant au loin les écrans des arrivées et des départs.

**UN MENU DE
RESTAURANT
PEUT CONTENIR
185 000 MICROBES
PAR CENTIMÈTRE
CARRÉ.**



Et vous concluez que « cette histoire de Covid-19 n'est pas si terrible que ça ». En tout cas pas ici, dans cet agréable bar à sushis.

Mais ce qui ne vous est pas venu à l'esprit est que la qualité de l'air dans les avions est bien supérieure à celle des aéroports. Votre avion commercial utilise des filtres HEPA aux normes de l'industrie, alors qu'à terre, la situation est très différente. Chaque opérateur d'aéroport privé, quelle que soit la réglementation imposée par le gouvernement, est libre de décider si le filtrage de l'air est nécessaire ou non. Il n'existe pas de réelle réglementation et comme les aéroports ne vendent pas beaucoup d'air (sauf peut-être la version parfumée dans la boutique hors taxe), jusqu'à récemment les aéroports n'avaient pas beaucoup de motifs à contrôler la qualité de l'air de leurs millions de mètres cubes d'espace.

Et comme si l'air que nous respirons n'était pas suffisant, souvenez-vous du menu que vous venez juste de feuilleter. Selon une récente étude, un menu de restaurant peut contenir [185 000](#) microbes par centimètre carré. À titre de comparaison, un WC public comporte environ 500 à 1000 microbes par centimètre carré. Et n'oubliez pas les glaçons. On a démontré qu'ils contiennent jusqu'à [31 espèces](#)

de huit bactéries différentes. Et bien sûr la tranche de citron vert. Des études ont révélé que cette tranche d'agrumes est elle aussi très contaminée (selon le [Journal of Environmental Health](#)). Parmi les 25 micro-organismes qu'elle peut receler, citons *E. coli*, une bactérie qui vit généralement dans le gros intestin des créatures à sang chaud.

« Mais c'est impossible » vous dites-vous. « Cet endroit est respecté et respectable. »

Vous avez oublié que vous participez à une version réelle de l'expérience de Milgram. L'omniprésence des agents de sécurité, des policiers qui arpentent les couloirs, des panneaux annonçant les noms de chaînes de restaurants très bien considérés : tout cela camoufle le risque, le danger et les menaces derrière un rideau de sécurité tissé par les autorités. Tout comme la figure d'autorité de Milgram a facilement convaincu les sujets de l'expérience de violer leur éthique habituelle et d'infliger de la douleur à un étranger, nous acceptons aveuglément l'assurance de sécurité donnée par les figures d'autorité de l'aéroport.

Alors que la restauration servie par la plupart des compagnies aériennes est soumise à l'un des processus de sécurité et de contrôle alimentaire les plus rigoureux au monde, les aliments et boissons servis par les restaurants de l'aéroport ne s'encombrent généralement pas de ce fardeau. La priorité de ces établissements est leur marge bénéficiaire et ils définissent leurs propres mesures de contrôle et leurs propres normes d'hygiène. Il est peu probable que vous reveniez dans ce bar à sushis de l'aéroport avant longtemps, si vous y revenez un jour. Ce qui explique que le dispositif de précaution que vous connaissez dans votre restaurant de quartier, dont la réputation auprès des habitués est établie, est tout simplement absent de l'aéroport. L'attention accordée par les

restaurants d'aéroport à la sécurité des aliments et des boissons est... au mieux... douteuse.

Vous avez maintenant terminé votre repas et soigneusement lavé vos mains avec le gel hydroalcoolique, dans son flacon de moins de 100 ml. Avant de vous rendre à la porte d'embarquement, vous voulez passer aux toilettes. Vous n'êtes pas sûr de pouvoir faire confiance à la propreté des toilettes dans l'avion, alors mieux vaut prendre vos précautions.

Quand vous entrez dans les toilettes du bar à sushis, vous remarquez que deux hommes d'affaires utilisent les urinoirs, chacun tout en parlant de manière animée au téléphone. Vous décidez donc de choisir une cabine. Vous commencez votre routine habituelle du « papier-sur-le-siège » mais vous réalisez que le distributeur de papier est « dernier cri », le plus performant et le plus écologique et ne vous donne qu'une feuille à la fois.

Vous savez que ces WC publics peuvent être moins que propres et une étude récente suggère que des particules potentiellement infectieuses restent en suspension dans l'air pendant environ une minute chaque fois que la [chasse d'eau](#) est tirée. Donc, par prudence, vous vous lavez toujours les mains avec une attention particulière. Mais le robinet s'arrête automatiquement après cinq secondes. C'est très bien pour réduire la consommation d'eau, mais cela vous force à toucher le même bouton sans doute contaminé pour poursuivre votre rituel de lavage de mains, plusieurs fois de suite.

On ne trouve plus de barres de savon depuis la fin du siècle dernier, pourtant vous avez lu dans une étude que les barres de savon sont auto-rincées à 100 % et qu'elles sont sans doute le moyen le plus sûr de vous laver les mains. L'aéroport préfère fournir des distributeurs de savon plus économiques, et environ un sur quatre est [contaminé](#).

Vous finissez de vous laver les mains et vous utilisez ensuite le [sèche-mains](#) qui souffle de l'air à haute pression sur vos mains humides. Si vous portiez une paire de lunettes ultraviolettes, vous remarqueriez que cette mini-tornade projette des matières fécales et des bactéries sur votre visage pendant que des millions de microbes, dont des pathogènes et des spores, sont diffusés dans toutes les toilettes et dans le restaurant. Comme les passagers qui attendent leur tour au sèche-mains semblent irrités et pressés, même si les [mains humides](#) ont bien plus de chances de propager des virus, vous abandonnez le sèche-mains alors que vos mains ne sont qu'à moitié sèches.

Ensuite, comme vous êtes extra-prudent, vous enveloppez la poignée de porte avec le bas de votre chemise, vous ouvrez la porte et vous rejoignez votre porte d'embarquement (geste intelligent, comme le mentionne le *International Journal of Current Microbiology and Applied Sciences*, 93,8 pour cent des poignées de porte sont contaminées.

Des études montrent que les toilettes des aéroports figurent parmi les plus contagieuses du monde. Elles sont tellement contagieuses que [30 pour cent](#) des voyageurs qui les utilisent ne prennent pas la peine de se laver les mains.

Pire encore, les microbes ne restent pas dans les toilettes. Vous vous souvenez des hommes d'affaires qui utilisaient leur smartphone à l'urinoir ? Et bien [88 pour cent](#) des utilisateurs des toilettes ont déjà utilisé leur téléphone simultanément. Cela explique pourquoi seulement 20 pour cent des personnes qui empruntent les 10 plus grands aéroports du monde ont les mains propres.

Des études ont montré que les téléphones mobiles font partie des objets les plus contagieux que vous pourriez posséder, avec plus de [17 000](#) copies de gènes bactériens. Selon le Dr Tajouri, chercheur biomédical à l'Université de Bond, [les téléphones portables](#) sont

un véritable « cheval de Troie contribuant à la transmission de la Covid-19 ». Nous touchons, faisons glisser et cliquons sur nos téléphones [2 617](#) fois par jour. Il vaut la peine de mentionner qu'en dépit de toutes ces données horribles, plus de [40 pour cent](#) des Américains tiennent leur téléphone avec la bouche de temps à autre, quand ils ont les mains pleines, alors qu'un Américain sur quatre ne nettoie jamais son téléphone.

Samsung a de bonnes nouvelles en ce qui concerne l'hygiène des téléphones mobiles. Leur [stérilisateur aux UV](#), qui sera bientôt lancé dans le monde entier, est une boîte suffisamment grande pour accueillir un téléphone (ou des lunettes de soleil, des écouteurs ou d'autres objets susceptibles d'être contaminés). Pendant qu'il recharge votre téléphone sans fil, il le baigne (sur les deux faces et les côtés) d'une puissante lumière ultraviolette qui élimine jusqu'à 99 pour cent des bactéries. Mais en attendant que le stérilisateur aux UV soit disponible, ce serait vraiment une bonne idée de nettoyer régulièrement nos téléphones.

Nous n'avons pas parlé de l'attaché-case, du sac à main et du portefeuille qui étaient posés sur le sol des toilettes puis placés sur le comptoir du bar à sushis quelques minutes plus tard. Selon une [étude](#) réalisée pour ABC, 20 pour cent des sacs à main dans l'étude comportaient plus de bactéries qu'un WC. La moitié des sacs dans cette étude contenaient des bactéries coliformes, indiquant la présence possible d'excréments humains ou animaux. Et si vous pensez que le contenu du sac échappe à cette contamination, vous avez tort. Une équipe de l'Université de Maurice, qui a analysé les [portefeuilles](#) de 80 femmes et 65 hommes, a découvert que 95,2 pour cent étaient contaminés par des bactéries. Un pourcentage étonnant de 50,7 pour cent contenaient des organismes corporels.

