



# 19ème Baromètre Vacances d'Europ Assistance



Mardi 4 juin 2019



- **Europ Assistance dans le monde et en Belgique**
- **Le 19<sup>ème</sup> Baromètre européen des vacances**  
(intentions, budget, destinations, vacances idéales, nouvelles tendances)
- **Questions & Réponses**

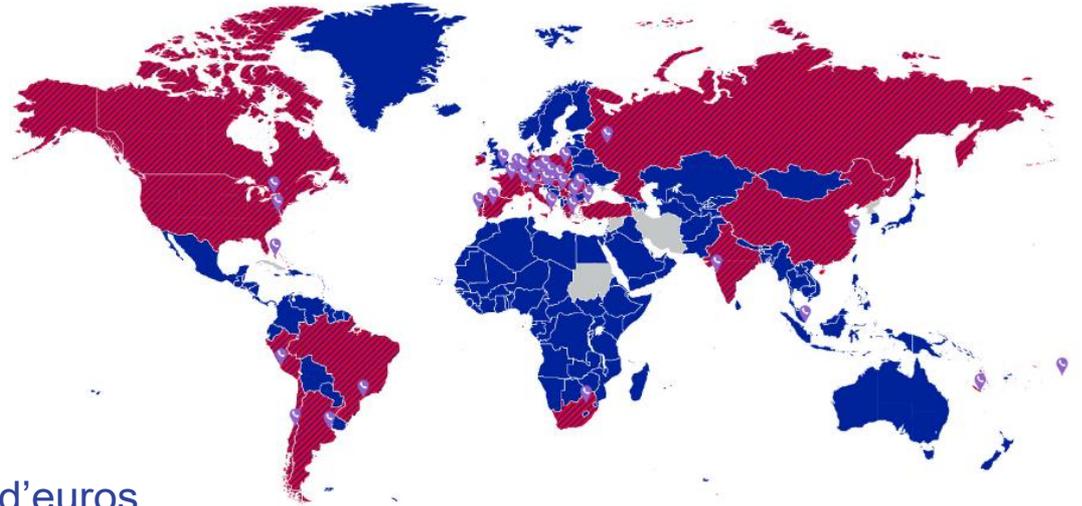
**PRÉSENTATION : Jan van Heel, Marketing Director & Xavier Van Caneghem, PR & Market Analyst**

# **Europ Assistance dans le monde et en Belgique**



## REPÈRES CLÉS

- Plus de **7.700** collaborateurs
- **39** sociétés et succursales dans **200** pays et territoires
- Un chiffre d'affaires de **1,7** milliard d'euros
- **750.000** partenaires référencés dont le secteur médical, voyage et assistance technique
- **10** millions d'interventions dans le monde
- Plus de **37 millions** d'appels téléphoniques
- Plus de **300 millions** de clients



# Un réseau professionnel complet pour nos 4 métiers

## TRAVEL

- ✓ Ambulanciers
- ✓ Compagnies d'aviation privées
- ✓ Opticiens
- ✓ Dentistes
- ✓ Médecins
- ✓ Hôpitaux



## AUTOMOTIVE

- ✓ Dépanneurs
- ✓ Remorqueurs
- ✓ Loueurs de voitures
- ✓ Chauffeurs, taxis
- ✓ Hôtellerie
- ✓ Garagistes



## HEALTH

- ✓ Ambulanciers
- ✓ Hôpitaux et cliniques
- ✓ Professionnels de l'assistance aux personnes âgées dépendantes
- ✓ Professionnels de la santé : médecins généralistes, spécialistes, infirmiers, kinésithérapeutes, ...
- ✓ Professionnels de l'aide médicale



## HOME & FAMILY

- ✓ Professionnels des services aux familles
- ✓ Électriciens, plombiers, vitriers
- ✓ Organismes d'aide à l'emploi
- ✓ Professionnels du bâtiment
- ✓ Organismes de garde d'enfants



