

20^{ème} Baromètre des vacances Europ Assistance



Jeudi 17 juin 2021



PUBLIC

INTERNE

CONFIDENTIEL

STRICTEMENT CONFIDENTIEL

Aperçu

1. Europ Assistance dans le monde et en Belgique

2. Le 20^{ème} Baromètre des vacances d'Europ Assistance

- Méthodologie et résultats
- Les projets de vacances de l'été 2021
- Le Covid-19 et les vacances des Européens
- Les destinations des vacances d'été
- Le budget des vacances
- Les vacances idéales
- Les types de destinations
- Les réservations
- Vacances et travail
- Critères de sélection
- Ecologie et durabilité
- Préoccupations et assurances
- Conclusions



Cliquez sur le chapitre
souhaité pour accéder
aux données



Europ Assistance



Un groupe à la fois local et mondial



7.898

EMPLOYÉS



750.000

PARTENAIRES
CERTIFIÉS



35

CENTRES D'ASSISTANCE



200

PAYS
COUVERTS



400

PROFESSIONNELS
DE LA SANTÉ

Europ Assistance Group

Une expérience mondiale avérée

1 713 M€ de chiffre d'affaires consolidé

11,8
MILLIONS
D'INTERVENTIONS
DANS 130 PAYS



VOITURE

6 millions d'interventions



VOYAGE

2,5 millions d'interventions



SANTÉ

1,4 millions d'interventions



MAISON & FAMILLE

1 million d'interventions



AUTRES AIDES

0,9 million d'interventions

7.719 heures de vol d'ambulances aériennes

2 appels traités chaque seconde

29.225 billets d'avion émis

300
MILLIONS DE
CLIENTS



Europ Assistance Belgium

Statistiques 2019

129,9
MILLE
DEMANDES



VOITURE

106.599 interventions
Réseau externe de qualité de 1.200
dépanneuses
Véhicules de remplacement



VOYAGE

13.201 interventions



SANTÉ

9.069 interventions
10 docteurs et infirmiers



MAISON & FAMILLE

1.042 interventions



27 MIN temps moyen d'arrivée
de la dépanneuse



90% de réparations sur place

€77,2

MILLIONS DE CHIFFRE
D'AFFAIRES CONSOLIDÉ
EN 2020

+2

Millions de clients

92%

Taux de satisfaction

215

Employés



4 écosystèmes distincts



MY MOBILITY



MY HOME



MY TRAVEL



MY WELLBEING

4

écosystèmes
distincts

Un réseau professionnel complet pour nos 4 domaines d'activité

My Travel

- ✓ Ambulanciers
- ✓ Compagnies aériennes privées
- ✓ Opticiens
- ✓ Dentistes
- ✓ Médecins
- ✓ Hôpitaux



My Mobility

- ✓ Services de dépannage
- ✓ Services de remorquage
- ✓ Services de location de voitures
- ✓ Chauffeurs, taxis
- ✓ Propriétaires d'hôtels
- ✓ Garagistes



My Wellbeing

- ✓ Ambulanciers
- ✓ Hôpitaux et cliniques
- ✓ Prestataires de services professionnels pour les personnes âgées vulnérables
- ✓ Professionnels de la santé : médecins généralistes, spécialistes, infirmiers, kinésithérapeutes
- ✓ Professionnels de l'assistance médicale



My Home

- ✓ Prestataires professionnels d'aide aux familles
- ✓ Electriciens, plombiers, réparateurs de châssis
- ✓ Organisations de demandeurs d'emploi
- ✓ Professionnels de la construction
- ✓ Organisations de garde d'enfants

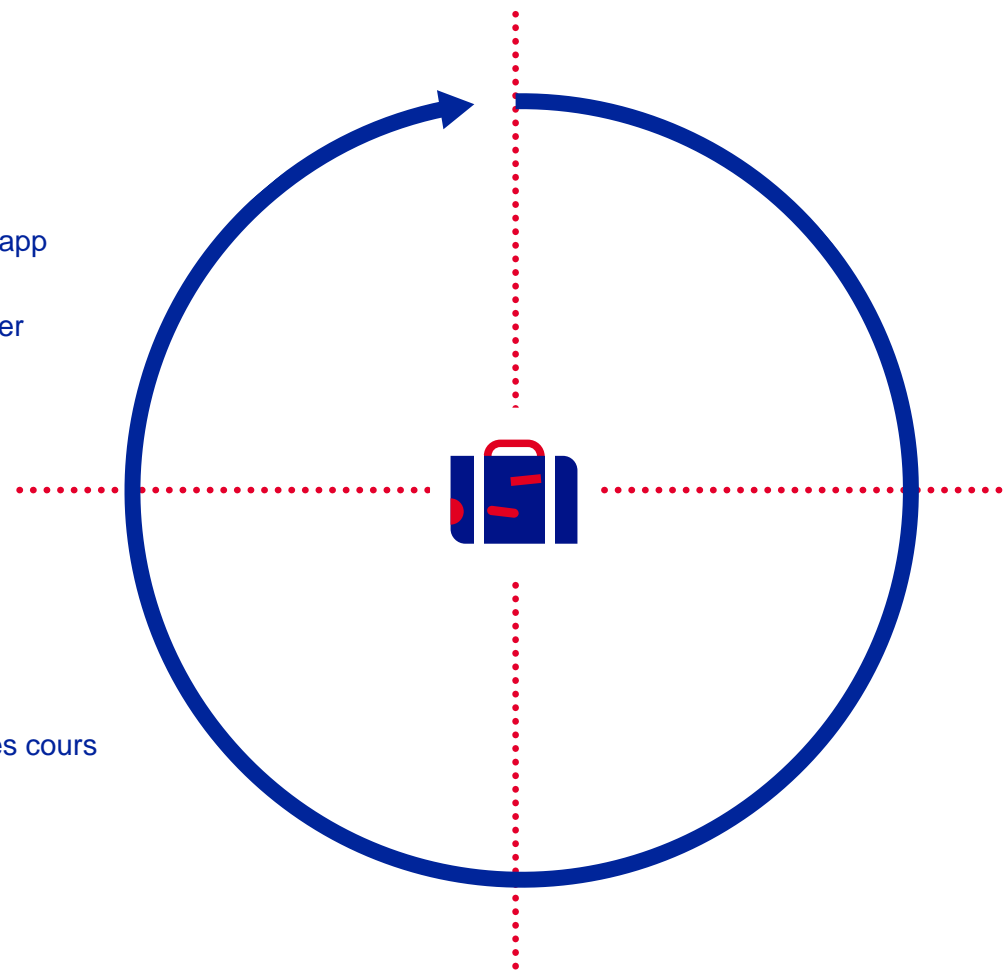


Ecosystème

My travel

- Téléconseil (avec notre propre équipe médicale)
- Aide médicale digitale
- Guide linguistique médical
- Réseau mondial d'hôpitaux dans l'app
- Contrôle des frais
- Assistance voiture / vélo à l'étranger (voir mobilité)

- Assurance annulation
- Assurance bagages
- Assistance juridique
- Couverture invalidité/décès
- Couverture des équipements et des cours de sport



- Assistance médicale
- Frais médicaux à l'étranger et en Belgique
- Assistance sur et autour des pistes de ski
- Remboursement des jours de voyage non utilisés
- Rapatriement de la personne blessée ou malade et de ses accompagnants
- Couverture contre la COVID-19 comme maladie

- Fourniture des médicaments nécessaires
- Assistance psychologique
- Retour anticipé en cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille en Belgique
- Coût des services de secours
- Intervention en cas de catastrophe naturelle
- Rapatriement de personnes décédées

L'été chez Europ Assistance

(chiffres été 2019)

- 131 employés sur la plateforme d'assistance (contre 90 au cours de l'année).
- Plus de 102 000 contacts (téléphone, e-mails, demandes via l'application, courriers, etc.) en 2 mois, avec des pics de 2 400 appels par jour.
- Plus de 2.300 dossiers médicaux, 16.000 dossiers techniques en Belgique et 4.300 dossiers techniques à l'étranger.
- 1 dossier sur 4 implique un rapatriement.
- 1 intervention médicale sur 3 implique une hospitalisation.





20^{ème} Baromètre des vacances



Objectifs du Baromètre des vacances

1. Un outil stratégique

- ❑ Depuis 20 ans, cette enquête exhaustive sur les vacances dans les pays européens (+ quelques pays non-européens) et en Belgique en particulier nous a permis :
 - d'analyser les tendances à long et à court terme, de mesurer le niveau de préoccupation de nos clients et de les aider à mieux préparer leurs vacances.
 - d'adapter nos services au marché : créer de nouveaux services sur mesure et mettre à jour les conditions générales (l'assurance annulation de voyage NoGo, la nouvelle gamme d'assistance voyage et de garantie panne, etc.), développer de nouvelles technologies, de nouvelles apps, etc.
 - d'optimiser nos recommandations sur les réseaux sociaux, la plateforme de prévention en ligne, le blog, ...
- ❑ Ce 20ème Baromètre des vacances vise principalement à comparer la situation d'avant la crise du coronavirus avec les intentions et les préoccupations des voyageurs au moment du sondage, en mai 2021. Cela nous permet de mesurer l'impact réel de la pandémie sur le comportement de voyage des Belges et des Européens.

Objectifs du Baromètre des vacances

2. Un outil opérationnel

- ❑ Sur le plan opérationnel, ce baromètre permet également à Europ Assistance d'optimiser l'efficacité de ses interventions pendant la période estivale :
 - Les membres du personnel sont déployés en Belgique, en tenant compte des destinations de voyage (compétences - langues) et du "type" de pathologie (médecin présent sur la plateforme d'assistance).
 - Préparation logistique :
 - Flotte de véhicules de remplacement (monovolumes en France, Italie et Espagne).
 - Organisation de réseaux de dépôts locaux (renforcés dans le Sud de la France).
 - Adaptation aux nouveaux moyens de transport utilisés par les vacanciers.

Objectifs du Baromètre des vacances

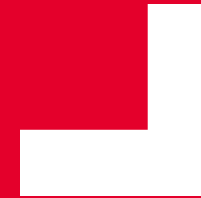
3. Un moyen de communication & référence

- ❑ Le Baromètre des vacances – publié le même jour par toutes les filiales participantes du Groupe Europ Assistance – est suivi par la presse et les professionnels du voyage. De plus, l'étude permet de suivre l'évolution du comportement des vacanciers sur deux décennies, ce qui en fait un point de référence dans ce domaine.





Méthodologie et résultats



Méthodologie

- Enquête réalisée par IPSOS auprès de 14 002 personnes résidant dans 14 pays (Europe, USA, Asie).
- L'enquête a été réalisée en ligne entre le 5 et le 20 mai 2021.
- Le terme "Vacances" utilisé dans l'enquête désigne une période de plus de 4 nuits consécutives passées hors du domicile, hors raisons professionnelles, entre juin et septembre 2021.
- L'enquête intègre les résultats d'échantillons nationaux représentatifs de la population nationale de chaque pays participant (âgée de 19 ans et plus), constitués selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage, après sélection par région et taille d'agglomération).
- Marge d'erreur : sur 1.000 participants/pays : de 1,4% à 3,1%.
- Les résultats proposés dans cette présentation tiennent essentiellement compte des résultats européens et belges de l'enquête.