Ces virus et bactéries se fixent généralement sur le cuir naturel ou synthétique du portefeuille, qui s'est avéré être un milieu

optimal pour la prolifération des bactéries, pendant que nous cherchons notre téléphone, nos clés et nos cartes de crédit. Peut-être pire encore, la même étude a conclu que les bactéries de votre portefeuille décident souvent de vous accompagner jusque chez vous. Au moins 17,5 pour cent campent sur la table de votre salle à manger, et 11,3 pour cent s'installent sur le plan de travail de votre cuisine.

La même étude faisait remarquer que seulement 2,1 pour cent de personnes nettoient leur portefeuille une fois par mois.

Est-il nécessaire que je vous le rappelle ? La cuisine est aussi l'endroit où vous préparez la viande, le poisson et les légumes que vous faites cuire.

Tout cela se déroule pendant que nous nous promenons dans l'aéroport : nous achetons un Mars au snack-bar, nous farfouillons dans les pommes et les bananes au café pour trouver le fruit le plus frais et nous feuilletons les derniers numéros des magazines (bourrés d'articles présentant les meilleures astuces pour rester en sécurité pendant la pandémie). Mais vous êtes prudent et vous prenez le deuxième magazine de la pile, pas le premier. Comment savoir qui a touché le magazine du dessus... bien que 70 pour cent des personnes qui feuilletent un magazine décident de ne pas l'acheter et 45 pour cent, en remettant le magazine dans la pile, le placent en deuxième position.

Je ne veux vraiment pas vous faire peur. N'oubliez pas que notre système immunitaire est bâti pour résister à beaucoup de choses. En fait, plus nous sommes exposés aux bactéries et virus dans notre enfance, plus nous sommes résistants à l'âge adulte. Une [étude](#) suédoise de 2013 montre que les enfants dont les parents nettoyaient la tétine en la suçant ont un risque moins élevé de souffrir d'eczéma. Une [étude](#) de 2016 publiée dans le *New England Journal of Medicine* compare les profils immunitaires d'enfants

amish ayant grandi dans de petites fermes familiales à ceux d'enfants huttérites similaires au plan génétique mais qui avaient grandi dans de grandes fermes industrialisées. Les enfants amish (qui vivaient dans un environnement décrit comme « riche en microbes » et en poussière provenant de la ferme) avaient des niveaux d'asthme remarquablement plus faibles.

Ce que vous venez de lire n'est pas nouveau. Cela existe sous une forme ou une autre depuis des décennies, des siècles et des millénaires. Mais alors, nous n'étions pas 7,5 milliards de personnes sur la planète, nous ne voyagions pas autant qu'aujourd'hui et nous n'avions pas la Covid-19.

Ces nouvelles pandémies ont introduit un nouvel ensemble de règles qui pourraient être suffisantes pour nous protéger. Mais cette protection exige que nous changions nos comportements et, comme les Japonais, que nous adoptions des habitudes nouvelles et plus hygiéniques dans notre vie quotidienne.

Ce qui fait réfléchir, c'est que cela ne demande pas beaucoup d'efforts. Selon les chercheurs du MIT, se concentrer sur les messages relatifs au lavage des mains dans ces 10 aéroports suffirait pour ralentir la propagation du virus de jusqu'à [37 pour cent](#).

Mais comme nous l'avons vu, c'est quand nous relâchons notre vigilance, au moment où nous y attendons le moins, que nous sommes les plus vulnérables.

Ce qui me ramène au début de ce chapitre. L'endroit le plus risqué pour un voyageur n'est pas l'avion où il reste assis pendant des heures à proximité de dizaines d'étrangers. En fait, c'est l'aéroport d'où vous partez et où vous arrivez.

Vous venez d'atterrir à JFK. Quel soulagement ! Vous avez survécu à votre vol de neuf heures. Vous avez porté votre masque pendant tout ce temps, ce qui vous a donné la sensation d'avoir la tête

enfermée dans un sauna. Maintenant, vous êtes enfin à terre et vous attendez en file pendant une heure aux côtés de 983 autres passagers. Le personnel de sécurité hurle et vous guide dans un sens unique qui débouche sur d'interminables circonvolutions. De fins rubans ont créé un labyrinthe, une file avançant (lentement) à contre-courant d'une autre file qui avance (lentement), et ainsi de suite, de manière à ce que vous côtoyiez des étrangers et croisiez plusieurs fois de suite les mêmes personnes qui toussent et qui éternuent.

Ce n'est pas la peine de vous demander pourquoi vous avez choisi cette file particulière plutôt que l'autre (qui avance plus vite). Un couple amoureux et ses trois enfants sont installés en tête de votre file et racontent leur vie à l'agent. Vous vous demandez pourquoi ils trouvent nécessaire de raconter l'histoire de leur vieille tante Christie qui avait horreur de prendre l'avion.

C'est enfin votre tour. Vous présentez votre passeport en vous préparant à la question inévitable de l'agent : « Quel est le but de votre visite aux États-Unis ? » Et tout à coup, sans prévenir, l'expérience de Milgram intervient.

Vous avez suivi cette procédure mille fois, mais cette figure d'autorité peut vous dire de faire pratiquement n'importe quoi... et vous le ferez.

Vous vous souvenez de mon comportement aux contrôles douaniers ? Et bien ce même état d'esprit se manifeste à nouveau. Quoi qu'il dise, l'agent a raison. « Oui monsieur. » Répétez, répétez. « Oui monsieur. Oui monsieur... » Il feuillette ses papiers, tape des mots qui semblent aléatoires sur son écran, vous regarde droit dans les yeux, tamponne votre passeport et vous dit « Bienvenue aux États-Unis d'Amérique ».

Vous pouvez partir. Il n'a pas profité de son autorité pour vous ordonner de commettre des actes honteux ou immoraux... et vous avez presque envie de l'en remercier. Vous avez survécu à tout – y compris à Covid-19.

Mais un instant, vous avez oublié quelque chose.

C'est un peu comme le type que j'ai vu à moto l'autre jour. Une main sur le guidon et l'autre qui tenait son casque. Je comprends que ce casque a un incroyable effet de halo de sécurité. Sa présence seule allait le protéger du danger, comme par magie.

Et bien vous venez de faire l'expérience du même halo de sécurité quand vous vous teniez tout tremblant devant l'agent.

Dans le chapitre précédent, nous avons parlé du fait que la situation que nous percevons comme la plus contagieuse ne l'est sans doute pas... et que celle que nous percevons comme la plus sûre est sans doute la plus dangereuse de toutes.

Pendant que j'étais là à préparer mes réponses à toutes les questions familières... pendant que j'appuyais désespérément sur ce scanner ... pendant que j'attendais que l'agent feuillette mon passeport avec ses gants en plastique, le tamponne, et me le rende – et bien je me trouvais sans doute dans [le lieu le plus contagieux](#) de tout l'aéroport. Selon les experts Protek, les contrôles des passeports est le lieu où se trouvent le plus grand nombre de microbes.

J'aimerais que ce soit la fin de notre voyage, mais ce n'est malheureusement pas le cas.

Vous avez encore devant vous le train, le monorail, le taxi, l'Uber ou la voiture de location. Dans des circonstances normales, ces endroits n'auraient sans doute pas présenté de danger. Évidemment, ils sont sûrs si vous prenez des précautions intelligentes quand vous vous déplacez. Mais il y a une différence entre aujourd'hui et l'époque d'avant la Covid-19.

Si vous pensez que vous êtes enfin en sécurité, loin des contrôles des passeports et des toilettes publiques, détrompez-vous. Le [volant](#) de votre voiture de location a quatre fois plus de microbes que le siège d'un WC public. En fait, en termes d'exposition au coronavirus, votre voiture de location est ex-æquo avec le temps que vous avez passé à faire la queue avec les autres passagers pour les contrôles des passeports.

Et maintenant vous aller pénétrer dans une zone de danger dont vous ne vous êtes sans doute pas préoccupé : votre hôtel.

PAS TOUCHE À LA TÉLÉCOMMANDE DE LA TÉLÉVISION

Si vous avez travaillé dans le secteur hôtelier, vous savez qu'un hôtel se compose de deux univers totalement différents. Dans le langage des professionnels du secteur, il y a le « front-of-house » (les espaces publics) et le « back-of-house » (l'arrière-boutique).

Sur la face arrière de la porte qui mène du back-of-house à l'accueil de l'hôtel, il y a souvent une affiche présentant un grand visage souriant, qui dit « Souriez, vous êtes sur le point d'entrer en scène ». Et c'est bien une expérience théâtrale que vivent les clients de l'hôtel. En fait, plus le nombre d'étoiles et de losanges affichés à l'entrée de l'hôtel augmente, plus la théâtralité est marquée. « Oui monsieur, Absolument, madame. Passez une bonne journée... » Avez-vous rencontré des gens plus polis, mieux formés, mieux présentés, mieux habillés et plus beaux ?