# Europ Assistance en Belgique

**Leader du marché / Des collaborateurs engagés  
Des produits et des services de qualité**

- **206** collaborateurs fixes
- Près de **300.000** appels par an
- Plus de **125.000** dossiers d'assistance médicale et d'assistance technique à gérer (du simple conseil jusqu'à l'avion sanitaire)
- CA brut 2018 = **79,2 M €** (+74,2% vs 2017)
- Une notoriété de **86%** sur le marché de l'assistance
- Un taux de fidélité de **85%**
- Un taux de recommandation de **94%** de la part de ses clients
- Trophées Decavi : Lauréat « **Meilleure assurance voyage** » pour le produit Assurance Annulation NoGo et « **Meilleure assurance assistance aux personnes** » 2019



# L'été chez Europ Assistance en Belgique

(chiffres juillet-août 2018)

- **131** collaborateurs sur le plateau d'assistance (vs 90 pendant l'année)
- Près de **102.000** sollicitations d'assistance (appels téléphoniques, mails, demandes via l'application, courrier, ...) sur 2 mois, dont plus de **2.400** certains jours
- Plus de **2.300 dossiers médicaux**, **16.000 dossiers techniques en Belgique** et **4.300 dossiers techniques à l'étranger**
- **1 dossier sur 4** donne lieu à un rapatriement
- **1 intervention médicale sur 3** concerne une hospitalisation





19<sup>ème</sup> Baromètre européen  
des vacances

## 1. OUTIL STRATÉGIQUE

- Depuis 19 ans, cette **enquête globale** sur les vacances dans de nombreux pays européens (et dans certains pays non-européens) et en particulier en Belgique nous permet :
  - d'analyser les tendances à moyen et long terme, de mesurer le niveau des craintes de nos clients et **d'aider au mieux ceux-ci dans la préparation de leurs vacances;**
  - **d'adapter nos services aux besoins du marché** : création de **nouveaux services « sur mesure »**, comme la **mise à jour des conditions générales** de nos offres existantes (assurance annulation voyage NoGo, Nouvelle gamme d'assistance voyage et dépannage...), mise sur pied de **nouvelles technologies, nouvelles apps...**
  - **d'optimiser nos conseils sur les réseaux sociaux**, la plateforme de prévention en ligne, le blog...

## 2. OUTIL OPÉRATIONNEL

- D'un point de vue opérationnel, ce **baromètre** permet à Europ Assistance d'améliorer **l'efficacité de ses interventions** pendant **la période estivale** :
  - **Mise en place des équipes** en Belgique (compétences - langues) selon les destinations prévues et les pathologies 'types' de celles-ci (médecins sur plateau)
  - **Préparation logistique**
    - Mise en place de flottes de véhicules de remplacement (monovolumes en France, Italie et Espagne)
    - Organisation des réseaux locaux de dépannage (renforcés dans le sud de la France)
    - Adaptation aux nouveaux moyens de transport utilisés par les vacanciers

## 3. OUTIL DE COMMUNICATION, POINT DE RÉFÉRENCE

- Suivi par la presse et par les professionnels du voyage, le Baromètre des vacances - édité le jour même dans toutes les filiales du Groupe Europ Assistance – permet de suivre l'évolution du comportement des vacanciers depuis deux décennies et est devenu un point de référence en la matière.