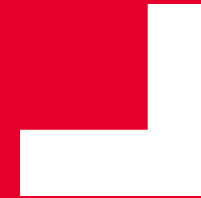
Répartition de l'enquête 2021



14 pays
14.002 personnes interrogées



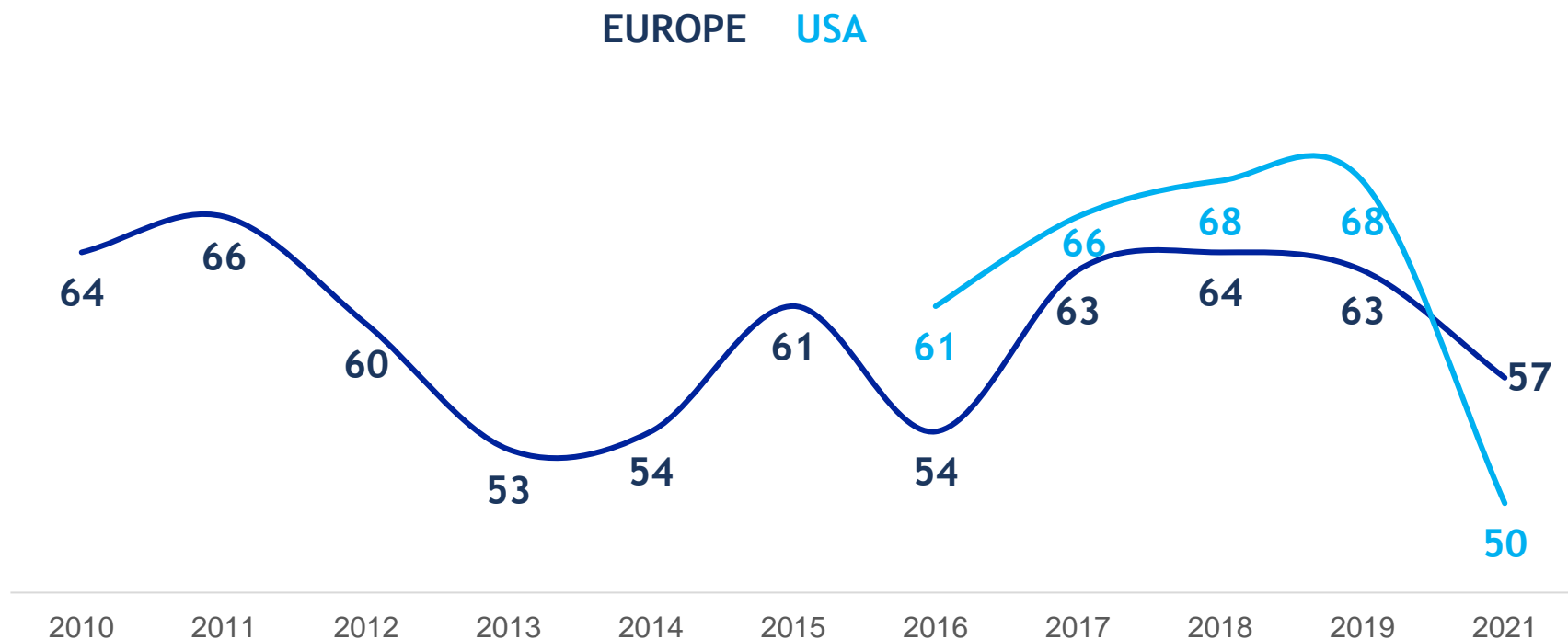
Les projets de vacances de l'été 2021



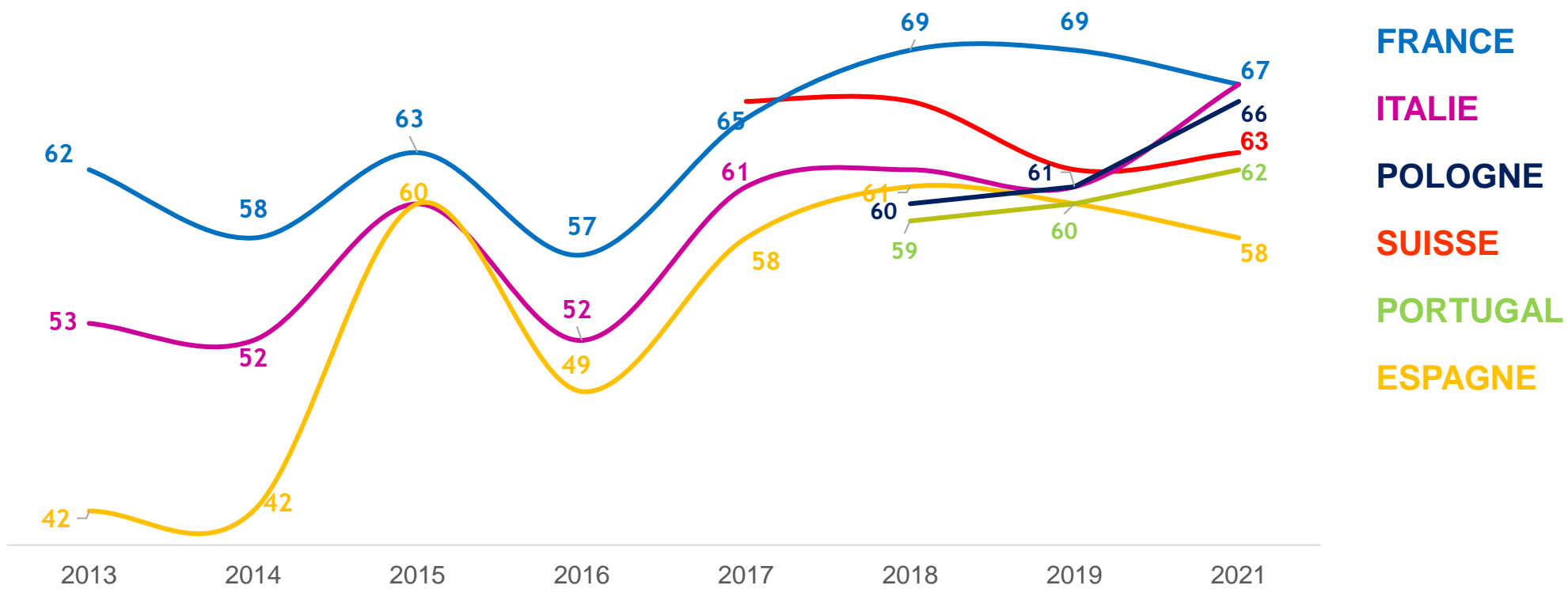
Les projets de vacances des Européens et des Américains

Question : Avez-vous l'intention de partir en vacances cet été, c'est-à-dire entre juin et septembre ? (1 seule réponse possible)

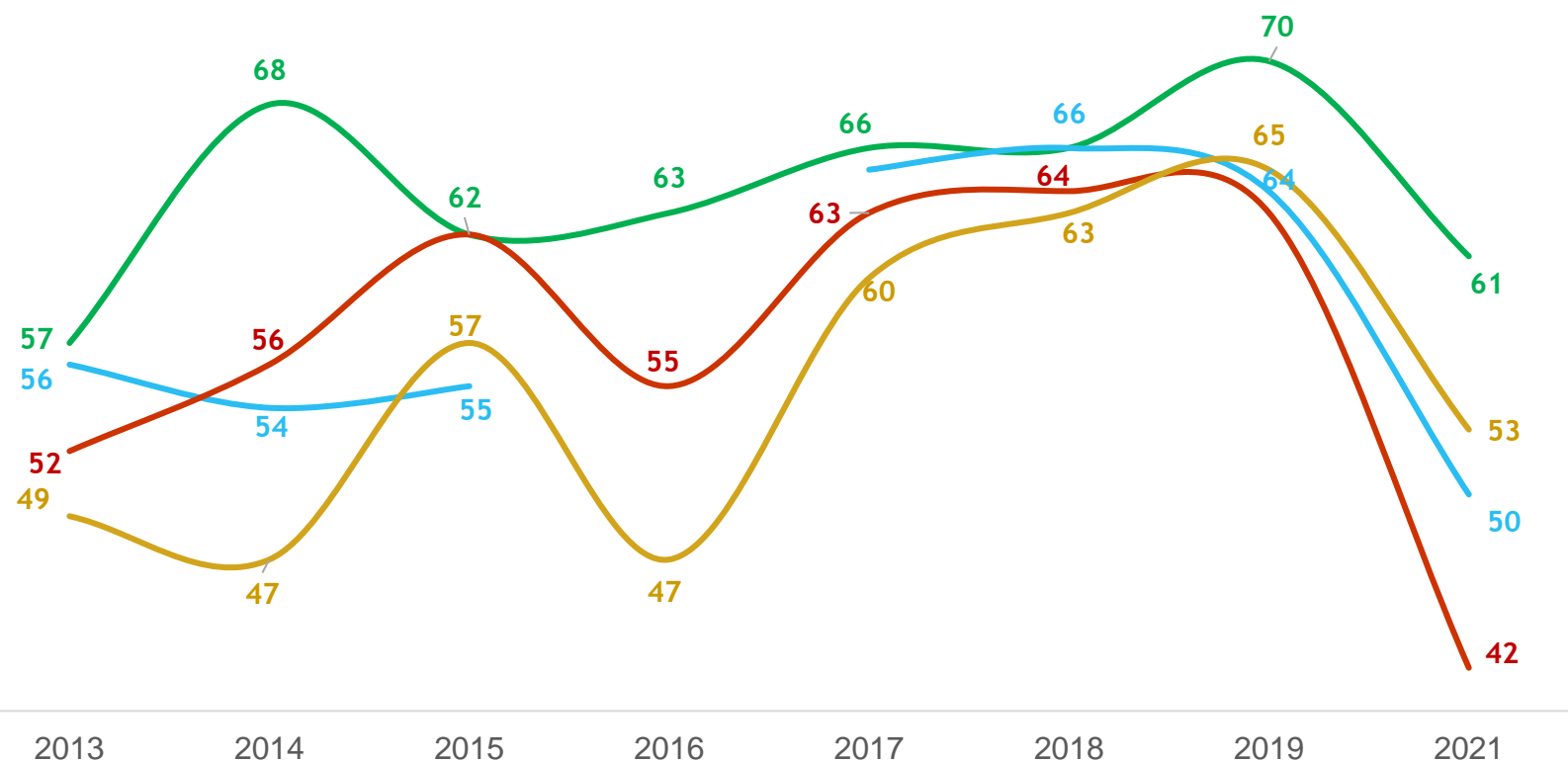
Baisse des projets de vacances des Européens pour l'été 2021 (57%, -6 pts vs 2019).
Une baisse encore plus importante pour les États-Unis (50%, -18 pts).



Les projets de vacances des Européens (1/2)



Les projets de vacances des Européens (2/2)



AUTRICHE

BELGIQUE

UK

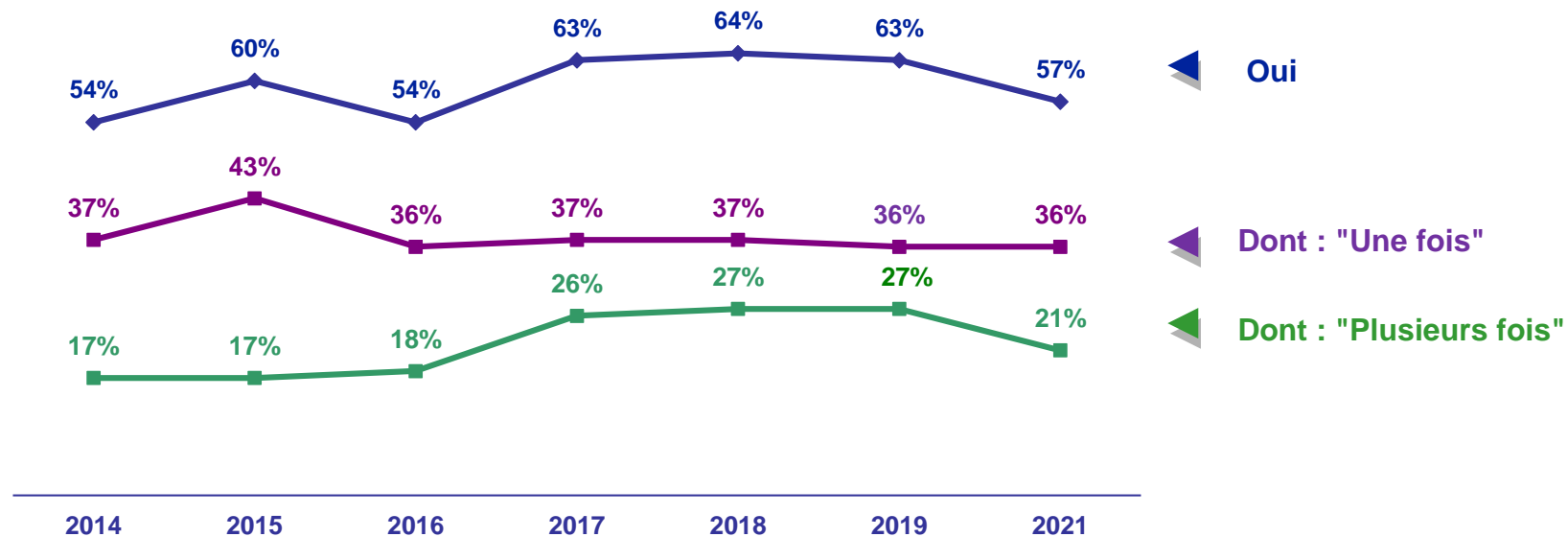
ALLEMAGNE

Moyenne européenne : 57 %

Les Français et les Italiens sont ceux qui ont le plus de projets de voyage, les Belges arrivent en fin de classement aux côtés des Britanniques et des Allemands.

Les projets de vacances des Européens (2/2)

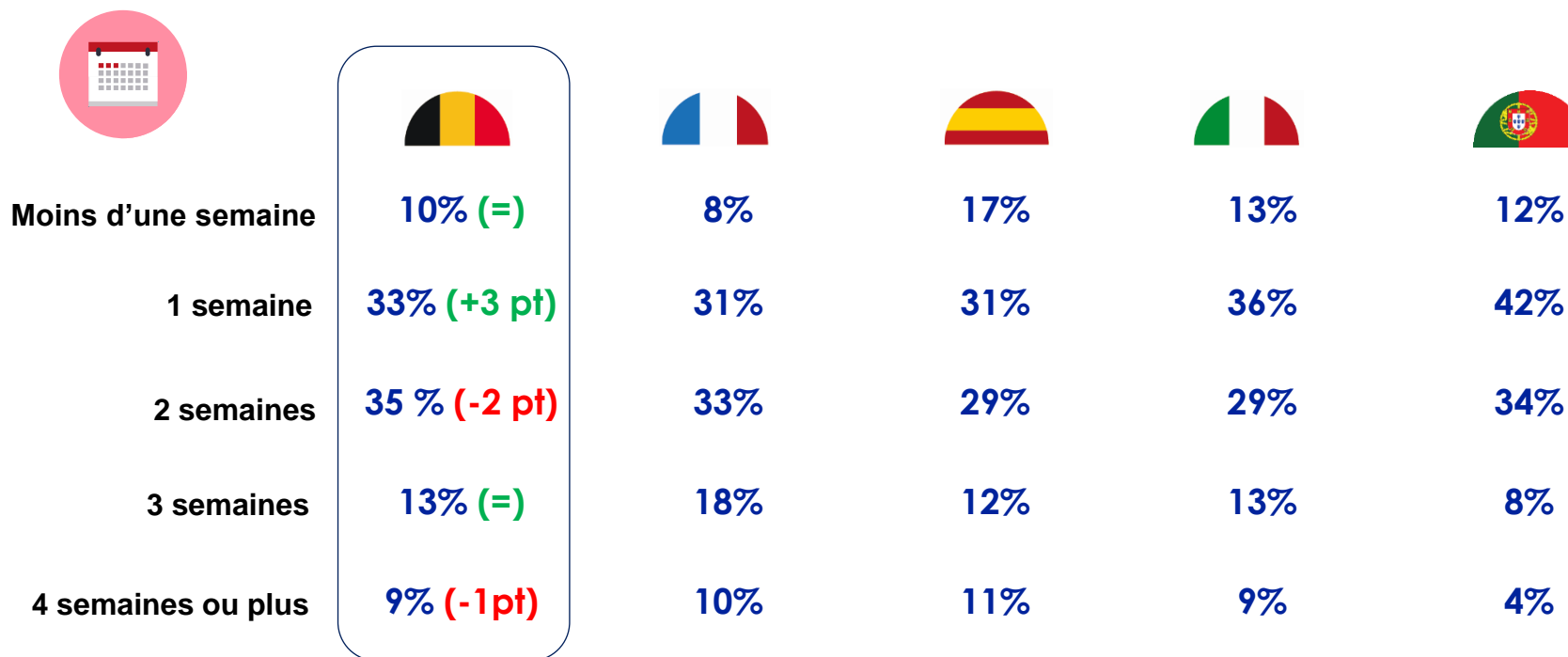
Question : Avez-vous l'intention de partir en vacances cet été, c'est-à-dire entre juin et septembre ? (1 seule réponse possible)



Les voyages multiples sont en baisse cet été. Le nombre de voyages uniques reste stable.