Mais en coulisses, les choses sont souvent très différentes. Finies les boiseries en acajou, les miroirs biseautés, les lustres en cristal, les canapés élégants et les cafetières en argent. Dans le back-of-house, rien de tout ça. Ici, la consigne est le franc parler, les tenues décontractées et beaucoup moins d'importance attachée à l'apparence. Vous pourriez penser que vous avez soudain atterri dans un chantier de construction peuplé exclusivement d'hommes.

La perception d'hospitalité, l'essence de l'élégance peuvent être séduisantes, et l'hygiène dans l'industrie hôtelière peut tout autant être une illusion. Enlevez le magnifique vernis et vous découvrirez tout autre chose. Le rat que j'ai un jour observé en train de traverser le restaurant de l'un des établissements les plus respectés de Londres était un indice de la réalité des coulisses. Si vous arrivez à vous introduire dans le « back-of-house » vous trouverez peut-être des couloirs malodorants garnis de restes alimentaires, de vaisselle sale et de couverts non lavés. Dans les bars d'hôtels cinq étoiles, des chercheurs ont récemment découvert que les glaçons sont bourrés de microbes et que les coupelles qui accueillent des cacahuètes inlassablement recyclées peuvent contenir *desentérobactéries*, indiquant que les [cacahuètes](#) ont peut-être été exposées à des matières fécales. *À la vôtre !*

Les verres ultra-propres qui trônent sur le lavabo de votre salle de bains n'ont peut-être jamais quitté la salle de bains pour être nettoyés. Ils ont plutôt été rapidement plongés dans le lavabo et essuyés avec la serviette sale du client précédent. Un intendant m'a d'ailleurs signalé qu'il était courant que le personnel, en manque de temps, nettoie la cuvette des WC avec une serviette.

Franchement, tout cela a plutôt bien fonctionné pendant des centaines d'années. Peu de clients ont contracté des maladies mortelles. Quand cela s'est produit, c'était un cas unique dans toute l'histoire de cet hôtel.

Bien entendu, cela était avant que la Covid-19 ne fasse partie de notre vocabulaire quotidien.

À part l'industrie du voyage, aucun secteur n'est sur le point de connaître un changement aussi profond que l'industrie hôtelière. Le front-of-house et le back-of-house sont sur le point d'être fusionnés. Ou, en d'autres termes : L'image correspondra à la

**LA PERCEPTION
D'HOSPITALITÉ
PEUT ÊTRE
SÉDUISANTE -
ET L'HYGIÈNE
PEUT TOUT AUTANT
ÊTRE UNE ILLUSION.**



réalité. À défaut, les réputations souffriront, l'image de marque des hôtels sera ternie et des emplois disparaîtront pour toujours.

Durant ma mission pour décoller le vernis, j'ai interviewé des dizaines d'intendants. J'ai rapidement découvert à quel point ces remarquables personnes faisaient preuve de professionnalisme et de fierté dans leur travail. Cela est vrai non seulement quand elles sont en poste, mais aussi (ce qui fait encore plus réfléchir) durant leurs voyages personnels. Une intendante en chef dans un grand hôtel cinq étoiles de New York (dont je ne divulguerai pas le nom, ni celui de l'hôtel) m'a dit qu'elle ne séjournait absolument jamais dans un hôtel sans apporter son propre arsenal de produits et outils d'entretien. Avant de s'installer dans sa chambre, elle frotte, lave, cire et nettoie à fond pendant deux heures. Est-ce que j'ai mentionné qu'elle faisait cela non pas quand elle voyage professionnellement mais pendant ses vacances ?

« Ce n'est pas un peu excessif ? » lui ai-je demandé. « Un peu trop ? »

« Je sais que je suis plus obsédée que d'autres personnes » m'a-t-elle répondu, « mais j'ai découvert que beaucoup d'hôtels sont des bombes bactériennes à retardement. Il vaut mieux faire attention. »

Je n'ai pas pu m'empêcher de penser à mes nombreux voyages dans des pays du monde entier. Ma nouvelle paire de lunettes teintées au coronavirus jetait une lumière totalement différente sur cette nouvelle réalité.

Je revois les centaines de fois où j'ai fait la queue avec plusieurs dizaines de voyageurs d'affaires qui reniflaient, éternuaient et toussaient, branchés à leurs écouteurs, au buffet à volonté de mon hôtel pour le petit déjeuner. Je ne surprendrai personne en disant que les superbes affiches retouchées de l'hôtel annonçant le superbe buffet de luxe semblent toujours bien différentes de la réalité des dix dômes argentés tièdes. Avec les heures qui passent, l'excitation disparaît tout comme la saveur des plats. Vous y trouvez tous les habitués des lieux : les œufs brouillés épuisés et inertes, les pommes de terre frites-bouillies-au four sans vie et le bacon qui attend tout le matin votre arrivée, devenant ce faisant de plus en plus caoutchouteux.

Avec du recul, même si les gens qui font la queue au buffet pensent être en quête d'un repas savoureux, ou au moins mangeable, en réalité ils participent à une course désespérée dont le jackpot est infecté par le virus. Tout le monde touche les mêmes poignées, ouvre et ferme un contenant après l'autre et arrive inévitablement à la même impasse : les mini-saucisses flottant dans leur bain de graisse et d'huile. Dans la file d'attente, même s'ils portaient leur masque, ils étaient bien plus près les uns des autres qu'un mètre cinquante. Et puis, évidemment, l'étape suivante. Les tables déjà dressées vous attendent patiemment, avec leur set de table, une tasse à café et des couverts. Ou bien attendaient-elles la personne

avant vous, qui a choisi cette chaise, tout touché, respiré, répondu à un appel sur son téléphone avant de repartir très vite pour une réunion urgente ?

« C'en est vraiment à ce point-là ? » J'ai posé la question au personnel hôtelier, y compris à mon intendante en chef préférée, espérant recevoir une réponse rassurante.

« Laissez-moi vous raconter une histoire » m'a-t-elle dit... et c'est ce qu'elle a fait, point par point, brisant toutes mes illusions sur les séjours hôteliers.

Vous vous souvenez de ce que j'ai dit à propos du temps de rotation entre deux vols ? Le fait que le temps consacré au nettoyage se compte en minutes plutôt qu'en heures ? Et bien c'est la même chose dans les hôtels.

Bien sûr, il y a des exceptions, et une chaîne ou deux accorde à son personnel d'entretien 30 minutes ou plus par chambre. Mais il s'agit là d'hôtels cinq étoiles, qui facturent des tarifs supérieurs à 1000 dollars par nuit. Pour les hôtels dont les prix sont bien moins élevés, la situation est très différente. Littéralement.

Un expert d'Intertek m'avait averti : « Attention à la télécommande, on ne sait jamais ce qu'il y a dessus ». L'intendante l'a confirmé : « Il a raison ». En fait, quand elle voyage, elle apporte un sac plastique pour congélation, y met la télécommande et l'utilise à travers ce bouclier protecteur en plastique. C'est une précaution particulièrement sage car des tests effectués par les chercheurs de l'Université de l'Arizona ont trouvé des traces de choses qu'on préférerait ne pas trouver sur [30 pour cent](#) de toutes les télécommandes. J'ai grimacé en me souvenant des centaines de fois où j'ai tripoté la télécommande, en appuyant souvent particulièrement fort sur les boutons comme si cela permettrait à des piles pratiquement vides de retrouver miraculeusement la vie.

Mon malaise a dû se lire sur mon visage.

L'intendante a fait une pause et m'a demandé : « ça va ? »

« Oui, oui » ai-je répondu poliment.

« Et n'oubliez pas le téléphone de la chambre » a-t-elle continué.

« Il est bourré de virus. »

L'expert Protek avait aussi mentionné le minibar. Les clients reviennent dans leur chambre un peu ivres à la fin d'une soirée en ville. Dans cet état, l'hygiène n'est pas leur priorité numéro un. J'ai donc posé la question à mon amie intendante et voici ce qu'elle m'a dit : « ces minibars sont particulièrement difficiles à nettoyer. La deuxième porte, derrière le placage en bois, comporte une serrure à laquelle nous, les intendants, n'avons pas accès. La direction nous dit que c'est une question de sécurité, mais en fait je crois qu'on ne nous fait pas confiance. Quoi qu'il en soit, dans ces circonstances il nous est impossible de nettoyer les minibars ».

À mesure que notre conversation progressait, j'ai réalisé qu'il y avait beaucoup d'endroits dans une chambre auxquels je n'avais jamais pensé. Personne ne nettoie les cintres dans le placard, alors qu'il y a un risque qu'ils soient contaminés au coronavirus. « C'est simple, nous n'avons pas le temps » m'a confié mon amie intendante.

Les jacuzzis dans les chambres sont des bombes à retardement, d'après elle. Comme me l'a expliqué le responsable de la piscine d'un grand hôtel londonien, les gens ont tendance à faire attention à leur comportement en public, mais en privé... j'ai alors décidé de ne pas poser d'autres questions et d'en rester là.