# Méthodologie et résultats

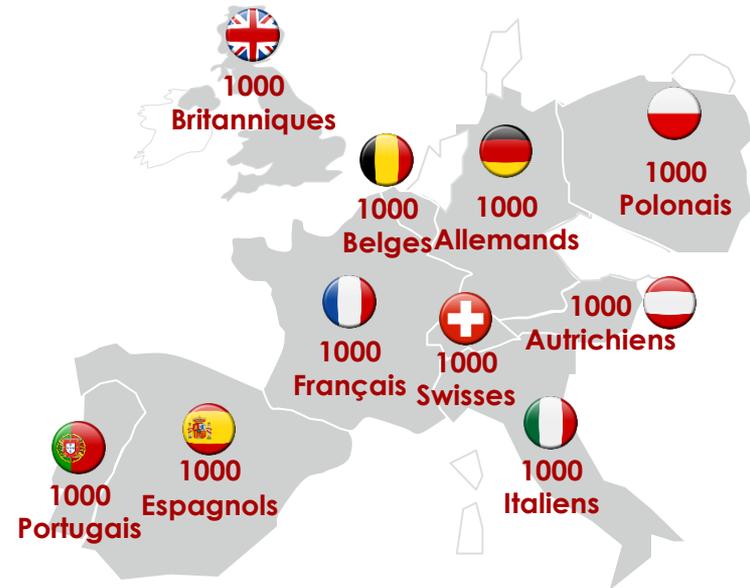


- Étude réalisée par **IPSOS** auprès d'un échantillon de **12.000 personnes** résidant dans 12 pays (Europe, Etats-Unis, Brésil).
- Enquêtes en ligne réalisées entre le **18 mars et le 10 avril 2019**.
- « **Vacances** » = plus de 4 nuits consécutives (non professionnelles) passées en dehors du foyer entre juin et septembre 2019 inclus.
- **Échantillons nationaux représentatifs** des populations nationales, âgées de 18 ans et plus, constitués selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage, après stratification par région et par taille d'agglomération).
- Marge d'erreur : sur 1000 répondants/pays : 1,4% à 3,1%,