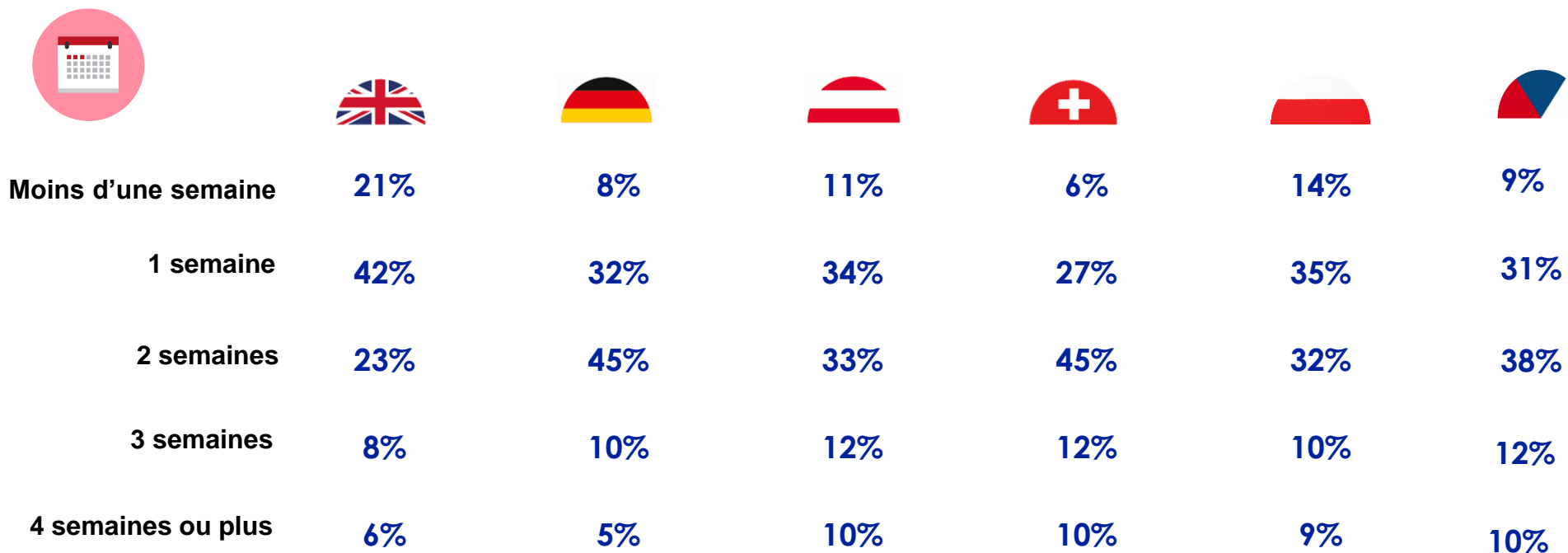
Durée des vacances d'été des Européens

Question : Combien de temps comptez-vous partir en vacances cet été, c'est-à-dire entre juin et septembre ?



+ xx / -xx = changements vs 2019

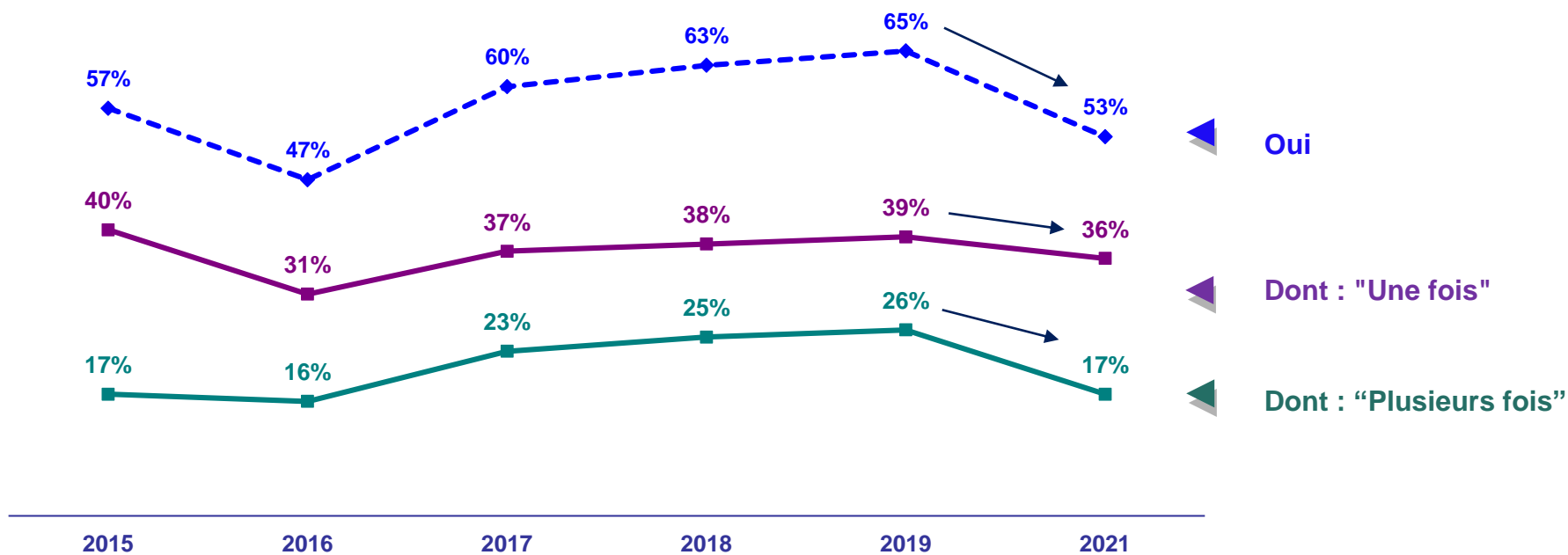
Durée des vacances d'été des Européens



Dans l'ensemble, les Européens prennent des vacances d'une ou deux semaines. Les Espagnols et les Britanniques réservent le plus souvent des vacances très courtes de moins d'une semaine.

Baisse des projets de vacances des Belges pour l'été 2021

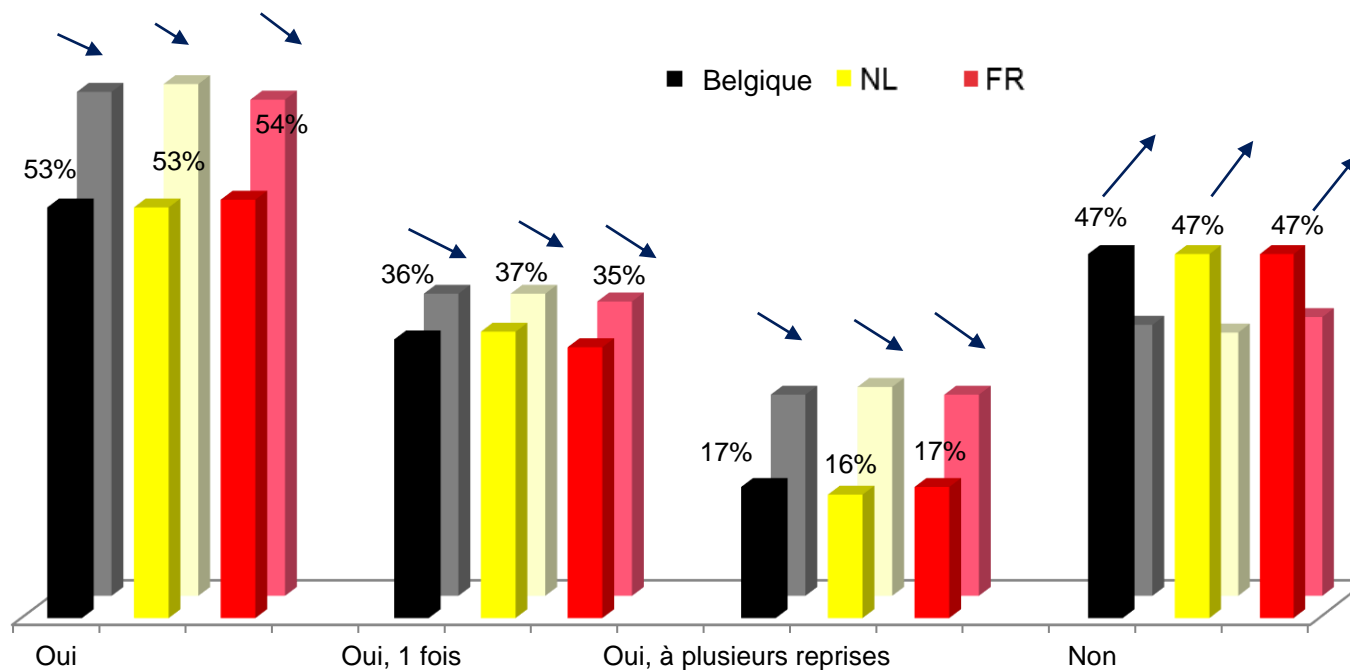
Question : Avez-vous l'intention de partir en vacances cet été, c'est-à-dire entre juin et septembre ? (1 seule réponse possible)



Les projets de vacances des Belges diminuent à 53% (-12 pts), probablement en raison de la crise du COVID-19.
Les voyages uniques et surtout les voyages multiples sont en baisse.

Projets de vacances pour l'été 2021 (Belgique FR/NL)

Comparaison 2021 vs 2019



Les Belges partent plus souvent en juillet (32%) qu'en août (29%)

- Baisse de l'intention de partir en vacances (-12 pts en général, -13 pts pour NL, -10 pts pour FR).
- Voyage unique : légère baisse partout de 2 à 3 pts vs 2019.
- Les voyages multiples diminuent partout (-9 pts en général, -11 pts pour NL, -9 pts pour FR).
- Le nombre de Belges qui déclarent ne pas partir en vacances s'élève à 47% (+12 pts), une première forte hausse après les diminutions de 2013 à 2019.

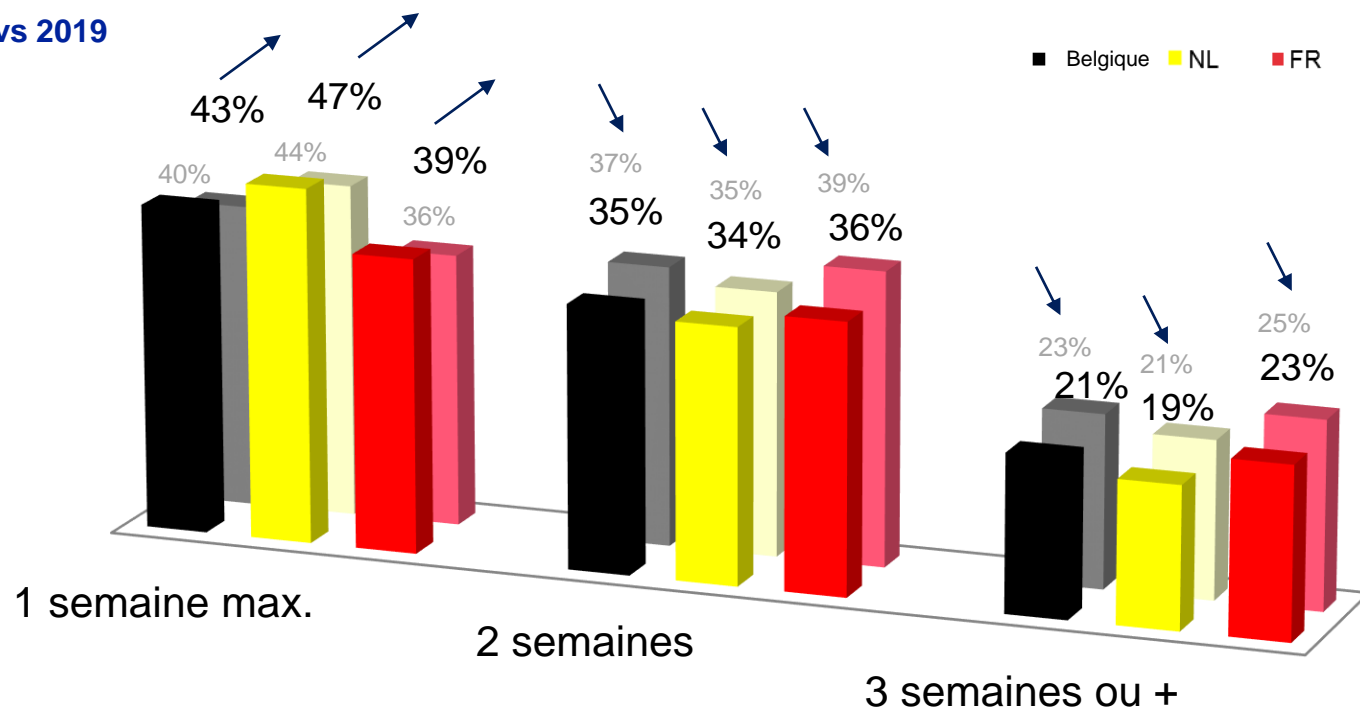
Les raisons de ne pas partir en vacances durant l'été 2021

47% des Belges déclarent ne pas partir en vacances cet été



Durée totale des vacances d'été (Belgique - FR/NL)

Comparaison 2021 vs 2019



2019
2021

- Augmentation des vacances d'une durée d'1 semaine maximum (43%, +3 pts), particulièrement populaires auprès des NL (47%).
- Légère diminution des vacances de 2 semaines, et de 3 semaines et plus (en moyenne -2 pts).
- La préférence des Belges, cette année, va clairement aux vacances courtes.



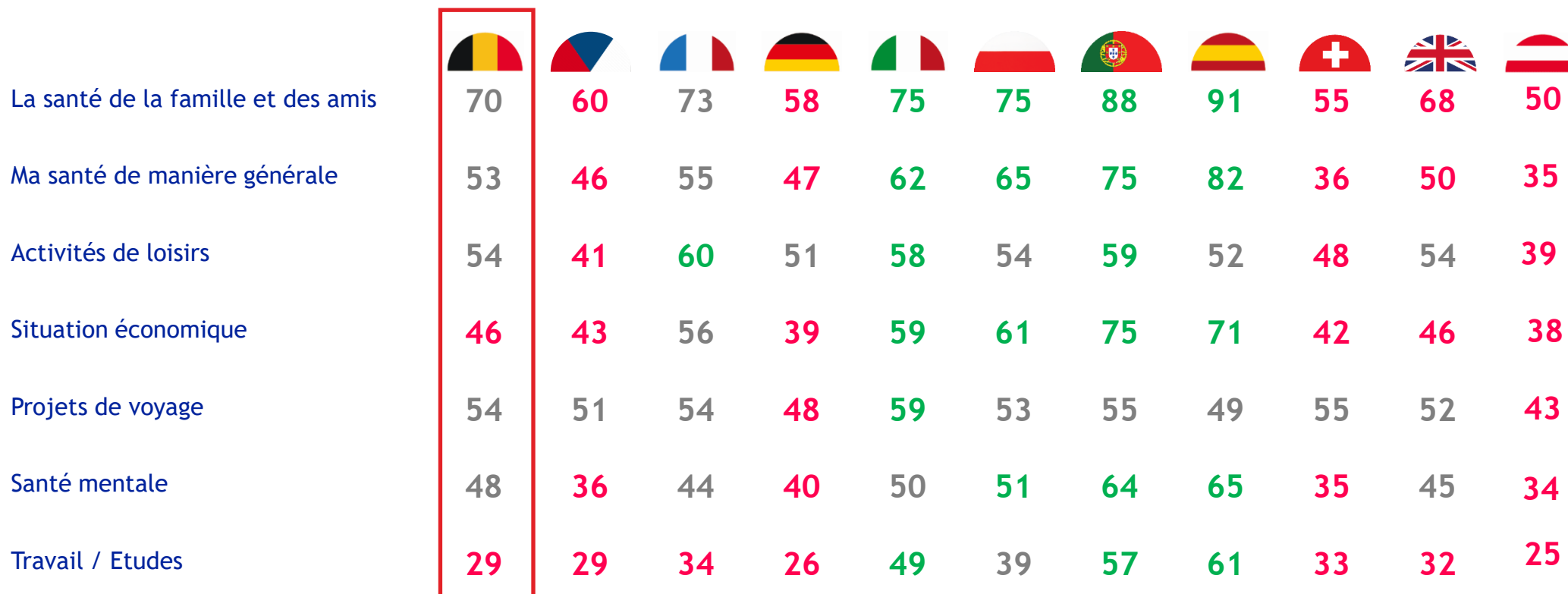
**Le COVID-19 et les projets de
vacances d'été des Européens**



COVID-19 : Préoccupations et impact de la pandémie sur la vie quotidienne des Belges et des Européens

Question : Etes-vous préoccupé par les éléments suivants en raison de la pandémie du COVID-19 ?