Les experts que j'ai interrogés étaient unanimes : « 90 pour cent des clients d'hôtel ne sont absolument pas sensibles à l'hygiène ». Ils ne savent pas que les stylos et blocs-notes, la carte d'accès, le jacuzzi, la télécommande, la surface autour du lavabo et

L'interrupteur principal devraient toujours être nettoyés avant qu'ils ne s'installent dans la chambre pour les 24 prochaines heures.

« Mais alors, y a-t-il quelque chose de sûr ? » lui ai-je demandé.

Ironiquement, les sièges des WC sont aussi propres que possible. Tout comme les tables de chevet.

Certains hôtels, comme le Beverly Hills Hôtel, l'Hôtel Bel-Air, et le Ritz Carlton à Chicago, prennent l'hygiène au sérieux. Ils consacrent trois heures à nettoyer en profondeur chaque chambre avant l'arrivée d'un nouveau client. Le Ritz Carlton va encore plus loin en mettant chaque chambre hors service pendant 24 heures après chaque départ pour rafraîchir l'air.

Mais ces hôtels sont rares et il est surprenant d'apprendre que tout n'est pas une question de prix. EmLab a réalisé des [tests](#) de laboratoire dans des hôtels trois, quatre et cinq étoiles. Les résultats étaient surprenants : moins il y avait d'étoiles, plus les résultats étaient bons. En fait, dans les hôtels cinq étoiles, les télécommandes et les surfaces des salles de bains contenaient plus de 150 000 bactéries viables par centimètre carré.

Dans ces conditions, faut-il dire adieu aux séjours à l'hôtel tels que nous les connaissons ?

Absolument pas. Vous devez tout simplement adopter de nouveaux comportements et les intégrer à vos habitudes.

Comme je l'ai appris plus tard, vous pouvez prendre quelques précautions simples pour rester en bonne santé, même si vous ne séjournez pas dans l'un de ces hôtels d'élite. Une astuce que j'ai apprise m'a vraiment surpris, et je n'oublierai pas les autres non plus.

CHANGER C'EST FACILE (DU MOINS EN PRINCIPE)

Joignez-vous à moi pour faire une petite expérience. Ce soir, brossez-vous les dents de « l'autre main ». Vous vous apercevrez bien vite que cela est pratiquement impossible (et vous inventerez toutes sortes d'excuses pour décréter que cette expérience est totalement idiote).

Maintenant que vous avez lu les six chapitres précédents, je suis sûr que vous êtes épuisé à l'idée d'avoir à changer autant de vos habitudes quotidiennes. Vous laver les mains pendant le temps qu'il faut pour chanter « Joyeux Anniversaire » est devenu incroyablement lassant. Porter votre masque à l'aéroport et dans l'avion. Éviter les restaurants à l'aéroport. Mettre la télécommande du téléviseur dans un sac en plastique. Essuyer le volant... tout ça est pénible et décourageant.

Et le vrai risque, comme les Londoniens (et les habitants de maintes villes et états américains) l'ont appris, est que vous et tous vos voisins disiez tout simplement « Y'en a marre », avant de reprendre vos bonnes vieilles et très dangereuses habitudes.

Il s'avère que changer une habitude bien ancrée, comme se brosser les dents de l'autre main, est incroyablement difficile. Mais comme

le disent les psychologues, si on persévère, on finit par transformer cette « compétence consciente » en « compétence inconsciente ».

Vous savez que vous devez prendre l'habitude de nettoyer votre sac à main et de désinfecter votre smartphone tous les jours. Après tout, c'est pour le bien de l'humanité. Mais même si vous essayez de vous en convaincre, je suis sûr que la récompense ne sera pas suffisante pour que vous le fassiez plus de deux jours d'affilée.

Les chercheurs d'University College London ont étudié le temps nécessaire pour qu'une action simple et souhaitable devienne [une habitude bien enracinée](#) – dans leur jargon, pour « obtenir une automaticité de 95 % ». Les nouveaux comportements étaient simples, par exemple boire une bouteille d'eau avec le déjeuner, mais malgré cela, les participants ont initialement eu du mal à les adopter. En moyenne, les participants avaient besoin de 66 jours de répétition délibérée du comportement, la fourchette allant de 18 à 254 jours, avant que le changement de routine devienne une habitude. Et bien voilà le problème. Ce n'est pas parce que vous êtes paresseux que vous avez des difficultés à changer vos habitudes quotidiennes. C'est simplement parce que c'est difficile, en soi.

Dans une [étude de 1998](#), Roy Baumeister a démontré que la « paresse » est en corrélation avec l'épuisement. Il a invité deux groupes d'étudiants dans un laboratoire et a mis deux bols sur une table. Un bol était rempli de biscuits aux pépites de chocolats sortant du four, alors que l'autre contenait des radis. Il a demandé à un groupe de manger les biscuits et de ne pas toucher aux radis, et à l'autre groupe de manger les radis sans toucher aux biscuits. Les chercheurs ont quitté le labo, en espérant que les participants seraient tentés de tricher. Les mangeurs de radis voleraient-ils un biscuit ?

Ou, peut-être moins probablement, les mangeurs de biscuits croqueraient-ils un radis ? Aucun des participants n'a échoué le test et c'était la fin de l'expérience, à part un petit détail.

Les chercheurs ont ensuite demandé aux participants de résoudre un puzzle de logique. Sans que les participants le sachent, la tâche était conçue pour être impossible à résoudre. Les chercheurs voulaient simplement voir combien de temps les participants persisteraient avant d'abandonner.

C'est là que le résultat surprenant est apparu.

Les mangeurs de biscuits ont tenté de résoudre le puzzle, à maintes reprises, pendant une moyenne de 19 minutes. Les mangeurs de radis, quant à eux, ont insisté pendant seulement huit minutes. Pourquoi cette énorme différence ? La réponse pourrait vous surprendre. Baumeister a conclu que les mangeurs de radis, en résistant à ces délicieux biscuits, avaient épuisé leurs capacités de maîtrise de soi.

Il s'avère que surveiller notre propre comportement est épuisant.

Cela explique pourquoi, quand nous rentrons chez nous après une journée de travail éreintante, il y a plus de chances que nous répondions sèchement à nos conjoints. Cela montre aussi à quel point il est difficile de gérer plusieurs défis en même temps. Imaginez-vous en train de faire un régime, du sport, d'apprendre une nouvelle langue et de changer la main que vous utilisez pour vous brosser les dents – tout cela en même temps. Vous êtes épuisé juste en y pensant, non ?

Et maintenant essayez de vous laver les mains chaque fois que vous touchez quelque chose. Nous savons tous que nous devrions le faire, plus que jamais maintenant en ces temps de Covid-19, mais même si vous aviez un lavabo mobile qui vous suivait partout (et je

suis pratiquement sûr que ce n'est pas le cas) ce lavage de mains intempestif serait tout simplement épuisant.

C'est comme le fait de savoir que vous devez faire une pause dans votre travail à l'ordinateur toutes les 15 minutes, vous lever et vous étirer pendant cinq minutes. Nous sommes tous d'accord, c'est une excellente idée, qui vous garantit de rester mentalement alerte et physiquement en bonne santé. Mais je sais que je le fais rarement. J'ai essayé, mais je n'ai jamais réussi à continuer assez longtemps pour transformer ce comportement en une compétence inconsciente.

Vous êtes sur le point de reprendre la route, mais vous allez vous heurter à une liste épuisante de nouvelles règles, directives et mesures mises en place par les gouvernements, autorités, hôtels et compagnies aériennes. Ce sont certainement toutes d'excellentes idées dont le but est d'assurer notre santé. Mais en réalité, nous ne faisons pas vraiment confiance à toutes ces nouvelles règles et à moins d'être un accro du changement elles seront pratiquement impossibles à respecter.

C'est comme si on vous demandait de vous brosser les dents de l'autre main. Cela semble simple, mais c'est bien plus difficile que ça en a l'air.

Et en plus, on vous demande de faire plusieurs changements à la fois. Pour continuer à filer notre métaphore de toilette et d'habillement, envisagez d'introduire une deuxième nouvelle habitude : au lieu de mettre votre pantalon en commençant par la jambe droite, puis la jambe gauche, essayez de l'enfiler en commençant par la jambe gauche.

Et introduisons donc un troisième changement. Prenez votre tasse de café du matin de la main droite au lieu de la gauche.

Un autre changement maintenant ?...

Vous êtes épuisé juste en lisant la description de tous ces changements, n'est-ce pas ?

Cela explique pourquoi tant de gens qui ont du mal à être productifs pendant la crise du Covid-19 sont convaincus qu'ils sont simplement paresseux.

En fait, des expériences ont montré que nous sommes tous plus ou moins épuisés par l'adoption de toutes ces nouvelles habitudes, et que nous continuerons probablement à être épuisés pendant des années alors que le monde change et s'adapte lentement.