## Portée américaine



## Portée européenne



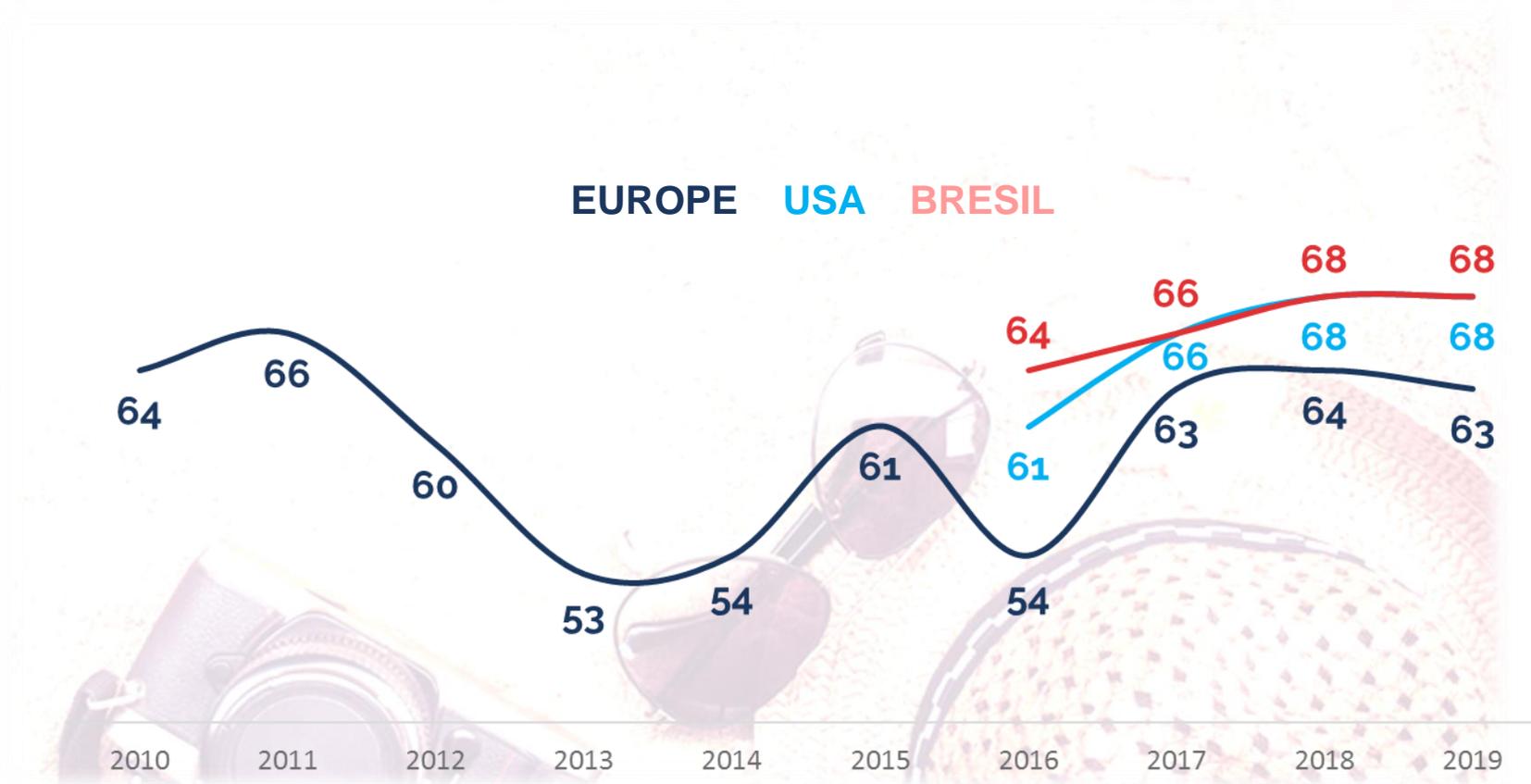
12 pays  
12.000 interviews



# Les intentions de départ pour l'été 2019

# Les intentions de départ des Européens

Très légère baisse des intentions de départ en vacances des Européens pour l'été 2019 (63%, -1 pt vs 2018). Intentions plus fortes aux USA et au Brésil comparé à l'Europe (68%).



# Intentions de départ des Européens

Stabilisation des intentions de départ vs 2018. Augmentation plus forte en France.  
La Pologne et le Portugal se trouvent en bas du classement.