% de préoccupation et forte préoccupation



Légende:

Chiffres rouges = inférieurs à la moyenne européenne
 Chiffres verts = supérieurs à la moyenne européenne
 Chiffres gris = en ligne avec la moyenne européenne

Les Espagnols, les Portugais, les Italiens et les Polonais sont les plus préoccupés par l'impact de la pandémie du COVID-19 sur leur vie. Les Belges sont modérément inquiets.

COVID-19 : Sentiment de privation à cause des mesures sanitaires

Question : Quelles sont les activités qui vous manquent le plus à cause des restrictions sanitaires liées au COVID-19?

% (grand) sentiment de privation

											
Voir leurs proches	55	40	64	51	67	54	58	63	46	53	49
Pouvoir se déplacer librement	41	38	60	47	77	58	54	51	42	33	44
Aller au restaurant	37	28	45	48	49	35	36	26	45	35	47
Voyager dans leur propre pays	14	27	36	35	66	42	39	44	19	25	29
Voyager à l'étranger	39	30	30	36	43	33	33	30	49	39	41
Aller au cinéma, la culture, les concerts, etc.	24	28	34	28	52	41	36	32	30	29	33
Faire du sport à l'intérieur	20	30	25	32	34	35	26	18	28	18	33
Vie nocturne, bars, boîtes de nuit	18	20	18	15	31	29	20	18	20	17	18
Aller dans des centres commerciaux	12	14	20	22	28	25	19	15	13	14	19

Légende:

Chiffres rouges = inférieurs à la moyenne européenne

Chiffres verts = supérieurs à la moyenne européenne








Chiffres gris = en ligne avec la moyenne européenne

Les Italiens sont les plus touchés par le sentiment de manque dû aux restrictions sanitaires imposées.
Les Belges ont un sentiment modéré de privation.

Voyages et Covid-19 : Inquiétudes quant à l'impact de la pandémie sur les voyages prévus

Question : Qu'est-ce qui vous inquiète à propos de votre prochain voyage à cause du COVID-19 ?

% de préoccupation et forte préoccupation

											
Incapable de faire les activités habituelles à cause du COVID-19	63	52	70	59	68	72	71	67	53	64	51
Une nouvelle vague de COVID-19 pendant le voyage	64	50	63	54	68	65	81	82	47	64	48
Restaurants, bars et hôtels fermés à cause du COVID-19	68	52	66	64	63	65	64	64	58	64	55
Quarantaine obligatoire à l'étranger	66	51	56	62	71	61	73	76	58	59	56
Tomber malade en transit ou sur le lieu de vacances	54	47	54	51	71	66	75	82	44	50	46
Être contraint d'annuler	55	44	60	54	62	59	64	66	51	60	48
Ne pas être en mesure de rentrer chez soi	53	44	56	54	56	62	72	77	45	57	48

Légende:

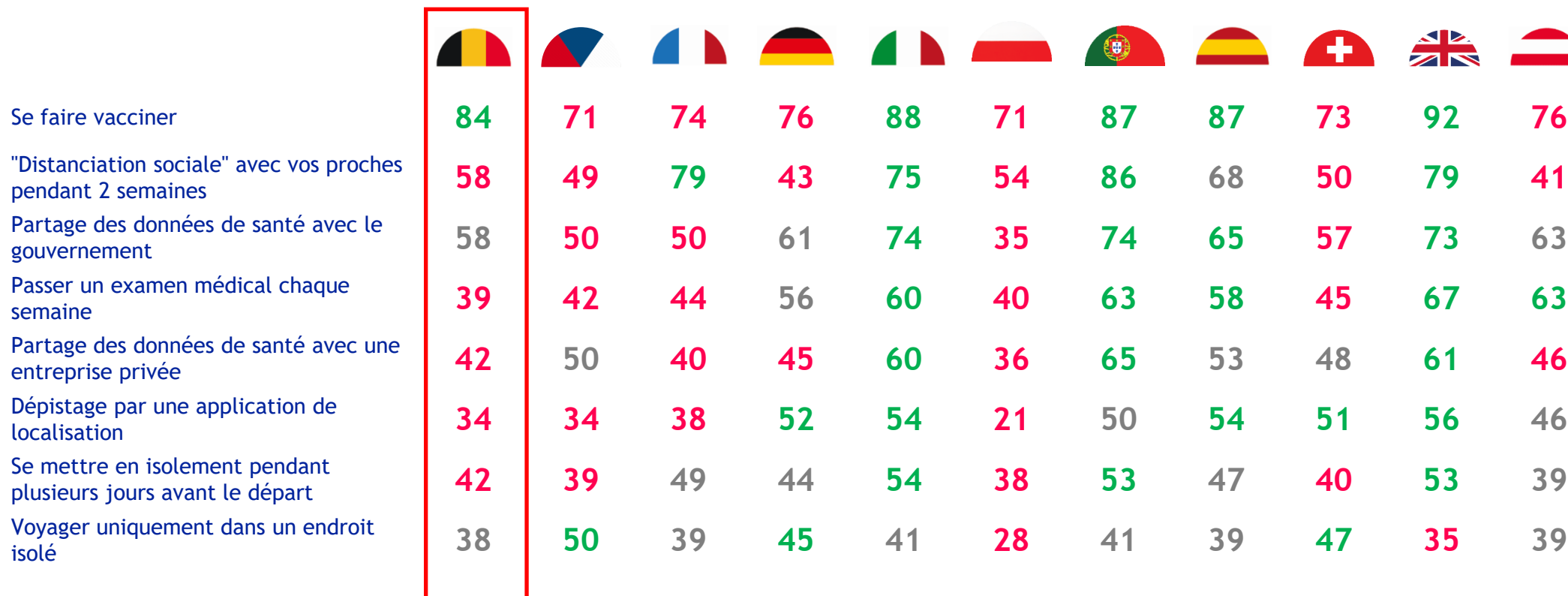
Chiffres rouges = inférieurs à la moyenne européenne
 Chiffres verts = supérieurs à la moyenne européenne
 Chiffres gris = en ligne avec la moyenne européenne

Les Portugais, les Espagnols et les Italiens sont les plus préoccupés par les risques médicaux liés aux voyages. Les Suisses et les Autrichiens sont les moins concernés à cet égard. Les Belges se situent entre les deux.

Voyage et COVID-19 : Actions entreprises pour pouvoir voyager à nouveau

Question : Quelles actions êtes-vous prêt à entreprendre pour rendre votre voyage possible ?

% de volonté



Légende:

Chiffres rouges = inférieurs à la moyenne européenne
 Chiffres verts = supérieurs à la moyenne européenne
 Chiffres gris = en ligne avec la moyenne européenne

Les Britanniques, les Italiens et les Portugais sont les plus disposés à prendre des mesures pour pouvoir voyager.
 Les Belges misent surtout sur la vaccination.

Voyage et COVID-19 : Introduction d'un " Travel pass "

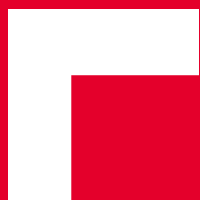
Question aux voyageurs belges : Quelle est votre opinion sur l'introduction d'un travel pass (passeport vaccinal)?



Question aux voyageurs belges : Quand reviendrons-nous à des conditions de voyage normales selon vous ?



■ En 2021 ■ En 2022 ■ En 2023 ■ En 2024 ■ Après 2024 ■ Jamais

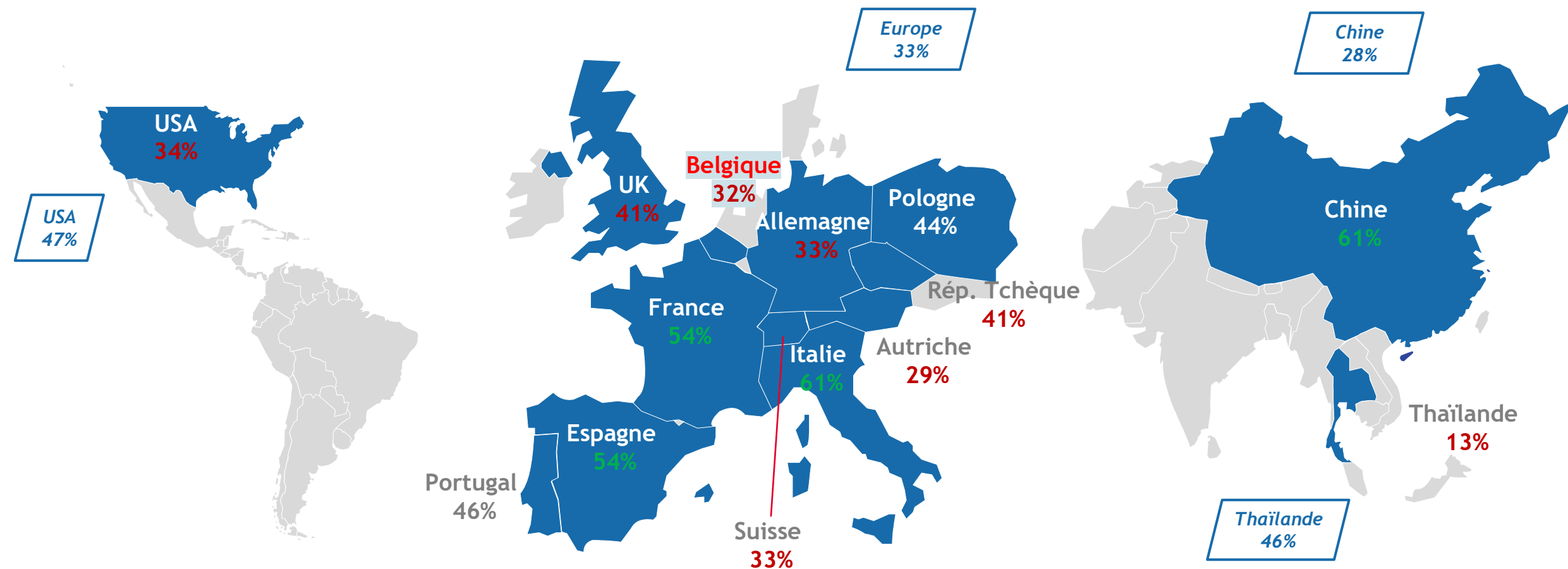


Les destinations de vacances d'été



Vacances dans son propre pays

De nombreux vacanciers n'avaient pas encore choisi leur destination au moment de l'enquête.

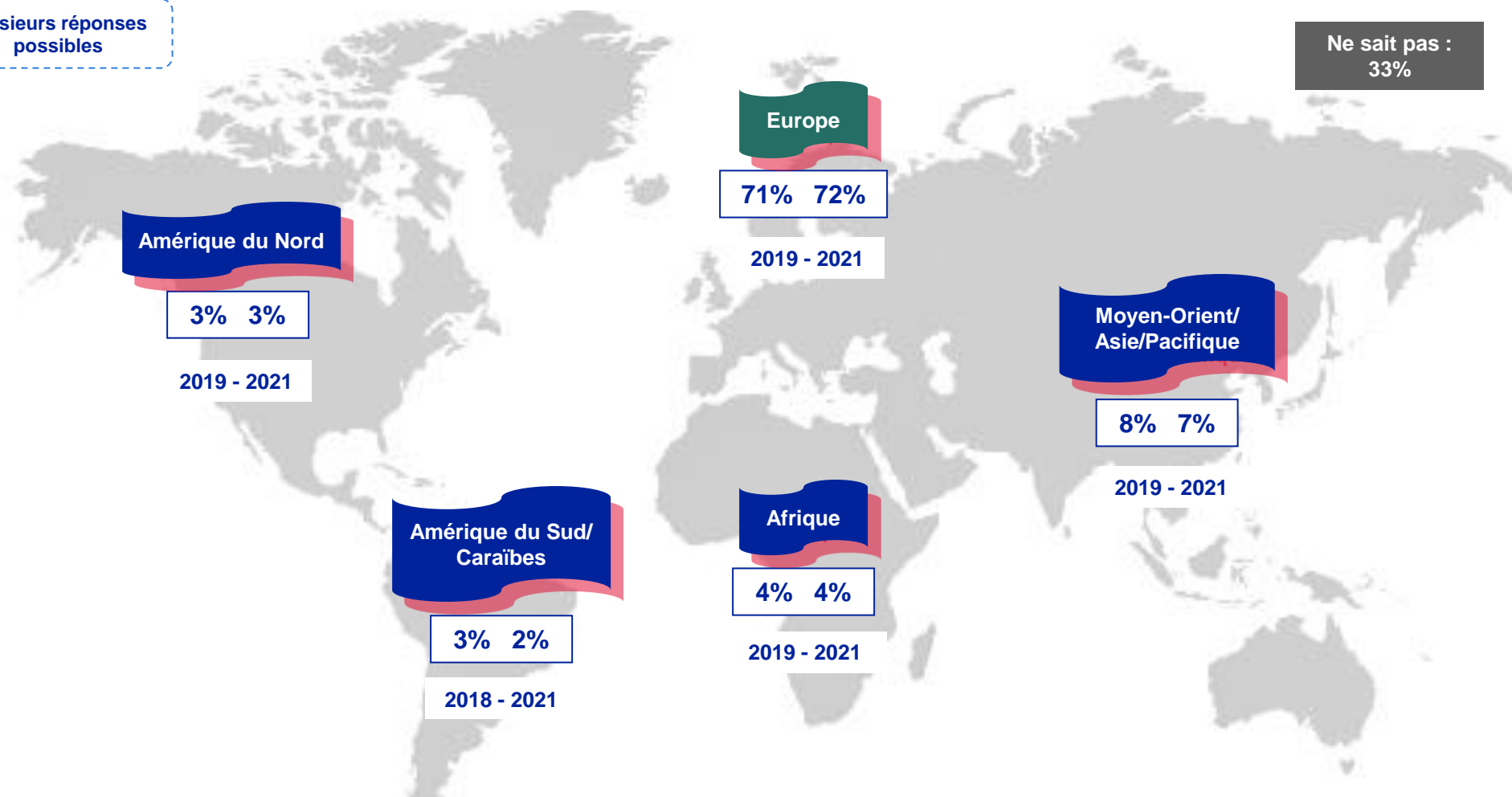


 = N'a pas encore choisi de destination

Où les Européens iront-ils en vacances cet été ?

Source : personnes qui disent qu'elles partiront en vacances à l'été 2021

Plusieurs réponses possibles



Au moment de l'enquête, 33 % des répondants n'avaient pas encore choisi de destination. Néanmoins, pour 7 Européens sur 10, leur propre continent reste la destination de vacances préférée.

Où les Européens voyageront-ils cet été ?