**NOUS SOMMES TOUS
MEMBRES D'UNE TRIBU,
SI LES PERSONNES AUTOUR DE
NOUS ADOPTENT DE NOUVEAUX
COMPORTEMENTS,
NOUS NOUS PLIONS À LA
PRESSION DE NOS PAIRS ET
ADOPTONS CE CHANGEMENT.**

La nouvelle réalité est que l'adoption de tous ces changements nécessaires sera difficile, mais que le risque d'échouer est énorme. Ce risque comporte de grands dangers pour moi, pour vous, pour nous tous – sauf si nous faisons tous un gros effort pour changer.

L'adaptation de l'industrie hôtelière à la nouvelle normalité est un indicateur précoce des grandes difficultés que nous allons rencontrer. Le portier d'un hôtel cinq étoiles de Sydney, qui prenait la température de chaque client à leur arrivée, portait effectivement un masque. Il avait passé les boucles derrière ses oreilles mais il avait mis le masque sous son menton, laissant sa bouche et son nez dégagés. C'était comme si le simple fait de « le porter » était suffisant.

Toutes les entrées et tous les couloirs du même hôtel affichaient la consigne « restez à deux mètres de distance » mais cette directive ne semblait pas s'appliquer aux ascenseurs, dans lesquels au moins dix clients s'entassaient. Ils essayaient tous, sans grand succès, de retenir leur respiration pendant les 20 arrêts de l'ascenseur entre le rez-de-chaussée et le 65^e étage.

Les industries du voyage et des loisirs ne sont pas les seules à se débattre avec ces nouvelles réalités. J'ai récemment pris un vol entre l'Australie et l'Europe. Respectueux du protocole, tous ces voyageurs d'affaires bien habillés portaient effectivement les masques 3M dernier cri mais, tout comme vos efforts pour apprendre à vous brosser les dents de l'autre main n'ont pas fait long feu – dès que le repas est arrivé, les voyageurs ont abaissé leur masque un par un. Et devinez quoi ? Après avoir abaissé leur masque pour manger, ils ne l'ont jamais remis, jusqu'à la fin du vol. C'est comme si le virus, ayant miraculeusement reconnu les bonnes intentions de chaque passager avait décidé de passer à une autre victime.

La vérité, la voici. Nous sommes tous membres d'une tribu. Si les personnes autour de nous adoptent de nouveaux comportements, nous nous plions face à la pression de nos pairs et adoptons le changement.

Il n'y a pas longtemps, alors que je venais faire mon examen de routine chez mon médecin en Suisse, j'ai réalisé que j'étais la seule personne dans la salle d'attente sans masque. Pris de panique, j'ai demandé à la réceptionniste si elle pouvait me donner un masque. « Le port du masque n'est pas obligatoire » m'a-t-elle répondu « mais nous nous ferons un plaisir de vous donner un masque si cela vous mettrait plus à l'aise. » Les regards désapprouvateurs de tous les autres patients dans la salle d'attente étaient plus que suffisants pour me mettre sur la bonne voie. J'ai mis le masque et immédiatement réintégré ma tribu. La question n'était pas d'être un type bizarre obsédé par les microbes, c'était seulement un désir de me sentir inclus dans mon groupe.

De la même manière, si tout le monde à l'aéroport porte un masque, vous rejoindrez la foule et mettrez aussi votre masque.

Mais si personne n'en portait. Est-ce que vous en porteriez un ?

Ou si personne ne respectait la distance de sécurité et s'asseyait sans masque au bar avant le décollage ? Feriez-vous le kangourou, en changeant continuellement de place pour préserver la distance de sécurité pendant que tout le monde vous crie « Allons ! Détendez-vous. Profitez du moment. On se connaît. Vous ne suggérez pas que je présente un risque, quand même ? »

Parce que la réalité est que même si la Covid-19 est un phénomène mondial, ce que l'on considère normal dans une culture, dans une tranche d'âge, dans une région, une ville ou un pays particulier... ne sera pas pareil dans un autre endroit et au sein d'un autre groupe.

Et en montant à bord de cet avion, vous vous retrouverez certainement au beau milieu d'une autre tribu à la perspective totalement différente.

« Jamais de la vie », vous entendez-je dire. Vous vous souvenez de mon menu contaminé et de ces statistiques effrayantes à propos des smartphones, et vous vous dites « Je ne céderai jamais. Ma vie et celle de mes enfants me sont tout simplement trop chères. »

Mais en réalité, vous baisserez les bras. En tout cas vous n'adopterez pas tous les comportements nécessaires pour vous tenir à 100 % en sécurité dans tous les points de danger que j'ai décrits dans les chapitres précédents.

Au lieu de vous persuader de vos propres mensonges, adoptons une approche psychologique inverse.

Votre médecin pourrait vous dire : « Vous êtes en surpoids, votre poids optimal est (X kilos) et vous devez vous mettre au régime. » Il y a peu de chances que cette approche porte ses fruits. Mais si votre médecin commence par vous demander : « À quel poids vous sentiriez-vous mieux dans votre peau ? » puis vous donne des conseils utiles pour perdre quelques kilos, ne seriez-vous pas plus enclin à écouter les conseils sympathiques de ce deuxième médecin au lieu des ordres rigides du premier ?

Vous voyez, c'est la réalité : Quelles que soient les précautions que vous prenez avant un vol, vous ne serez jamais en sécurité à 100 %. Si vous voulez l'être, restez chez vous. Enfermez-vous dans la pièce que j'ai décrite au début du Chapitre 1 et restez-y jusqu'à la fin de votre vie. Pas très tentant.

Pour la plupart d'entre nous, je vous suggère d'évaluer le degré de sécurité avec lequel vous êtes personnellement à l'aise. Ensuite, réfléchissez à toutes les mesures que vous devrez prendre pour atteindre ce degré de sécurité. Examinez toutes ces mesures

nécessaires, faites-en une liste sur une fiche, décidez si vous êtes prêt pour « l'exercice-du-brossage-de-dents-de-l'autre-main » et foncez.

Cela semble intimidant, mais ce n'est pas le cas. Le chapitre suivant fera tout le travail pour vous. La seule chose que vous devrez faire est de déterminer votre besoin de sécurité puis de suivre les mesures liées au degré de risque que vous acceptez.

JOYEUX ANNIVERSAIRE, JOYEUX ANNIVERSAIRE (ET D'AUTRES ASTUCES POUR VOYAGER EN SÉCURITÉ)

Dans l'univers de la santé et de la sécurité, les psychologues utilisent une méthode appelée « hiérarchie des contrôles ». Pour résumer, cette méthode élimine le risque par le fait d'adopter un degré de contrôle de plus en plus fort.

Bien entendu, très peu de personnes (ou même aucune) réussissent à atteindre la sécurité parfaite. Les gens ne peuvent pas maintenir le respect complet de toutes les routines de sécurité pendant une longue période, car notre environnement ne reste pas le même.

Comme la perfection est impossible, votre objectif réaliste est relativement simple : déterminez dans quelle mesure vous souhaitez être en sécurité, évaluez ce que cela exigera, dressez une liste des changements que vous devrez apporter et respectez-les sans faillir.

La liste suivante, bien que loin d'être exhaustive, est réaliste. Elle tient compte d'interviews avec des centaines de personnes pour cerner ce qu'il faut faire et ne pas faire. Quand le conseil

est accompagné du mot « Recommandé », cette mesure est une « bonne idée » mais n'est pas essentielle.

Préparation de votre voyage :

Achetez...

- 2 flacons de gel hydroalcoolique de moins de 100 ml chacun.
- 2 masques chirurgicaux par jour de voyage. Les masques N95 sont les meilleurs, agréés par NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) pour leur efficacité de protection respiratoire, leur résistance et les autres exigences NIOSH. Ils ont également obtenu un agrément de la FDA (Food and Drug Administration – Agence américaine des produits alimentaires et médicamenteux) en tant que dispositifs médicaux. Les masques ASTM niveau 2 et niveau 3 sont également excellents.
- Lingettes désinfectantes pour téléphone, pour pouvoir nettoyer votre téléphone tous les jours.
- Lingettes pour désinfecter vos bagages.
- Quelques sacs en plastique refermables pour la télécommande de votre chambre.

Consultez...

- Si vous voulez savoir s'il est sûr de voyager dans un autre pays : [La carte voyageurs du CDC](#) ou [le tableau de bord Covid-19](#) de Johns Hopkins.
- Téléchargez le rapport coronavirus quotidien de l'[OMS](#).
- Vérifiez si l'hôtel que vous voulez réserver a déjà obtenu un [classement de sécurité](#).