**Autriche : 70%**

**France : 69%**

**Belgique : 65%**

**Grande-Bretagne : 64%**

**Allemagne : 63%**

**Suisse : 62%**

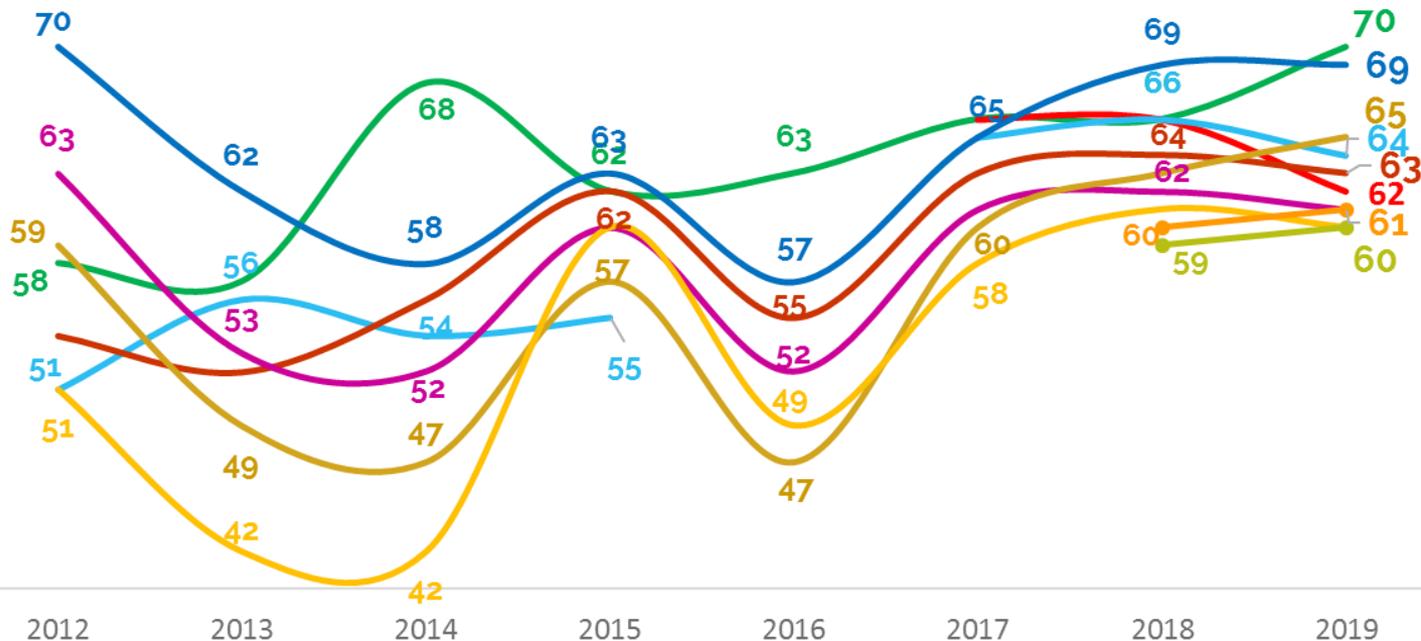
**Italie : 61%**

**Espagne : 60%**

**Pologne : 61%**

**Portugal : 60%**

En %



Moyenne européenne : 63 %

# Intentions de départ des Européens

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



Les intentions de départ des Européens restent assez stables depuis 3 ans.

# Durée de séjour des Européens



Moins d'une semaine



10% (+1 pt)



6%



12%



15%



11%

1 semaine

30% (-3 pts)

29%

32%

40%

39%

2 semaines

37 % (+2 pts)

39%

31%

29%

33%

3 semaines

13% (-2 pts)

17%

12%

10%

10%

4 semaines ou plus

10% (+2pts)

9%

13%

6%

7%

+ xx / -xx = changements vs 2018

Parmi ces 5 pays, les Italiens et les Portugais sont ceux qui partent le plus pendant 1 semaine.  
Les Espagnols et les Belges sont ceux qui partent le plus durant 4 semaines et plus.