Destinations étrangères :



1. France (38%)
2. Espagne (19%)
3. Italie (10%)



1. Espagne (19%)
2. France (11%)
3. Italie/Grèce (8%)



1. Espagne (10%)
2. Italie (6%)
3. Portugal (4%)



1. Portugal (8%)
2. France (6%)
3. Italie (4%)



1. Italie (12%)
2. Espagne (11%)
3. Autriche (9%)



1. Espagne (18%)
2. France (9%)
3. Italie (5%)



1. Italie (23%)
2. Croatie (14%)
3. Grèce (10%)



1. Espagne (7%)
2. France (5%)
3. Grèce (4%)



1. Italie (25%)
2. France (16%)
3. Espagne (15%)



1. Slovaquie (13%)
2. Croatie (10%)
3. Italie/Autriche (7%)

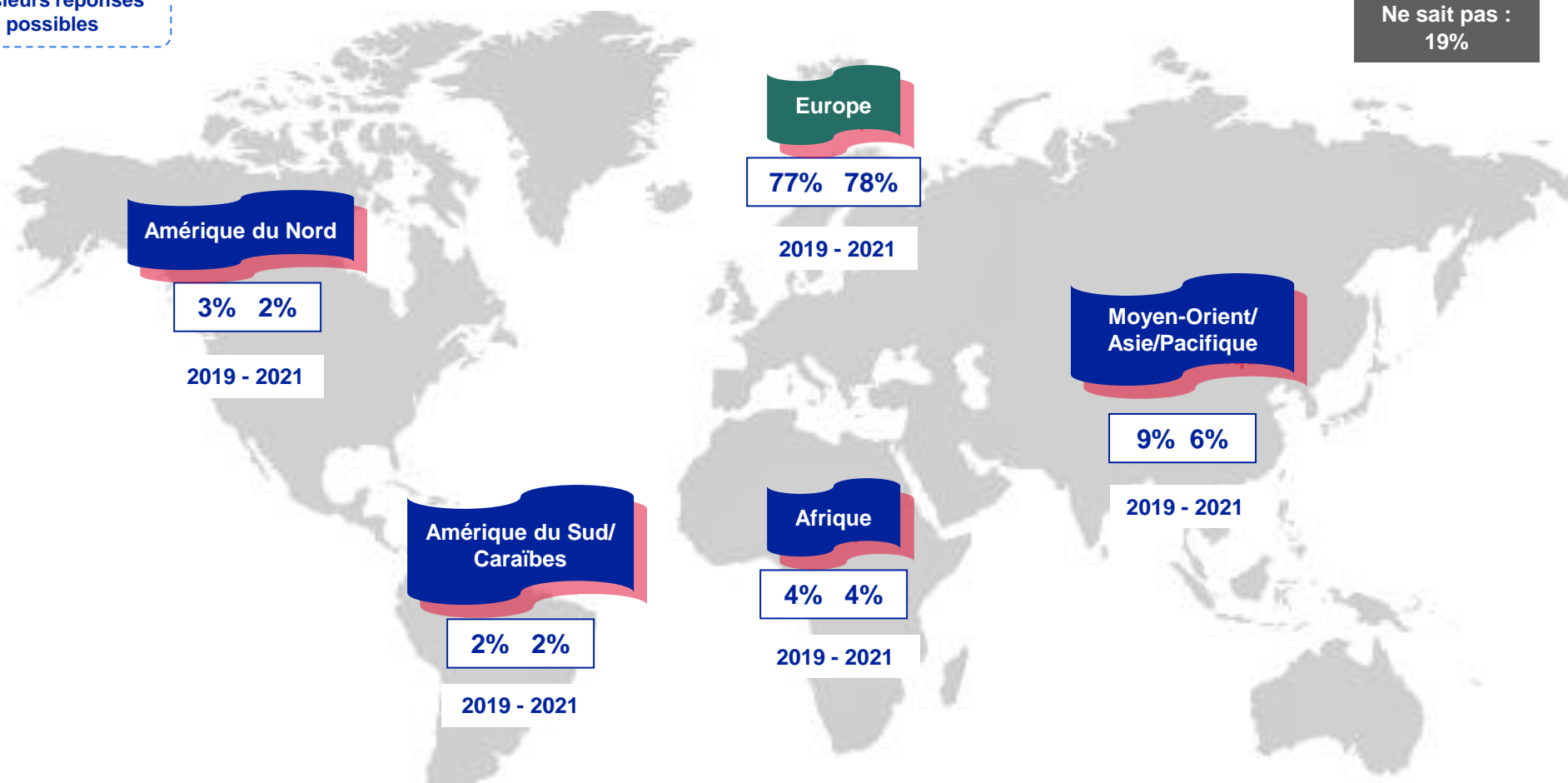


1. Espagne (6%)
2. Italie/Grèce/Croatie (5%)

Où les Belges iront-ils en vacances cet été ?

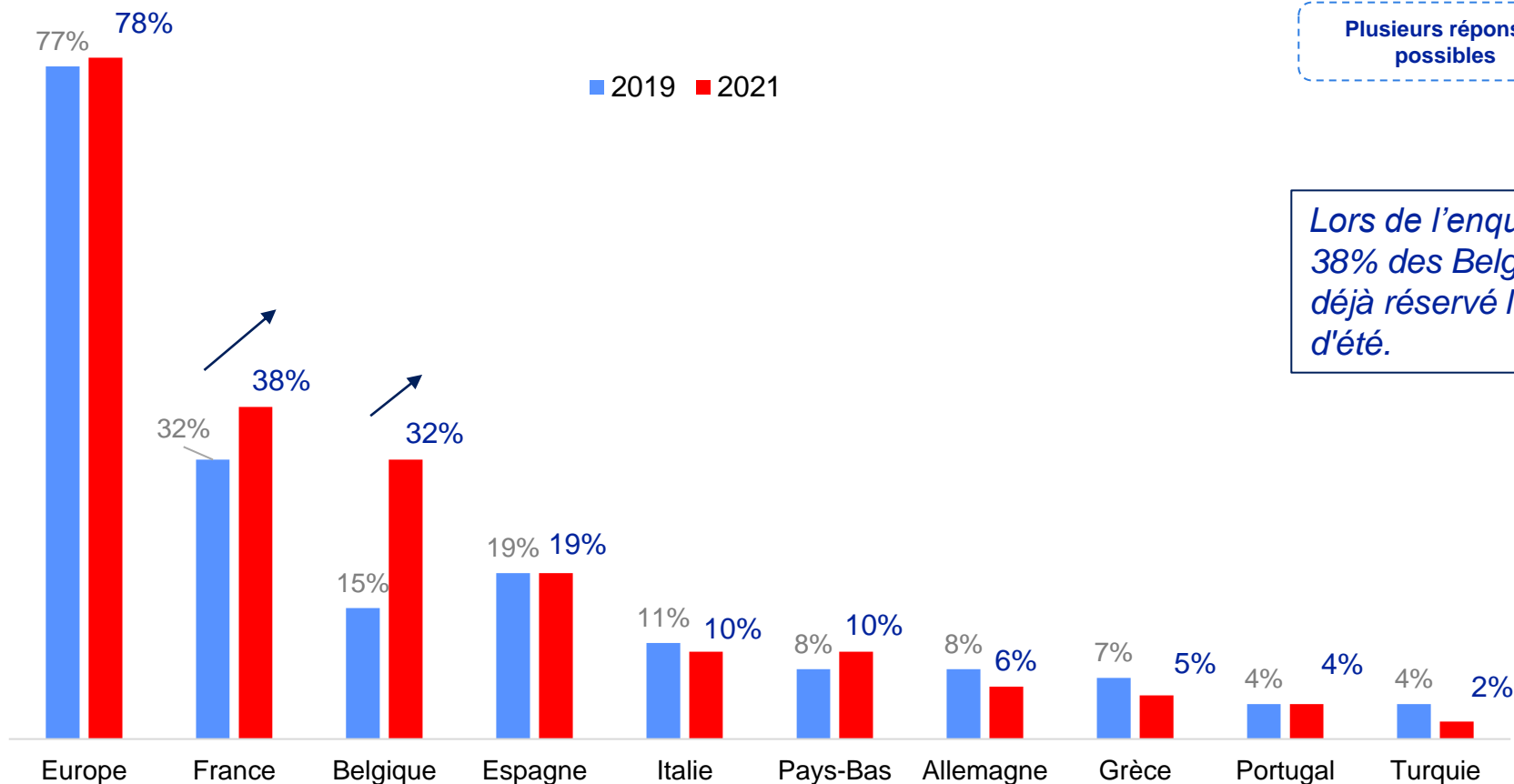
Plusieurs réponses possibles

Ne sait pas :
19%



- 78% des Belges restent en Europe (+1 pt). Pour rappel : 32% des Belges restent en Belgique.
- Les destinations lointaines (Amérique ou Asie) sont beaucoup moins populaires. Les risques et règlements sanitaires et les obligations de quarantaine y sont peut-être pour quelque chose.

Les pays les plus populaires auprès des Belges cet été

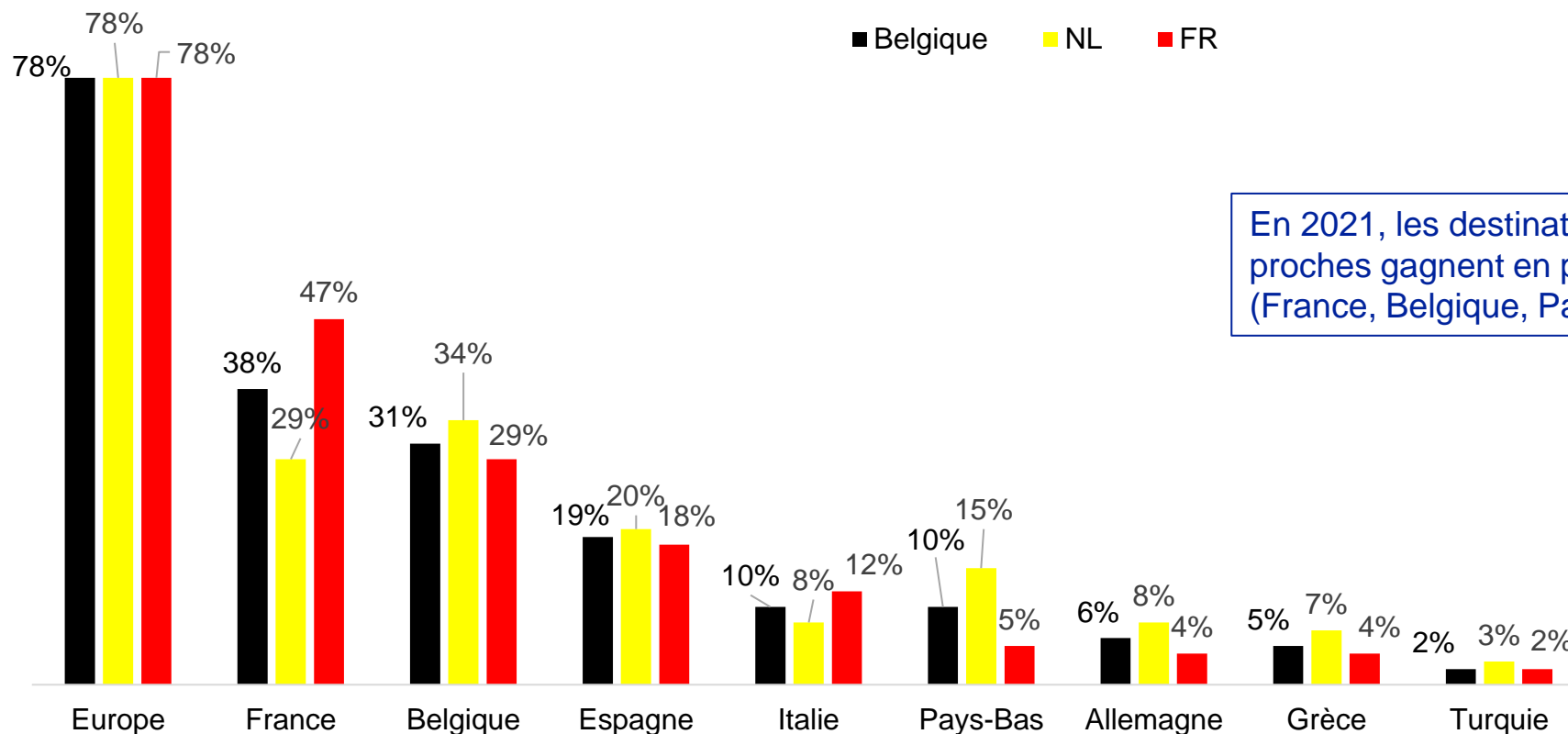


Plusieurs réponses possibles

Lors de l'enquête, seuls 38% des Belges avaient déjà réservé leurs vacances d'été.

- La France reste la destination proche la plus populaire pour les Belges, gagnant 6 pts (38%).
- La Belgique arrive pour la première fois en deuxième position devant l'Espagne (32%) et gagne 17 pts.
- Les Pays-Bas gagnent 2 pts et sont particulièrement populaires auprès des NL (15% des Flamands se rendent aux Pays-Bas).
- L'Allemagne, la Grèce et la Turquie perdent chacune 2 pts.

Pays les plus populaires auprès des Belges cet été (FR/NL)

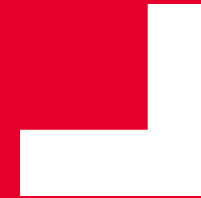


En 2021, les destinations de vacances proches gagnent en popularité (France, Belgique, Pays-Bas).

- La popularité de la France comme destination proche a augmenté (+6 pts) : une augmentation de 8 pts pour les NL et de 4 pt pour les FR.
- La Belgique dépasse l'Espagne (qui se classe habituellement en 2ème position) : particulièrement populaire auprès des NL (34%, +16 pts (effet « côte belge » ?) et +17pts auprès des FR).
- Espagne : pas de fluctuations majeures avec 2019 et les années passées, idem pour l'Italie. Les vacanciers qui s'y rendent habituellement continuent à le faire.
- Pays-Bas principalement en vogue chez les Flamands (15%, +4 pts).