- Pour voir s'il existe des exigences gouvernementales en matière de quarantaine et pour déterminer le type de nationalité, permis de travail ou état de santé requis pour entrer dans le pays, consultez le [tableau de bord](#) récapitulatif des titres de voyage internationaux de l'IATA ou [le résumé](#) des restrictions de voyage de Trip, mis à jour quotidiennement.
- Vérifiez le site de l'aéroport et de la compagnie aérienne pour connaître les délais d'enregistrement minimum compte tenu de la situation de la Covid-19. Certains aéroports comme Sydney, Mumbai et Heathrow exigent des contrôles documentaires supplémentaires très longs (et parfois aussi des contrôles sanitaires).
- Dans la mesure du possible, vérifiez le délai d'attente moyen aux contrôles de sécurité de l'aéroport, car certains ont pratiquement triplé leur temps d'attente par rapport à la période antérieure à la Covid-19. Pour les États-Unis, [consultez ce site](#). Vous pourrez télécharger une application qui vous donnera les temps d'attente « en flux tendus » pour passer les contrôles de la TSA (Transportation Security Administration).

Ensuite...

- Vérifiez que vous n'avez aucun symptôme de fièvre. Si vous en avez, faites un test Covid-19 et amenez votre certificat à l'aéroport, car la plupart des aéroports vous feront certainement passer un contrôle de température.
- Si vous avez eu un examen de santé (très) récent concernant la Covid-19, munissez-vous de ces documents.
- Certains pays comme l'Inde (système de suivi Aaragya Setu) et la Chine exigent que vous ayez un smartphone qui indique votre état de santé.

- Mettez tous vos bagages dans une valise cabine (dimensions maximales 65 x 34 x 21 cm), pour éviter le risque d'acquisition de microbes sur les bagages enregistrés.
- Procédez aux démarches d'enregistrement avant de partir de chez vous. Si possible, enregistrez vos bagages (si vous en avez) en obtenant une étiquette que vous imprimerez et amènerez avec vous.
- Réservez un siège côté fenêtre (recommandé).
- Essayez de réserver un siège seul (recommandé).
- Faites appel à une compagnie de transport privée pour vos transferts aéroport. Vérifiez les règles et politiques sanitaires de la société de transferts avant de réserver.
- Pour mettre toutes les chances de votre côté, réservez un siège côté fenêtre, au dernier rang.

**NE VOYEZ PAS L'AÉROPORT
COMME UN PARC
D'ATTRACTIONS,
COMME VOUS
LE FAISIEZ
AUPARAVANT.
LES CHOSES
ONT CHANGÉ.**



Pour vous rendre à l'aéroport ou à l'hôtel...

- En théorie, le véhicule le plus sûr est votre propre voiture (sauf si vous êtes un mauvais conducteur, évidemment). Le moyen de transport le moins sûr serait le train ou le monorail.
- Portez votre masque pendant tout le voyage (recommandé).
- Lavez-vous ou essuyez-vous les mains avant d'entrer dans le véhicule et faites la même chose dès que vous quittez le véhicule.
- Évitez de vous tenir près d'autres passagers (c'est-à-dire à moins de deux mètres).

À l'aéroport...

- Gardez vos distances en permanence. N'hésitez pas à informer les autres, avec le sourire, de garder leurs distances.
- Essayez d'évaluer le délai d'attente pour les contrôles de sécurité, puis calculez à rebours pour minimiser votre temps d'attente à l'aéroport.
- Évitez de procéder aux démarches d'enregistrement à l'aéroport (recommandé).
- Si vous devez être fouillé par palpation par les agents de sécurité, demandez à l'agent de changer ses gants avant de le faire (recommandé).
- Évitez les toilettes, mais si vous devez absolument les utiliser, portez un masque, fermez l'abattant (s'il y en a un) avant de tirer la chasse d'eau et lavez-vous les mains avec du savon pendant 20 secondes, le temps qu'il faut pour chanter « Joyeux Anniversaire, Joyeux Anniversaire » deux fois (mais je vous recommande de ne pas chanter trop fort !).
- Utilisez des serviettes en papier et non pas le sèche-mains à air (recommandé).

- Considérez votre téléphone comme un prolongement de votre main : n'oubliez donc pas de [désinfecter](#) votre téléphone après votre passage aux toilettes.
- Ne voyez pas l'aéroport comme un parc d'attractions ou un centre commercial comme vous le faisiez auparavant. Les choses ont changé. De toute façon, la plupart des boutiques sont fermées et le resteront jusqu'à la fin de 2020. Évitez de flâner dans la boutique duty free. Allez directement à la porte d'embarquement (recommandé).
- S'il y a trop de monde à votre porte, dirigez-vous vers une porte voisine presque vide et restez-y jusqu'à l'annonce de l'embarquement (recommandé).

En vol...

- Portez votre masque pendant l'embarquement et essayez de le porter pendant tout le vol (recommandé).
- Même si cela peut sembler cruel, essayez d'embarquer en dernier, pas en premier (recommandé).
- Ne touchez pas le haut des dossiers des sièges (recommandé).
- Désinfectez les points de contact essentiels à votre siège :
 - Boucle de la ceinture de sécurité
 - Accoudoir, face supérieure et inférieure
 - Verrou de la tablette
 - Tablette elle-même
- Si vous avez un écran tactile, nettoyez-le.
- Stores de hublot.
- Évitez de toucher ou de mettre la main dans la pochette du siège.
- Ne lisez pas les documents qui se trouvent dans la pochette.

- Ne mettez rien dans la pochette (y compris votre téléphone ou votre portefeuille).
- Essayez de vous déplacer le moins possible (recommandé).
- Demandez à l'équipage de ne pas remplir à nouveau votre verre mais demandez un verre propre à chaque fois (recommandé).
- Mettez toujours vos chaussures quand vous allez aux toilettes.
- Lavez-vous les mains juste avant d'utiliser les toilettes, et juste après.
- Désinfectez-vous les mains quand vous êtes sorti des toilettes.
- Ouvrez la bouche d'air à fond sur votre tête pendant tout le vol (recommandé).

Quitter l'aéroport...

- Ne vous levez pas dès que le symbole de la ceinture de sécurité s'éteint. Attendez que les passagers devant votre siège commencent à avancer.
- Ne touchez pas le haut des dossiers pendant que vous débarquez.
- Désinfectez-vous les mains quand vous êtes sorti de l'avion.
- Maintenez une distance appropriée dans la file des contrôles de douanes/passeports.
- Désinfectez la couverture de votre passeport et les pages que l'inspecteur a touchées dès que vous avez quitté les contrôles frontaliers.
- Désinfectez-vous les mains dès que vous quittez les contrôles aux frontières.
- Choisissez une société de transferts pour vous amener à votre hôtel (recommandé).

- Une fois que vous êtes dans la voiture, désinfectez-vous les mains.
- Désinfectez votre ceinture de sécurité.
- Si vous consommez de l'eau et des en-cas dans la voiture, désinfectez-vous les mains après avoir ouvert la bouteille ou le sachet/paquet (recommandé).
- Asseyez-vous à l'arrière, de préférence directement derrière le conducteur (recommandé).

À l'hôtel...

- Après avoir utilisé votre carte de crédit – si elle n'est pas sans contact – essuyez-la avant de la remettre dans votre portefeuille ou votre poche.
- Essayez votre smartphone.
- Lavez-vous les mains dès que vous entrez dans votre chambre.
- Essayez l'interrupteur principal de votre chambre.
Réfléchissez : Les gens se lavent parfois les mains dès qu'ils entrent dans la chambre, mais la première chose qu'ils touchent (après avoir emprunté des avions et trains pleins de microbes) avant d'arriver à la salle de bains est l'interrupteur. Une étude réalisée par un chercheur de l'Université de Houston a conclu que l'interrupteur principal était la surface la plus sale des chambres d'hôtel contenant souvent des niveaux élevés de bactéries fécales.
- S'il y a des boutons poussoir à côté du lit, essuyez-les avant de les toucher.
- Essayez les tables de nuit (recommandé).
- Mettez la télécommande dans un sac en plastique refermable.
- Essayez la surface autour du lavabo (recommandé).

- Essuyez le bouton de la chasse d'eau et le siège du WC (recommandé).
- N'utilisez pas le jacuzzi.
- Essuyez le téléphone de l'hôtel.
- Essuyez la chaise du bureau.
- Lavez soigneusement les verres à brosse à dents dans la salle de bains.
- Si vous utilisez le fer à repasser ou le sèche-cheveux, commencez par les essuyer.

Les repas...

- N'utilisez absolument pas le buffet.
- Ignorez la carte papier si possible et utilisez l'application fournie par la plupart des restaurants. Si vous décidez d'utiliser le menu physique, lavez-vous les mains avant de manger.
- Enlevez votre set de table et désinfectez-vous les mains après l'avoir touché (recommandé).
- Demandez de l'eau en bouteille (recommandé).
- Désinfectez le menu après l'avoir utilisé.
- Lavez-vous les mains avant de manger.
- Utilisez les toilettes de votre chambre plutôt que celles des zones publiques de l'hôtel (recommandé).
- S'il y a plus d'un autre passager dans l'ascenseur, laissez-le partir et prenez-en un autre (recommandé).