# Durée de séjour des Européens



Moins d'une semaine

14%

7%

9%

7%

12%

1 semaine

36%

30%

33%

25%

32%

2 semaines

35%

45%

37%

45%

33%

3 semaines

9%

12%

15%

16%

15%

4 semaines ou plus

6%

6%

6%

7%

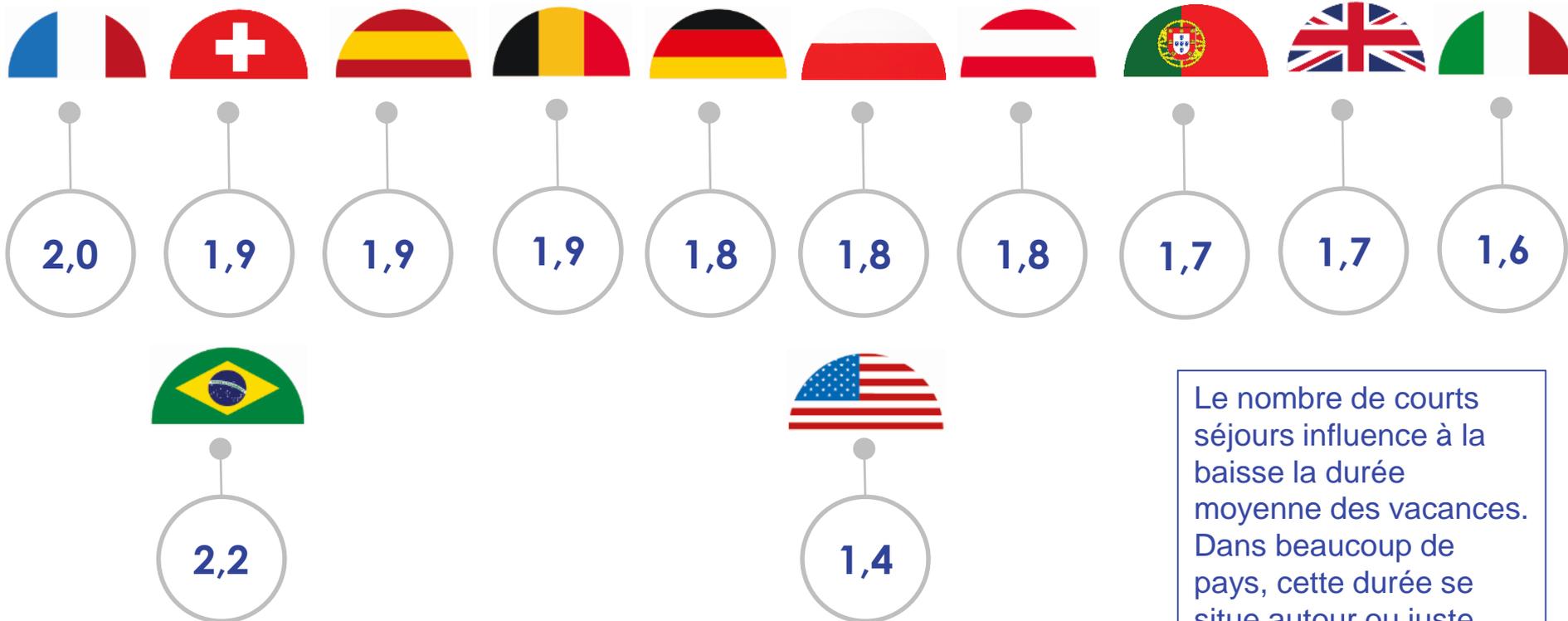
8%

Dans l'ensemble, les Allemands, les Suisses, les Autrichiens, les Français et les Belges partent le plus souvent pour 2 semaines.

# Durée moyenne des vacances

Semaines en moyenne

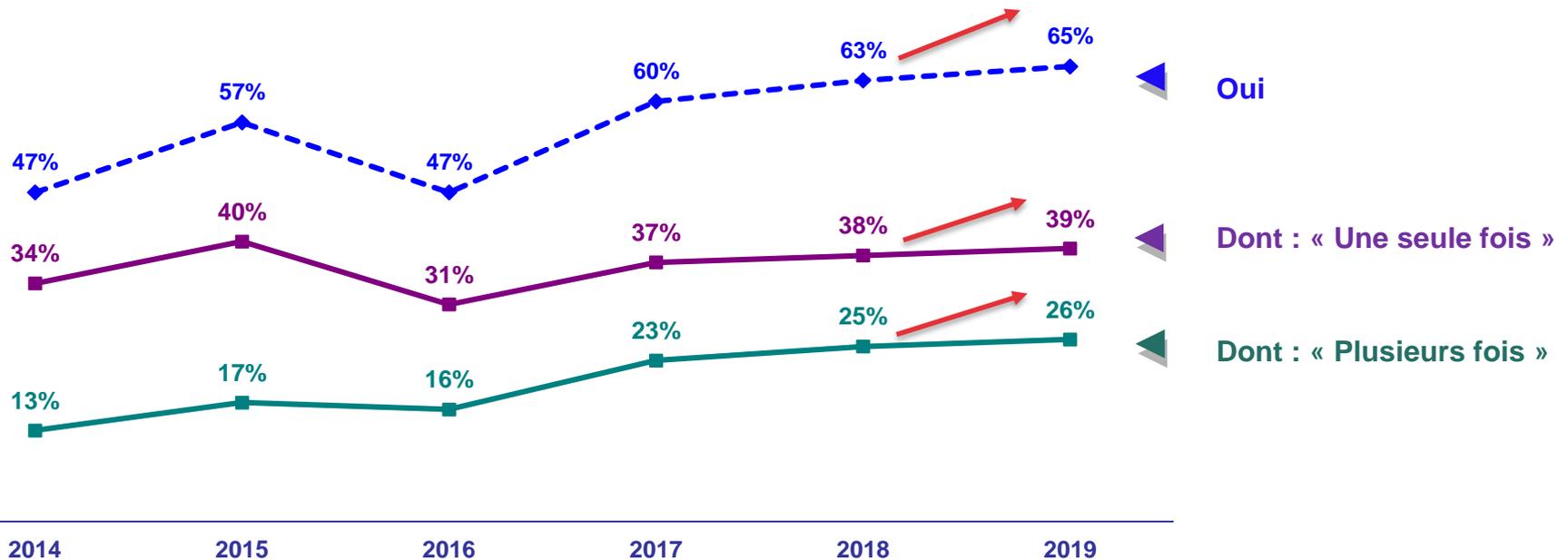
EUROPE: 1.8 semaine en moyenne (=)



Le nombre de courts séjours influence à la baisse la durée moyenne des vacances. Dans beaucoup de pays, cette durée se situe autour ou juste sous les 2 semaines.