Le budget vacances



Budget vacances des Européens et des non-Européens

= budget familial moyen



Taux de change utilisés

1 GBP = €1.16

1 CHF = €0.91

1 PLN = €0.22

1 CZK = €0,039

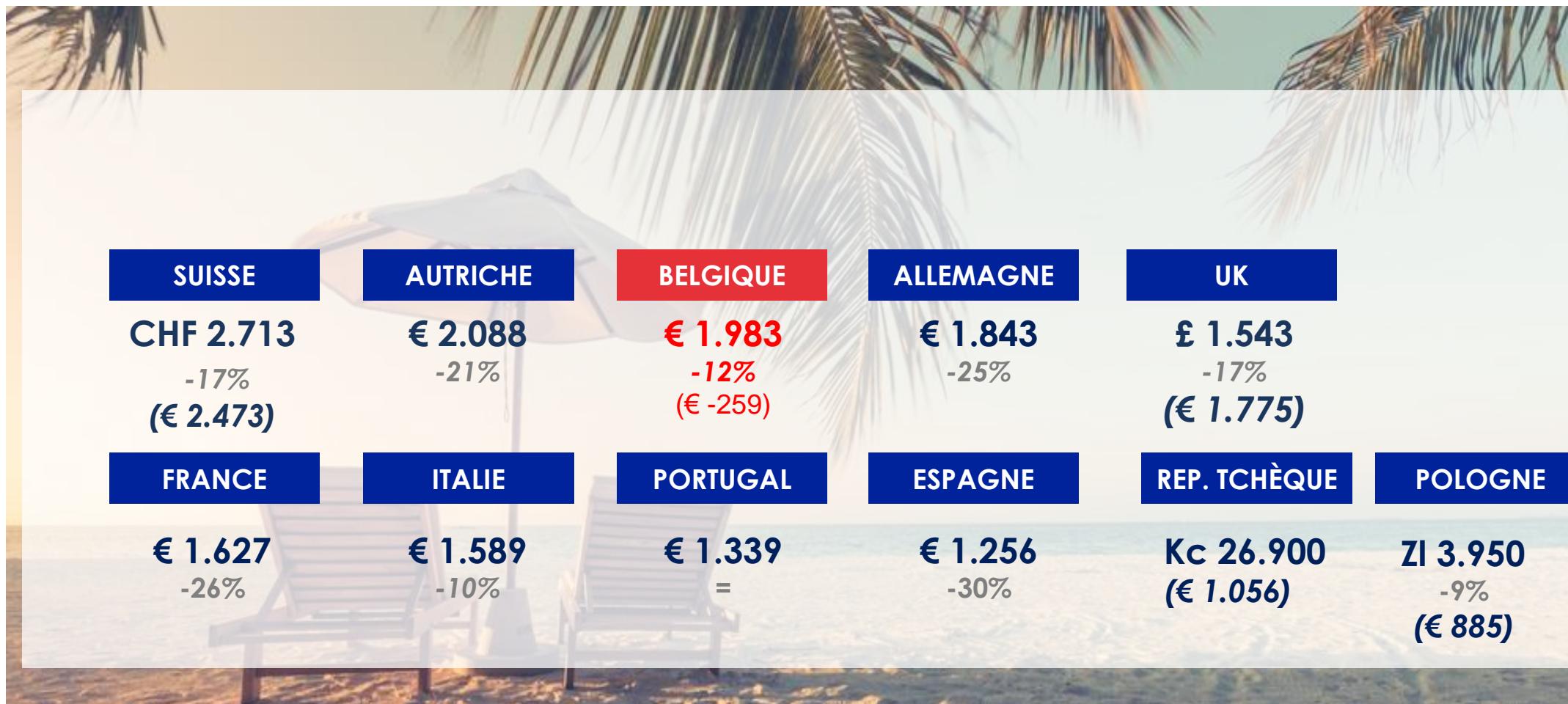
1 USD = €0.82

1 CNY = €0.128

1 THB = €0,026

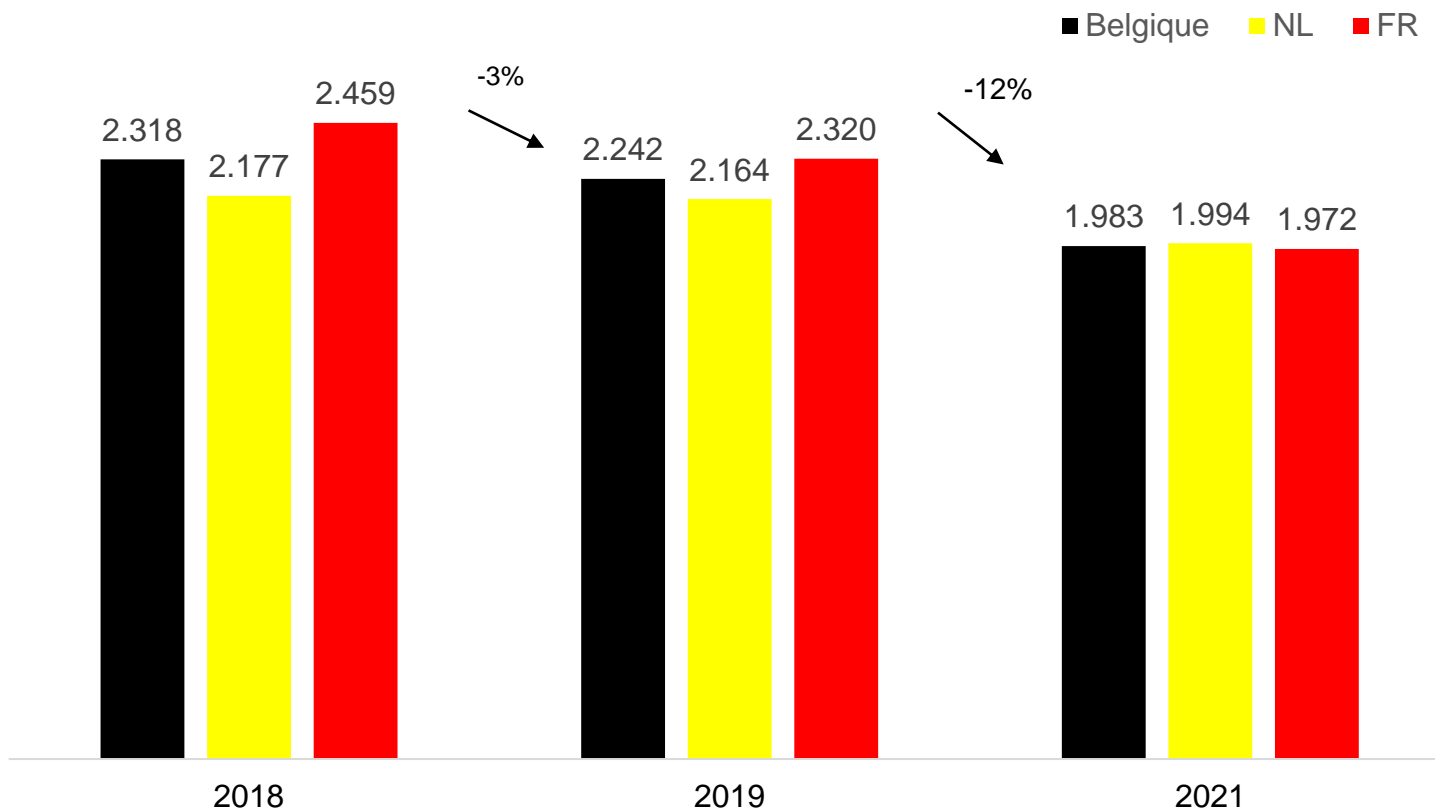
Budget vacances des Européens

= budget familial moyen



Tous les pays affichent une baisse du budget moyen consacré aux vacances. La Belgique occupe la 3e place du classement européen

Budget moyen des Belges pour les vacances



En 2021, le budget vacances moyen des Belges **diminue de 12%** (-259 €) par rapport à 2019 :

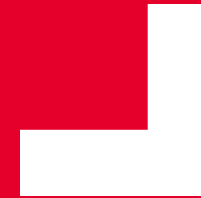
-8% (-170 €) pour les néerlandophones et -17% (-348 €) pour les francophones.

Le nombre de budgets de vacances bas augmente tandis que le nombre de budgets de vacances élevés diminue.

Budget	BE	NL	FR
< € 1.500	53% (+12 pts)	45% (+12 pts)	51% (+12 pts)
> € 2.500	21% (-12 pts)	23% (-8 pts)	19% (-15 pts)



Les vacances idéales



Les principales activités de vacances pendant l'été

EUROPE

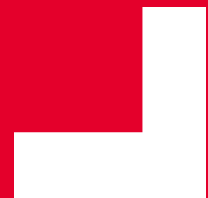


40%	Passer du temps avec la famille, le partenaire ou les amis	44% (-3 PTS)
34%	Détente	30% (-24 PTS)
24%	Profiter de la maison (ou location de vacances)	31% (+13 PTS)
11%	Découvrir de nouvelles cultures, partir à la recherche d'un environnement complètement différent	13% (-24 PTS)
10%	Prendre le temps de lire et de découvrir de nouvelles choses	12% (- 2 PTS)
10%	Sports (randonnée, escalade, etc.)	10% (+1 PT)
5%	Faire des rencontres	7% (-4 PTS)

En ces temps de crise, les vacanciers souhaitent avant tout passer du temps en famille, profiter de leur maison ou location de vacances et se détendre.



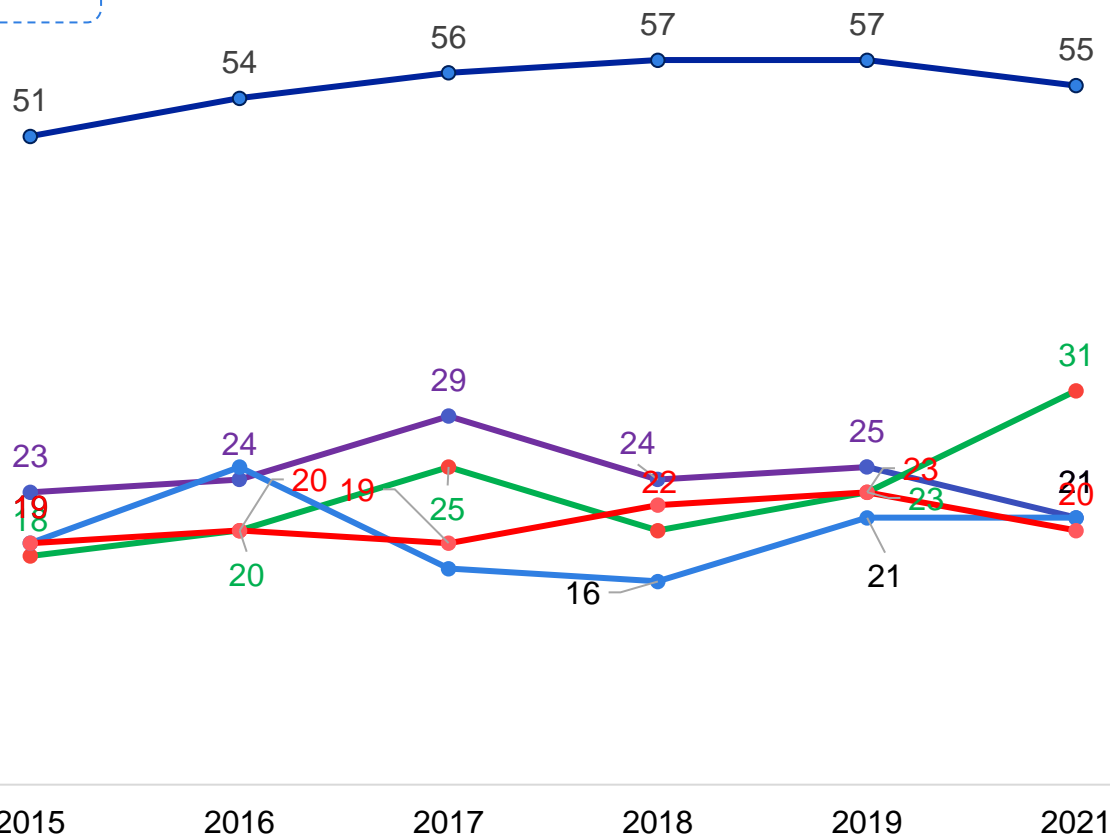
Les types de destinations



Les types de destinations de vacances des Belges

Question : Vers quel type de destination de vacances vous dirigerez-vous cet été ?

Plusieurs réponses possibles



◀ Mer (55%, -2 pt)



◀ Campagne (31%, +8pt)

◀ Voyages itinérants (21%, -4pt)

◀ Montagne (21%, =)

◀ Ville (20%, -3pt)

La mer reste la destination la plus populaire, les vacances à la campagne gagnent en popularité cette année.

Les voyages itinérants et les citytrips obtiennent de moins bons résultats.

La voiture : le moyen de transport préféré des Belges pour voyager

Question posée aux répondants belges qui prévoient de voyager durant l'été 2021

Quel moyen de transport utiliserez-vous pour vous rendre à votre/vos destination(s) de vacances cet été ?

Plusieurs réponses possibles

	2021	2019	2018	2017
Voiture	62%	55%	55%	56%
Avion	30%	43%	48%	48%
Train	12%	9%	8%	11%
Campingcar ou Mobilhome	3%	3%	2%	3%
Autobus	5%	5%	4%	5%
Bateau	2%	2%	2%	0%
Vélo	3%	1%	1%	2%
Moto	2%	1%	1%	3%
Autre / Ne s'exprime pas	2%	1%	1%	1%

QUELQUES PRÉFÉRENCES

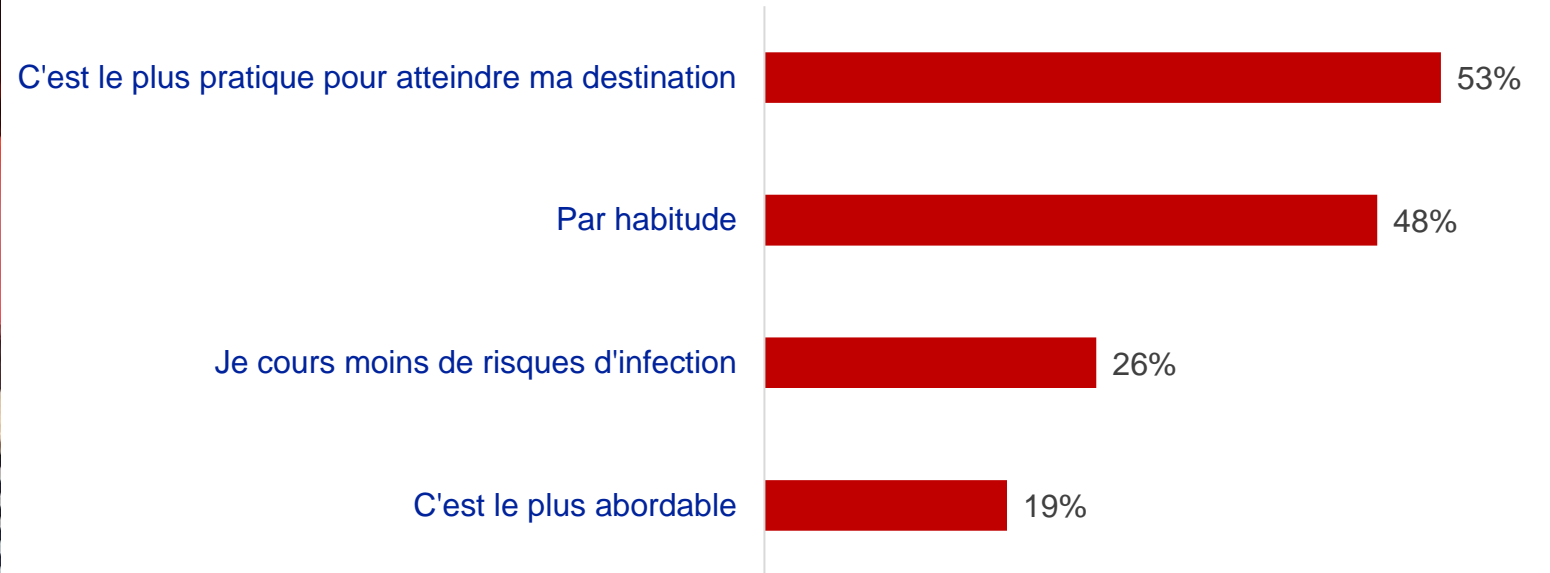
- Voiture : 65% de familles avec enfants
- Train : jeunes < 24 ans (24%)
- Bus : jeunes < 24 ans (17%)
- Avion : 33% des 18-24 ans



L'utilisation de la voiture et du train augmente en 2021, celle de l'avion diminue. Les destinations moins éloignées sont très demandées.