Je suis sûr que la lecture de cette liste vous a fatigué. Mais rassurez-vous, le fait de la rédiger m'a épuisé. Comme vous l'avez lu au Chapitre 7, l'adoption de nombreux changements simultanés promet la catastrophe.

Je vous suggère de définir votre propre niveau minimum de sécurité en matière d'hygiène, de prioriser les suggestions, d'imprimer la liste et de vous promettre que vous la consulterez régulièrement. Utilisez votre liste comme une checklist permanente, en la consultant après chaque phase de votre trajet pour ne pas vous laisser aller (et ne pas décevoir le reste du monde).

Cette situation est-elle permanente ? N'ayez crainte, des bonnes nouvelles se profilent à l'horizon.

UN NOUVEAU CHAPITRE

En juin 2020, alors que le monde venait de s'habituer au fait que Corona ne désignait pas seulement une bière avec un quartier de citron vert, une nouvelle étude a révélé qu'un nouveau virus (encore un) venait d'être détecté.

Celui-ci est une souche de la grippe porcine avec (encore) un nom vraiment peu sexy : [G4 EA H1N1](#). Ce virus, courant dans les élevages porcins en Chine, a démontré sa capacité déroutante à infecter les humains. « Les virus G4 présentent toutes les principales caractéristiques d'un virus pandémique » affirme l'[étude](#), publiée dans *Proceedings of the National Academy of Sciences*.

Je suis certain que vous vous joindrez à moi pour souhaiter la disparition rapide du Covid-19 – littéralement. Nous ne savons pas quand nous pourrons dire adieu à la Covid-19, mais il est possible qu'un autre charmant membre de la famille des virus attende déjà son tour pour prendre place sur la scène mondiale. Son potentiel de perturbation de notre style de vie, de notre manière de manger, de nous divertir et de voyager est terriblement élevé.

Mais même si tout cela semble effrayant, les risques sanitaires auxquels nous sommes confrontés lors de nos voyages sont très éloignés de l'ère de la navigation, lorsque des marins comme Magellan et Cook ont conquis les océans de la planète, découvert les Amériques et l'Australie et introduit d'immenses richesses et connaissances en Europe. Ces voyages avaient un prix. On savait que la moitié des marins qui partaient pour de longs voyages

allaient mourir du [scorbut](#). Les voyages au long cours étaient considérés comme l'une des missions les plus dangereuses pour un être humain.

Mais dans les années 1750, un chirurgien de la Royal Navy a [prouvé](#) que le « vaccin » pour cette terrible maladie qui faisait des ravages dans le corps et l'esprit était une simple dose de vitamine C. Et la marine britannique a fini par mettre du jus de citron vert dans la ration quotidienne de grog de ses marins. Le scorbut a disparu et le marin britannique a gagné un sobriquet – [Limey](#) – du nom anglais du citron vert, « lime », qui lui est resté jusqu'à aujourd'hui.

Je me souviens du « bon vieux temps », lorsque mes expériences de voyage étaient dominées par des discussions avec les agents de la TSA à propos de la menace que faisait planer mon déodorant en flacon XL sur l'ordre mondial. Ironiquement, ces conversations me manquent.

Durant mes interviews d'un expert après l'autre, j'espérais naïvement que je rencontrerais une personne... juste une... qui allait me révéler un moyen magique de faire revenir les voyages au « bon vieux temps ». Mais ces experts m'ont tous donné la même réponse : On y arrivera, mais cela prendra certainement des années.

Nous attendons que Boeing introduise son « Clean Lavatory Concept », une technologie embarquée de lumière UV capable de désinfecter les toilettes ou même la totalité d'un avion en un instant, qui permettra aux passagers de toucher les surfaces les plus risquées d'un avion sans le moindre risque. Parlons aussi de l'adoption généralisée de matériaux autonettoyants sur tous les équipements de scanning, les moquettes, les tables et même les murs dans la zone des contrôles de sécurité, pour que vous puissiez (si l'envie vous prenait) pique-niquer sur le convoyeur sans avoir à passer directement à la case hôpital.

On me l'a dit et redit : Oui, ces technologies existent – mais ne comptez pas les voir adoptées dans le monde réel avant un bon nombre d'années.

Bien sûr, il y a des pionniers. Par exemple, juste après les ravages de la grippe aviaire dans la région, [l'aéroport de Hong Kong](#) a introduit le contrôle automatique de la température pour tous les passagers à l'arrivée et en transit et, sorte de suite logique, a récemment introduit des installations d'[autodésinfection](#) en 40 secondes. Elles ressemblent et fonctionnent comme un sauna individuel sur roues et stérilisent la totalité de votre corps dès que vous avez passé les contrôles de sécurité. Cet aéroport a également introduit des [«robots de stérilisation intelligente»](#), qui utilisent la lumière UV et des agents liquides pour nettoyer en profondeur les toilettes publiques en moins de 10 minutes.

Ces technologies, ainsi que les kiosques d'embarquement sans contact et les évaluations instantanées d'infection au virus, devraient jouer un rôle majeur dans la forme que prendront les voyages aériens à l'avenir. Mais pour l'instant – et certainement pour l'année prochaine – les adaptations que vous remarquerez dans les voyages aériens ne vont pas vous faire penser à un film de science-fiction comme *Minority Report*.

Laissez-moi en venir à mon point de vue: Les voyages ne seront plus jamais les mêmes

Nous ne voyagerons jamais plus comme nous le faisons au « bon vieux temps » – c'est à dire en 2019.

Les expériences de voyage agréables et excitantes dont je me souviens appartiennent désormais aux contes de fées. Imaginez-vous en train de lire à vos petits-enfants : « Il était une fois un voyageur en avion... »

En fait, j'ai progressivement commencé à réaliser que je devrais être reconnaissant d'avoir fait partie des chanceux qui ont connu ces années merveilleuses avant la Covid-19. Je me considère aussi chanceux d'avoir fait partie de la génération d'avant le 11 septembre, qui se souvient avoir pu porter ses chaussures pour passer les contrôles de sécurité.

Comme me l'a dit un expert d'American Airlines : « Impossible de revenir à la situation telle qu'elle était avant la pandémie. Les passagers peuvent voir que les choses sont nettoyées et désinfectées autrement, ce qui a augmenté leurs attentes. Ces procédures devront devenir la règle après la pandémie. »

Plusieurs cadres de compagnies aériennes que j'ai interrogés m'ont parlé de perturbations à long terme dans tout le secteur. De nombreux opérateurs, y compris Lufthansa, ne prévoient pas de redevenir totalement opérationnels avant 2030. Dans ses déclarations officielles, [Emirates](#) est un peu plus optimiste, mais prévoit tout de même qu'il faudra quatre ans pour que la totalité de son parc reprenne les airs. Ces prévisions sont logiques quand je constate que pratiquement tous les voyageurs d'affaires parmi les 50 avec lesquels je me suis entretenu pour ce livre prévoient de réduire de moitié leurs voyages en 2021 par rapport à la période pré-Covid, tout simplement parce que les entreprises ont appris à survivre avec des appels virtuels au lieu de faire voyager leurs cadres aux quatre coins du globe.

Et les compagnies aériennes ne sont pas les seules à ressentir une pression. Avant la Covid-19, Airbus avait déjà arrêté la production de l'A-380, le plus grand avion de ligne du monde. Ce que personne ne pouvait prédire alors que le [dernier A-380](#) était transporté par camion à travers les petits villages français, c'est que cet avion resterait stationné et immobile, et qu'il n'accueillerait peut-être jamais un seul passager. En attendant, tout le parc d'A-380 de

Lufthansa attend dans le désert espagnol, pour minimiser l'usure. Plusieurs experts de l'industrie prédisent que le monde ne reverra jamais l'A-380 en service.

Malgré tout ce pessimisme, de bonnes nouvelles se profilent à l'horizon.

Tout d'abord (à mon avis), l'assaut de la Covid-19 a donné un puissant avertissement bien mérité à des secteurs tout entiers. Les hôtels, restaurants et toilettes publiques réalisent ce que voulait vraiment dire « le nettoyage de grand-mère ».

Les passagers des avions ont goûté aux vols de ligne sans être coincés dans le siège du milieu. Je me demande s'ils reviendront sans broncher au statu quo d'avant la Covid-19.

Et nous avons également attendu dans des files sans toutefois avoir la sensation d'être des sardines.

Il y a des années, certains gouvernements ont pris des mesures pour réglementer les normes. Le Danemark, la Suède et la France exigent que les restaurants et bars affichent leur état sanitaire en utilisant un système graphique de visages heureux et tristes. La France va encore plus loin en introduisant des applications qui annoncent l'état d'hygiène des établissements. Nous verrons sans doute bientôt des notifications similaires dans les hôtels et aéroports.