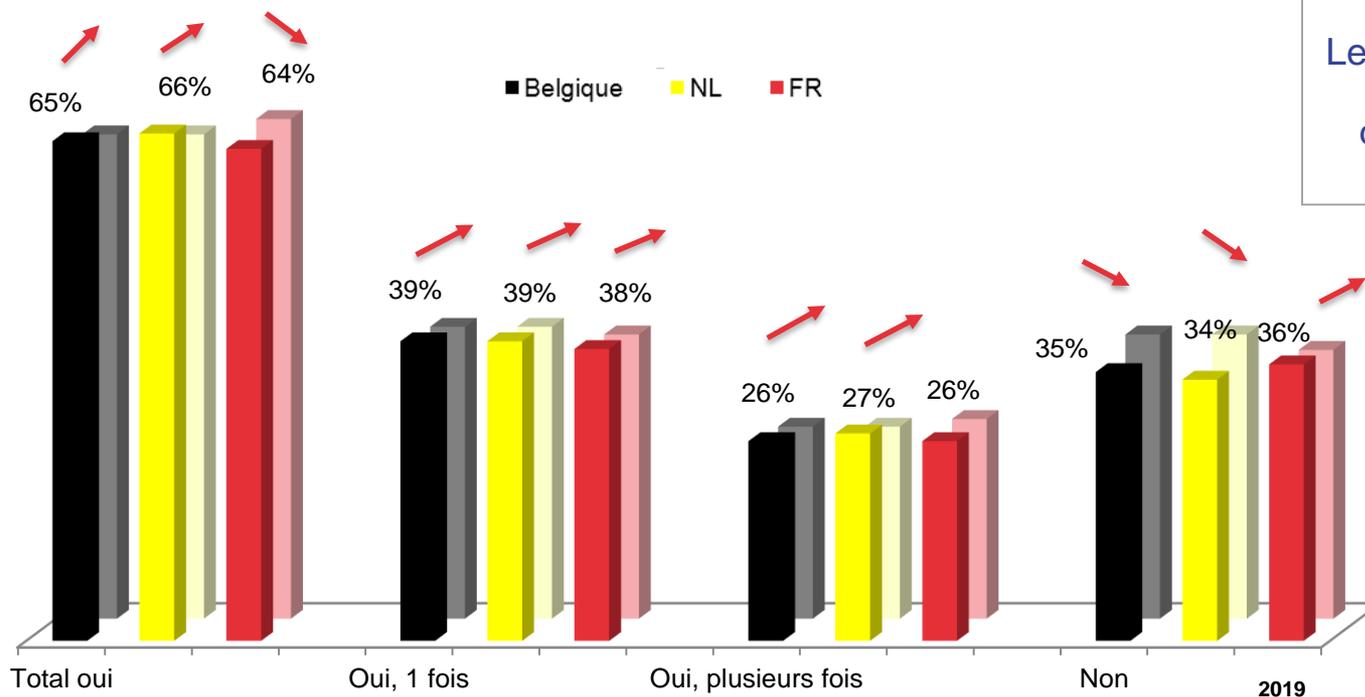
# Nouvelle hausse des intentions de départs des Belges pour l'été 2019