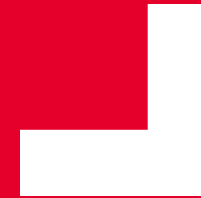
Raison du choix du moyen de transport



Le choix du moyen de transport repose davantage sur des raisons pratiques que sur des raisons sanitaires.



Les réservations



Type d'hébergement pour cet été

EUROPE



37%



Hotel

40% (-13 PTS)

32%



Location de vacances (maison / appartement)

39% (+4 PTS)

24%



Hébergement gratuit chez des amis / en famille / dans une maison de vacances

25% (+6 PTS)

11%



Bed & Breakfast

11% (=)

10%



Camping

10% (-3 PTS)

10%



Caravane, mobilhome ou camping-car

10% (+ 5 PTS)

5%



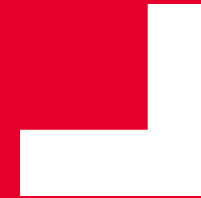
Bateau (ex: croisière)

1% (-2 PTS)

Les hôtels sont moins privilégiés cet été au profit des logements de vacances et des caravanes



Vacances et travail





Travailler pendant les vacances

Question : Avez-vous l'intention de travailler depuis votre lieu de vacances (Workation) ?

EUROPE



87%



Non

91%

13%



Oui

9%

27%

Si oui, d'une résidence ou d'une location de vacances

33%

34%

Si oui, de la maison de vacances d'un membre de ma famille ou d'un ami

32%

19%

Si oui, d'un hôtel

21%

Pour information : En 2019, 45 % des Belges déclaraient vouloir se déconnecter du travail pendant les vacances.



Critères de sélection



Critères essentiels de sélection de la destination

Question : Quels sont les critères qui déterminent le plus votre choix de destination

Plusieurs réponses possibles

EUROPE



44% (-9)	Le budget alloué	44% (-3 pts)
44% (-3)	La météo	43% (+1 pt)
42%	Risque d'infection au COVID-19	40%
39% (+1)	Risques sanitaires (hors COVID-19)	35% (+2 pts)
38% (-5)	Loisirs et activités culturelles	32% (+3 pts)
35% (-7)	Le risque d'une attaque (terroriste)	33% (+1 pts)
35% (+3)	Qualité de l'infrastructure touristique	31% (-5 pts)
33% (-5)	Risques personnels (vol, agression, etc.)	30% (=)

- Le budget et le climat restent les principaux critères de choix des Européens et des Belges.
- Les risques sanitaires liés au COVID-19 apparaissent dans la liste et se trouvent à la 3ème place !

Critères essentiels de sélection de la destination

EUROPE



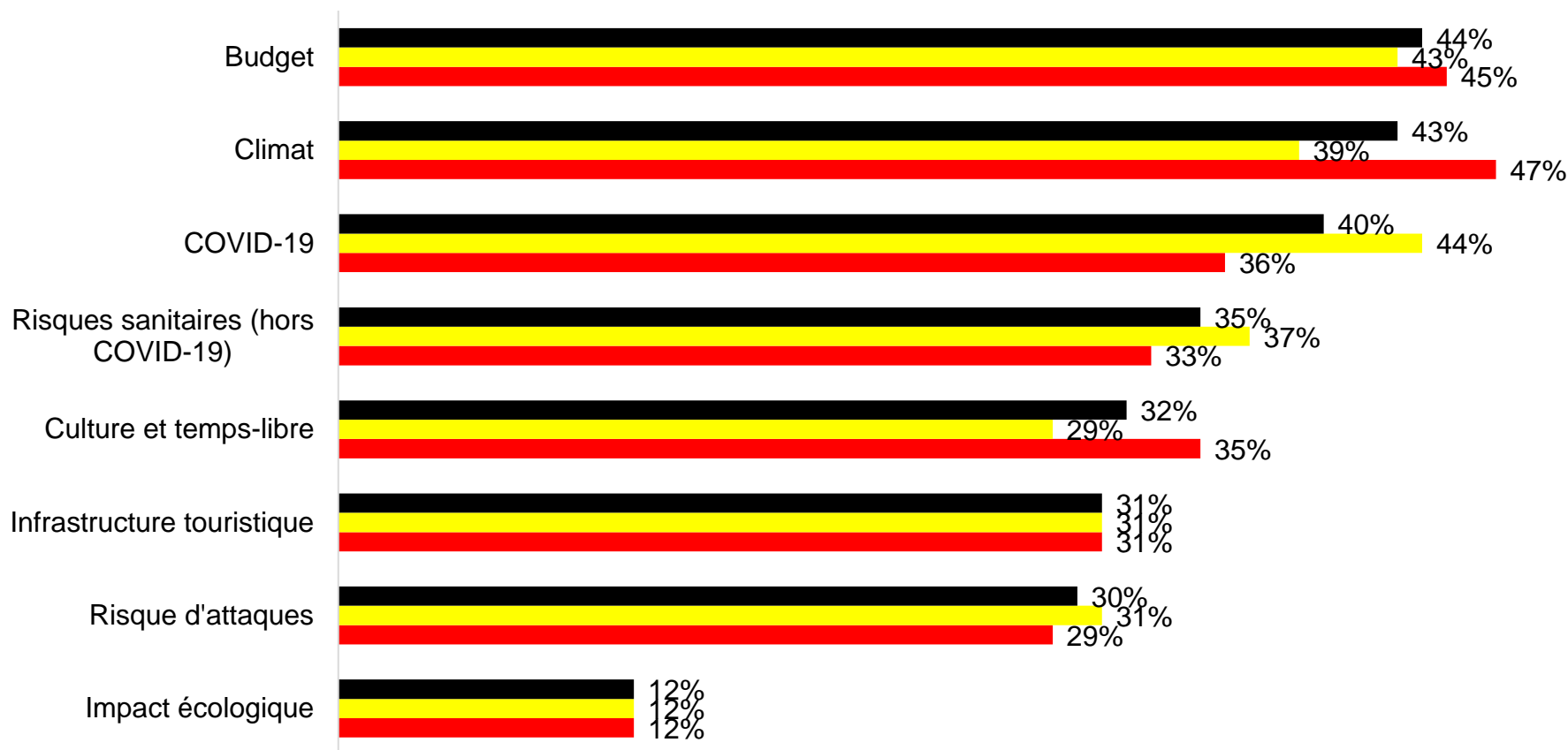
29% (-1)	Durée du voyage vers la destination de vacances	29% (+7 pts)
27% (-3)	Situation politique dans le pays de vacances	24% (-12 pts)
27% (-2)	Risque de troubles sociaux	19% (-1 pt)
25% (-3)	Risque de catastrophe naturelle	22% (+2 pts)
20% (=)	Leur capacité à parler la langue locale	16% (+1 pt)
20% (+5)	Qualité de l'accès à l'internet	22% (+7 pts)
18% (=)	Situation économique du pays de destination	10% (-2 pts)
17% (=)	L'empreinte écologique de leur voyage	12% (-1 pt)
14% (-1)	Taux de change de la monnaie locale	10% (+1 pt)

L'accès à internet sur les lieux de vacances devient de plus en plus important.

Principaux critères de sélection pour les Belges (FR/NL)

Question : Quels sont les critères les plus importants dans le choix de votre destination de vacances ?

Plusieurs réponses possibles



- Comme d'habitude, le budget arrive en tête (44%, -3 pt), suivi par le climat (43%, +1 pt).
- Le COVID-19 occupe la 3ème place et inquiète les Belges plus que les autres risques sanitaires.

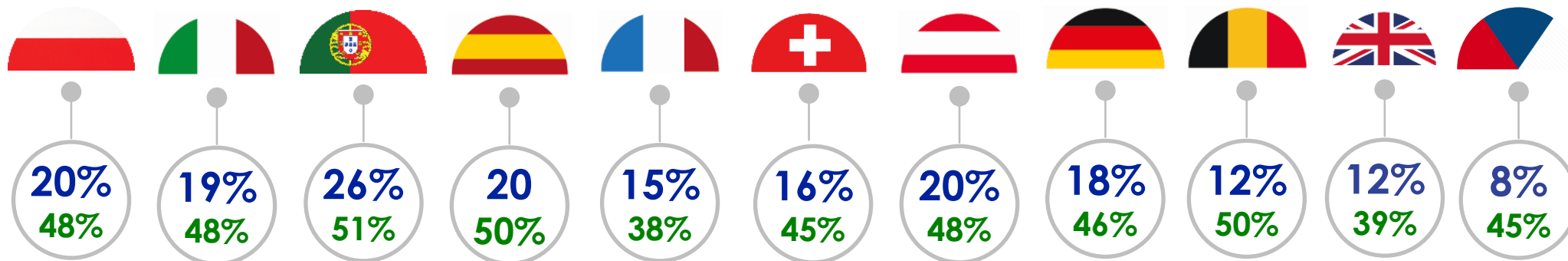


Ecologie et durabilité



Importance de l'empreinte écologique dans le choix de la destination

Question : Votre empreinte écologique détermine-t-elle votre choix de destination ?



EUROPE

17%
45%

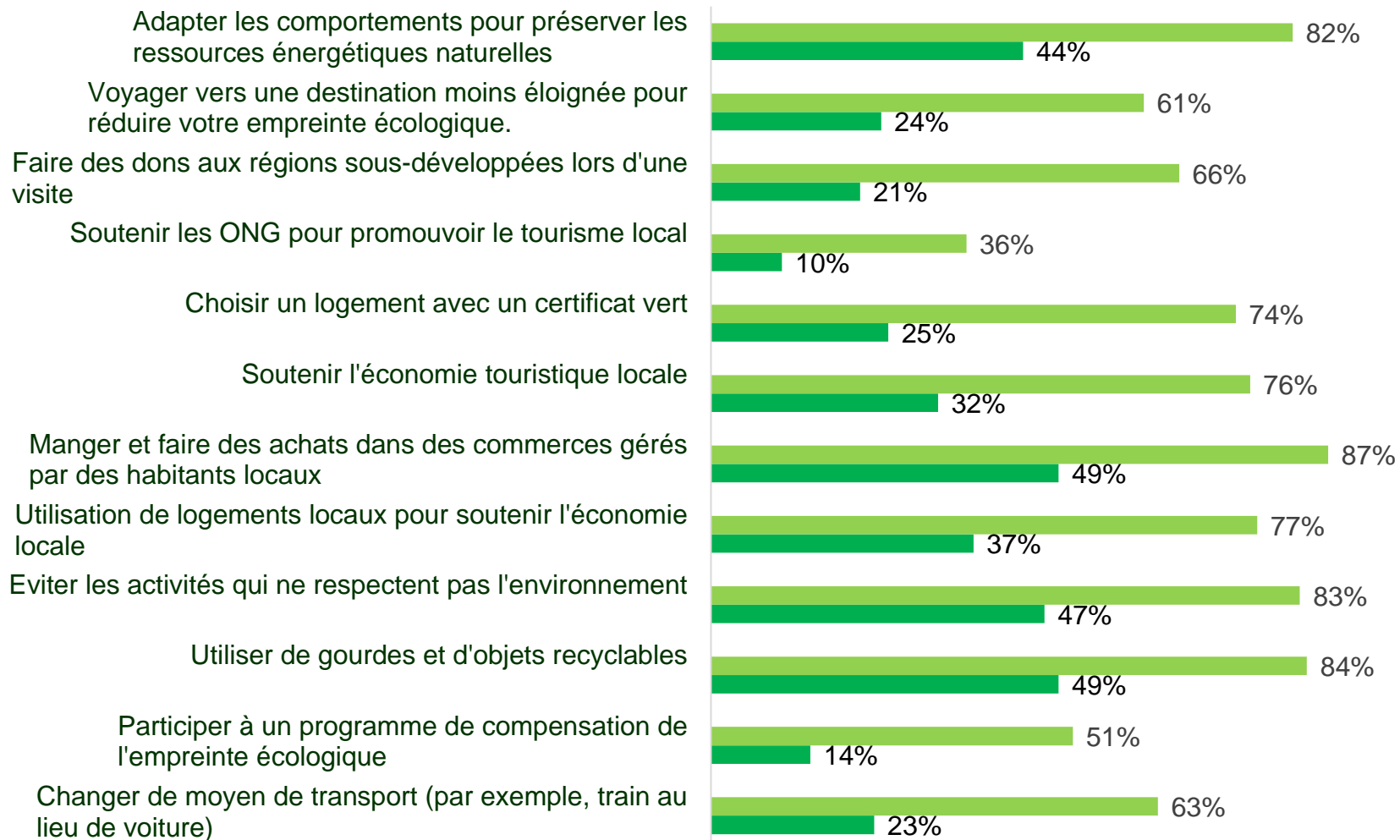


- = un rôle vital
- = un rôle important

- Les Tchèques, les Britanniques et les Belges sont ceux qui attachent le moins d'importance à leur empreinte écologique dans le choix de leur destination.
- Pour les Belges, l'empreinte écologique joue un rôle important pour 54% des NL et 47% des FR.

Comment les Belges s'adaptent-ils pour voyager de manière durable et écologique ?

Aux voyageurs belges : Comment adapteriez-vous vos vacances pour réduire votre empreinte écologique ? (plusieurs réponses possibles)

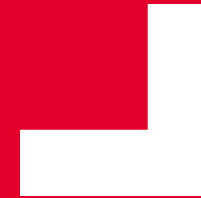


De nombreux Belges sont prêts à modifier leurs habitudes de vacances afin de réduire leur empreinte écologique. Cet engagement est particulièrement fort chez les jeunes (18-24 ans).