Nous avons appris à vérifier que le sceau d'une bouteille d'eau ou d'un produit pharmaceutique n'a pas été brisé. Métaphoriquement parlant, nous allons probablement apprendre à faire la même chose avant d'entrer dans une chambre d'hôtel ou d'embarquer dans un avion. Des programmes d'assurance qualité tiers tels qu'[Intertek](#) [Protek](#) inspecteront et vérifieront la sécurité des chambres d'hôtel, restaurants, avions et aéroports, qui seront « scellés » grâce à un

code QR numérique que les passagers scanneront avant de s'asseoir dans l'avion ou de soulever la couette de leur lit d'hôtel.

« Depuis quelques mois » m'a expliqué André Lacroix, le PDG d'Intertek, « nous avons introduit un système de sécurité universel dans des milliers d'hôtels, pour permettre aux clients de déterminer instantanément l'état sanitaire de la chambre ou de l'hôtel qu'ils sont sur le point d'utiliser. Toutes les informations sont rassemblées par des inspecteurs sanitaires indépendants qui effectuent des contrôles aléatoires. »

J'ai appris que nous verrons certainement un format similaire appliqué dans tous les grands aéroports, la priorité étant accordée aux zones très contagieuses comme les billetteries, l'enregistrement, les contrôles de sécurité et ceux des passeports. Les avions seront inclus, m'a dit André. « Nous allons bientôt donner aux avions un « label qualité » au moyen d'un code QR que les passagers pourront scanner quand ils embarquent. Les données indiqueront au passager l'état sanitaire de l'avion, des toilettes et même du siège qu'il est sur le point d'occuper pendant neuf heures. »

Mais les compagnies aériennes ont la flexibilité nécessaire pour introduire ces mesures encore plus rapidement et efficacement que les gouvernements. Depuis le début de la Seconde Guerre mondiale, l'industrie aérienne est réputée pour avoir défini des normes industrielles bien avant que les autorités gouvernementales ne les imposent. Ceci est largement dû à [Airlines For America](#) (souvent appelé simplement A4A), un groupe de lobbying très puissant mais très peu connu qui rassemble des cadres supérieurs du secteur. Tout comme A4A l'a fait après le 11 septembre, il s'affaire actuellement à définir de nouvelles normes pour les voyages de demain.

Vous constaterez une quasi-unanimité parmi les compagnies aériennes quand il s'agira d'adopter ces mesures. Parmi elles, vous verrez probablement une meilleure transparence qui permettra aux

clients et passagers d'évaluer la situation sanitaire et la sécurité avant d'embarquer dans un avion ou d'entrer dans une chambre d'hôtel.

Mais en attendant que ces mesures ne deviennent la norme du secteur au plan mondial, vous verrez apparaître une multitude d'initiatives, hôtel par hôtel, aéroport par aéroport, compagnie aérienne par compagnie aérienne – pour tenter de créer un environnement plus sûr tout en contribuant à ralentir la propagation de la Covid-19.

Dans les aéroports et les hôtels, vous marcherez entre des écrans de protection en plastique. Dans les salons et les restaurants, vous verrez un véritable *mirage* de films en plastique : menus, sauces, salades, biscuits, sandwiches et tout le reste seront enrobés et scellés. Du gel hydroalcoolique vous attendra partout.

Prenez [Delta](#), qui vient d'interdire l'affectation de tous les sièges du milieu. Beaucoup de compagnies aériennes vont certainement adopter cette mesure temporairement, malgré les sombres mises en garde de l'International Air Transport Association selon lesquelles cette décision risque de ruiner toute l'industrie.

Même si la Transportation Security Administration ([TSA](#)) a des doutes quant à l'efficacité des [contrôles de température](#) des passagers à l'aéroport, Frontier Airlines, Air France et Air Canada ont introduit des contrôles de température aux portes d'embarquement. La plupart des compagnies aériennes américaines et européennes exigent également maintenant le port du masque à bord.

Air Canada, Qantas et United Airlines ont lancé des programmes pionniers pour [améliorer](#) les procédures d'enregistrement des passagers et optimiser les pratiques de nettoyage à bord des avions.

**NOS VIES DOIVENT ÊTRE
COMPLÈTEMENT CHAMBOULÉES,
CHANGÉES ET RÉORGANISÉES
POUR QUE NOUS
NOUS RETROUVIONS
À L'ENDROIT OÙ
NOUS SOMMES
CENSÉS ÊTRE.**



Certaines compagnies aériennes sont allées encore plus loin. En partenariat avec Centogene, le leader mondial du diagnostic génétique des maladies rares, [Lufthansa](#) offre désormais des tests de dépistage de la Covid-19. Ces tests sont réalisés par des professionnels de santé indépendants. Un résultat négatif permet aux passagers se rendant en Allemagne, en Autriche et dans d'autres pays d'accéder à ces territoires sans avoir à se soumettre à la quatorzaine obligatoire. Les frais de 59 euros s'accompagnent d'un petit bonus : le délai d'attente de quatre heures vous permet (à une distance de sécurité, bien entendu) de partager la procédure de prélèvement inconfortable avec les autres passagers pendant que vous attendez votre « *willkommen nach Deutschland* » ou un décevant « *auf wiedersehen* ».

Tout cela pour vous dire que pour l'instant vous devez vous frayer un chemin dans un labyrinthe de réglementations, directives et règles souvent contradictoires.

Je sais que tout ça ne semble pas encourageant, mais ce sont les réalités d'une industrie hôtelière et du voyage profondément perturbée, qui essaie désespérément de rester sur pied dans ce monde en rapide évolution. La même chose est vraie dans n'importe quelle situation de perturbation : cela nous fait sortir de notre zone de confort et exige que nous définissions et adoptions une nouvelle réalité. Aucune industrie n'a assisté à une perturbation de cette ampleur dans l'histoire récente. En tant que voyageurs, vous et moi serons certainement confrontés à l'effet de halo de tout cela, pendant de nombreuses années à venir.

Je cite Robert Scoble : « Le changement est inévitable et les perturbations qu'il provoque introduisent souvent à la fois des inconvénients et des opportunités. » Tout cela peut sembler très frustrant mais j'espère que ce livre vous aura donné des outils pour faire face à ces inconvénients. Une fois que nous aurons surmonté la phase de désagrément, nous serons libres de nous focaliser sur les nombreuses nouvelles opportunités qui ne manqueront pas de se présenter. Parfois nos vies doivent être complètement chamboulées, changées et réorganisées pour que nous nous retrouvions à l'endroit où nous sommes censés être.



À PROPOS DE L'AUTEUR

Martin Lindstrom est un conseiller auprès de nombreuses grandes marques mondiales voyageant régulièrement entre plus de 30 pays.

Le magazine *TIME* a nommé Lindstrom parmi les « 100 personnalités les plus influentes au monde » Et pendant cinq ans d'affilée, *Thinkers50*, le plus prestigieux classement mondial des personnalités du monde des affaires, a retenu Lindstrom pour figurer au palmarès des 50 plus grands penseurs dans le monde des affaires.

Lindstrom est un conférencier très connu et l'auteur de sept best-sellers du *New York Times*, qui ont été traduits en 60 langues.

VOYAGES, ENTRE VÉRITÉS ET MENSONGES DÉMASQUÉS

Dans ce livre fascinant et opportun, Martin Lindstrom fait la distinction entre les faits et le battage médiatique sur les voyages dans un « monde de coronavirus ». S'appuyant sur des entretiens approfondis avec des cadres supérieurs travaillant dans des compagnies aériennes, des hôtels et dans le secteur du voyage, Lindstrom révèle des informations surprenantes – voire choquantes – à propos des vols en avion, des séjours à l'hôtel, des repas au restaurant ou des trajets en Uber.

Avec l'aide d'un astrophysicien, d'un pionnier en intelligence artificielle, de médecins, pilotes et intendants hôteliers, Lindstrom explore le véritable risque de contracter la Covid-19 sur un vol commercial, parle des sources de bactéries que nous affectionnons le plus (mais qui sont les plus contaminées) et fournit au lecteur un guide pratique détaillé pour prendre l'avion, manger au restaurant et séjourner à l'hôtel en toute sécurité.

Voyages, entre vérités et mensonges démasqués est un ouvrage divertissant qui fait réfléchir et qui ne manquera pas de changer à jamais votre manière de voyager.

Martin Lindstrom, psychologue comportemental, passe plus de 300 jours par an en déplacement et connaît intimement tous les aspects des voyages. Le magazine *TIME* l'a retenu parmi sa liste des 100 personnalités les plus influentes au monde, et il a été choisi comme l'un des plus grands penseurs dans le monde des affaires. Parmi ses best-sellers du *New York Times*, citons *Buyology* et *Small Data*. Son nouveau livre, *The Ministry of Common Sense*, qui sera bientôt publié, explore le coût d'une bureaucratie excessive dans notre monde moderne.