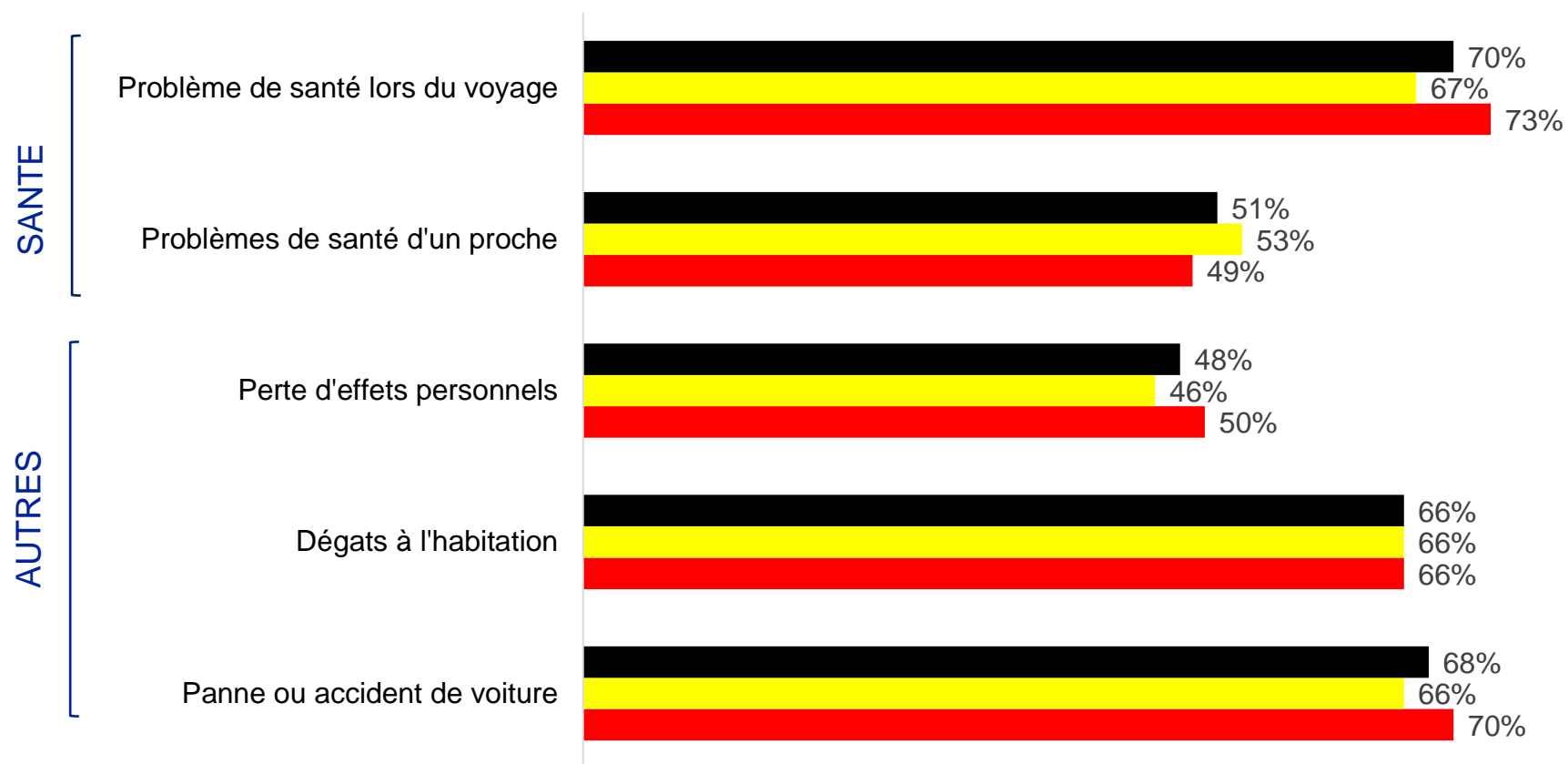
■ Oui
■ Oui et je le fais



Préoccupations et assurances



Les préoccupations des Belges (NL/FR) concernant leur voyage

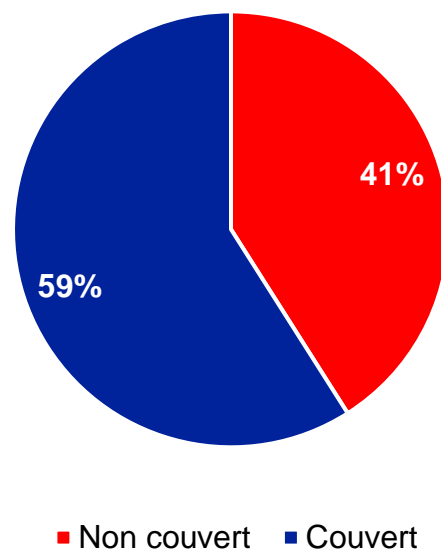


Les 3 principales préoccupations des Belges : les problèmes de santé en vacances, les problèmes concernant la maison et les pannes/accidents pendant le voyage.

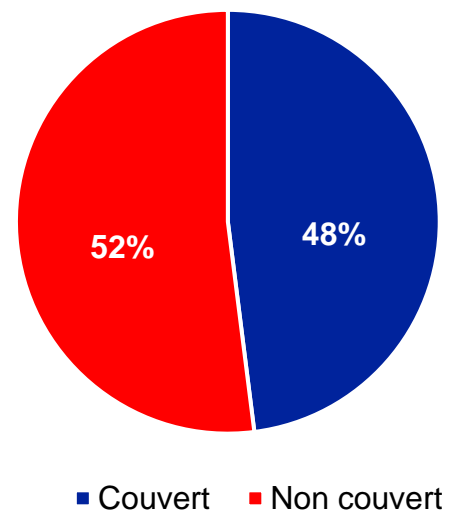
Pas de différences majeures entre FR et NL.

L'assistance voyage et l'assurance annulation des Belges

Assurance voyage



Assurance annulation



- 2 Belges sur 3 disent être couverts par une assurance.
- Sur ces 66%, environ la moitié est couverte par un contrat annuel et l'autre moitié par un contrat temporaire.
- L'assurance annulation est souscrite par près de la moitié des Belges.



La nouvelle gamme de produits d'Europ Assistance

Janvier 2019 : lancement d'une nouvelle gamme de produits d'assistance annuelle



LIGHT : pour le voyageur "connecté" qui compare les offres et recherche une couverture de base.

SMART : couverture classique pour ceux qui recherchent une couverture complète au meilleur rapport qualité/prix,



VIP : une assurance hyper complète pour protéger tous les membres de la famille (assistance, annulation, bagages).

SPORT : pour les sportifs qui recherchent une protection maximale de leur voyage et leur équipement,



Inclus dans chaque forfait annuel : choix de la couverture géographique (Europe/ monde) et option de mobilité. Création d'une formule "**Long Trip**" pour ceux qui voyagent plus de 3 mois en 1 an.

La nouvelle gamme de produits d'Europ Assistance

2020-2021 : lancement de nouveaux produits d'assistance



BIKE : assistance vélo en Belgique et dans les pays voisins.

MEDICALL : conseils médicaux et services à domicile pour les personnes dépendantes.



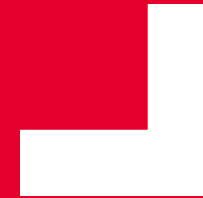
SAFE & CONNECTED : assistance informatique et protection de votre ordinateur.

EASY RENT : protection de la caution locative de votre location de vacances.





Conclusions





Le profil type du voyageur belge à l'été 2021

Les Belges seront moins nombreux à partir en vacances durant l'été 2021. Ceux qui ont des projets de vacances :

- *ont un budget vacances inférieur à celui d'avant la crise ;*
- *restent davantage dans leur propre pays ou choisissent des destinations proches et s'y rendent en voiture ;*
- *partent en vacances avec leur bulle pour se détendre et profiter plus souvent du logement de vacances dans un endroit au calme ;*
- *s'inquiètent pour leur santé et celle de leurs proches ;*
- *considèrent que la vaccination contre le COVID-19 est importante pour pouvoir voyager en toute sérénité et, bien qu'ils se posent des questions sur le passeport de vaccination, ils ne sont pas opposés à son introduction;*
- *adaptent de plus en plus leur comportement par rapport à leur empreinte écologique.*

Conclusions

Projets de vacances

- Le nombre d'Européens avec des projets de vacances est en forte baisse et atteint une moyenne de 57% (-6 pts).
- Les Belges qui ont des projets de vacances sont également moins nombreux (53%, -12 pts !). La préférence pour des vacances courtes (1 semaine maximum) augmente (43%, +3 pts). Chez les Belges, la fréquence des vacances uniques (36%, -3 pts) et multiples (17%, -9 pts) diminue également par rapport à 2019.

Destinations

- L'Europe reste plus que jamais la première destination des Européens (72%, +1 pt) et des Belges (78%, +1 pt vs 2019).
- En ce qui concerne les voyages à l'étranger, les Belges préfèrent toujours la France comme destination de vacances (38%, +6 pts), suivie de l'Espagne (19%, =) et de l'Italie (10%, -1 pt).
- Notons le nombre de Belges qui déclarent passer les vacances d'été dans leur propre pays cette année : 32% vs 15% en 2019, dont 35% de NL et 27% de FR.

Conclusions

L'impact du COVID-19 sur les projets de voyage

- Pour 54% des Belges, la pandémie du COVID-19 et les mesures sanitaires qui en découlent ont eu un impact sur leurs projets de voyage.
- En raison des mesures sanitaires, les Belges ont également dû limiter un grand nombre d'activités. Par exemple, 39% des Belges ont regretté de ne pas pouvoir aller à l'étranger, et 14% ont regretté ne pas pouvoir voyager ou partir en excursion dans leur propre pays.
- Les voyageurs craignent que le COVID-19 ait un impact négatif sur la fermeture des bars, hôtels et restaurants dans leur lieu de vacances (68%), un grand nombre s'inquiète de la quarantaine obligatoire (66%), d'une nouvelle vague du virus (64%) ou craignent de ne pas pouvoir mener leurs activités (de vacances) habituelles (63%).
- 84% des voyageurs belges sont favorables à une vaccination obligatoire pour voyager et beaucoup pensent qu'un Travel Pass (certificat vaccinal) est nécessaire pour pouvoir voyager à nouveau (68%) ou reprendre une vie normale (65%).
- Enfin, 43% des Belges pensent que nous ne pourrions retrouver une "vie normale" comme avant la crise du COVID-19 qu'en 2022. Pour 31% des Belges, ce ne serait qu'en 2023.

Conclusions

Moyen de transport

- Plus de 6 Belges sur 10 utilisent la voiture pour partir en vacances. 30% prennent l'avion (baisse de 13 pts vs 2019) et 12% le train (+3 pts).

Le budget moyen de vacances en Europe augmente, le budget moyen de vacances en Belgique diminue

- Le budget vacances européen diminue fortement de 21% par rapport à 2019 et s'élève à 1.581 €.
- Le budget vacances des Belges diminue de 12% (- 259 €) et s'élève à 1.983 €.
- Le budget des néerlandophones connaît une diminution de 8% et s'élève à 1.994 €, le budget des francophones diminue de 8% (1.972 €).

Importance de l'empreinte écologique

- 12 % des Belges et 17 % des Européens estiment que l'empreinte écologique est un facteur essentiel / vital lors du choix de leur destination. Pour la moitié des Belges et 45% des Européens, c'est un critère important.
- Afin de réduire leur empreinte écologique, les Belges disent être disposés à modifier leur comportement lors de leurs voyages en consommant de préférence dans des lieux tenus par des locaux, en utilisant leur propre bouteille d'eau (recyclable/recyclée) et en pratiquant des activités respectueuses de l'environnement.

Conclusions

Autres particularités

- Le type de logement : 40% des Belges choisissent un hôtel (13 pts de moins qu'en 2019), 39% une location de vacances (+ 4 pts) et 25% séjournent chez des amis ou dans une résidence secondaire (+ 6 pts). La caravane et le mobilhome ont également plus de succès cette année (10%, + 5 pts). Il est clair que les voyageurs préfèrent les hébergements où ils peuvent passer leurs vacances en toute sécurité avec leur bulle.
- Le budget et le climat sont invariablement les critères les plus importants pour les Belges lorsqu'ils choisissent leur destination de vacances, mais cette année, ils sont suivis par le risque d'infection au COVID-19 (35%).
- Seuls 9% des Belges déclarent qu'ils continueront à travailler depuis leur lieu de vacances (workation), la plupart depuis leur maison de vacances.

Le Belge et son assurance voyage

- 70 % des Belges s'inquiètent d'éventuels problèmes de santé pendant leurs vacances, plus de 50 % s'inquiètent également d'éventuels problèmes de santé de leurs proches restés à la maison.
- 6 Belges sur 10 déclarent avoir une assurance ou assistance voyage, près de 5 sur 10 ont une assurance annulation.
- Europ Assistance a fortement diversifié sa gamme de polices d'assurance voyage annuelles en 2019 et a lancé de nouveaux produits d'assistance en 2020 et 2021, liés à l'assistance vélo, aux conseils médicaux, à l'assistance informatique et à la protection de la caution locative des logements de vacances.

Le baromètre des vacances 2021



LES PROJETS DE VACANCES DES BELGES



53%
Partent en vacances cet été
- 12 points vs été 2019



43% partent maximum 1 semaine
35% partent 2 semaines
17% partent à plusieurs reprises



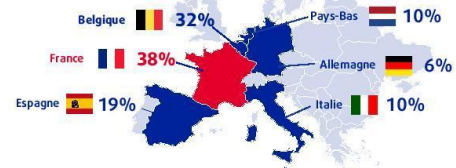
62%
en voiture
30%
en avion

LES DESTINATIONS VACANCES DES BELGES

Top 6 Destinations:

1. France 38%
2. Belgique 32%
3. Espagne 19%
4. Italie 10%
5. Pays-Bas 10%
6. Allemagne 6%

78%
des vacanciers belges restent en Europe



LE BUDGET VACANCES DES BELGES

€1.983
Budget moyen été 2021
vs été 2019
-€259 (-12%)

€1.972 **€1.994**

TYPE DE DESTINATION PRIVILÉGIÉE



55%
Mer
(-2 pts vs 2019)



31%
Campagne
(+8 pts vs 2019)



21%
Voyages itinérants
(-4 pts vs 2019)

TYPE D'HÉBERGEMENT PRIVILÉGIÉ



40%
Hôtel (-13 pts vs 2019)



39%
Location de vacances
(+4 pts vs 2019)



25%
Hébergement gratuit (famille/amis/
2^{ème} résidence) (+6 pts vs 2019)



11%
Bed & breakfast (= à 2019)



10%
Camping (-3 pts vs 2019)

LES BELGES ET LE CORONAVIRUS



84%
des Belges sont prêts à se faire vacciner pour voyager



68%
des Belges pensent que le Travel Pass est utile pour rendre possible les voyages internationaux



65%
trouvent le Travel Pass nécessaire pour reprendre une vie normale

SUITE AUX CONFINEMENTS

14%
des Belges regrettent ne pas avoir pu voyager dans leur propre pays

39%
des Belges regrettent ne pas avoir pu voyager à l'étranger

CRAINTES DES BELGES EN VACANCES DÙ AU COVID-19



68%
Restaurants/bars/hôtels fermés



66%
Quarantaine obligatoire



64%
Nouvelle vague d'infection



Bonnes vacances !