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



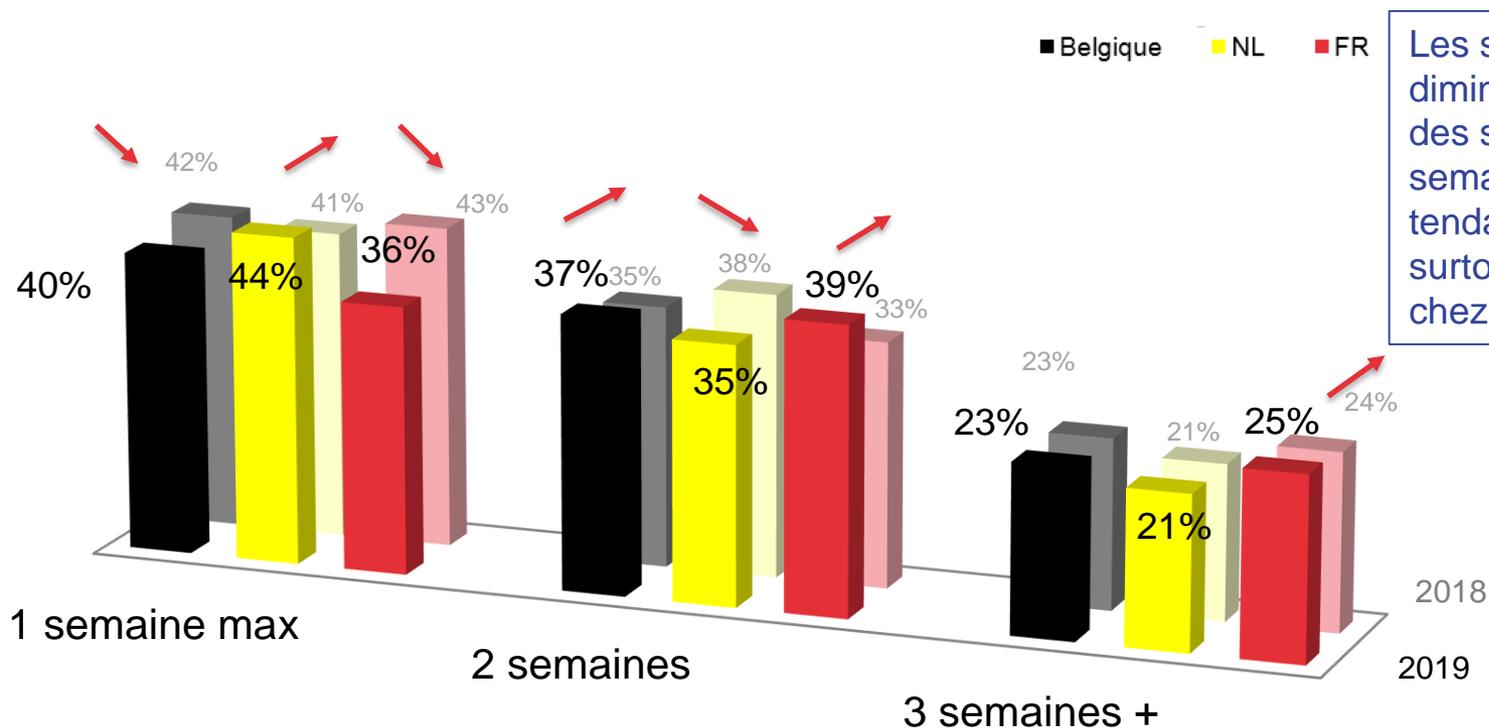
- Les intentions de départs des Belges continuent à augmenter (+2 pts) pour atteindre 65%, le pourcentage le plus élevé de ces dernières années et comparable aux années 2009 à 2012 (il était de 64% à 67%).
- Tant les départs uniques que multiples augmentent légèrement (+1 pt).

# Les intentions des départs pour l'été 2019 (Belgique FR/NL)



- Hausse de l'intention des départs, surtout chez les NL (66%, +3pts) vs 64% chez les FR (-1pt).
- Départs uniques : en légère hausse partout de 1pt vs 2018.
- Départs multiples en légère hausse (+1pt), hausse de 2 pts chez les NL, status quo chez les FR.
- Nouvelle baisse parmi ceux qui déclarent ne pas partir en vacances (35%, -2 pts vs 2018 et -5pts vs 2017).
- Les voyageurs continuent à voyager plus que dans la période de 2013 à 2016.

# La durée des vacances d'été (Belgique – FR/NL)



Les séjours courts diminuent au profit des séjours de 2 semaines. Cette tendance est surtout significative chez les FR.

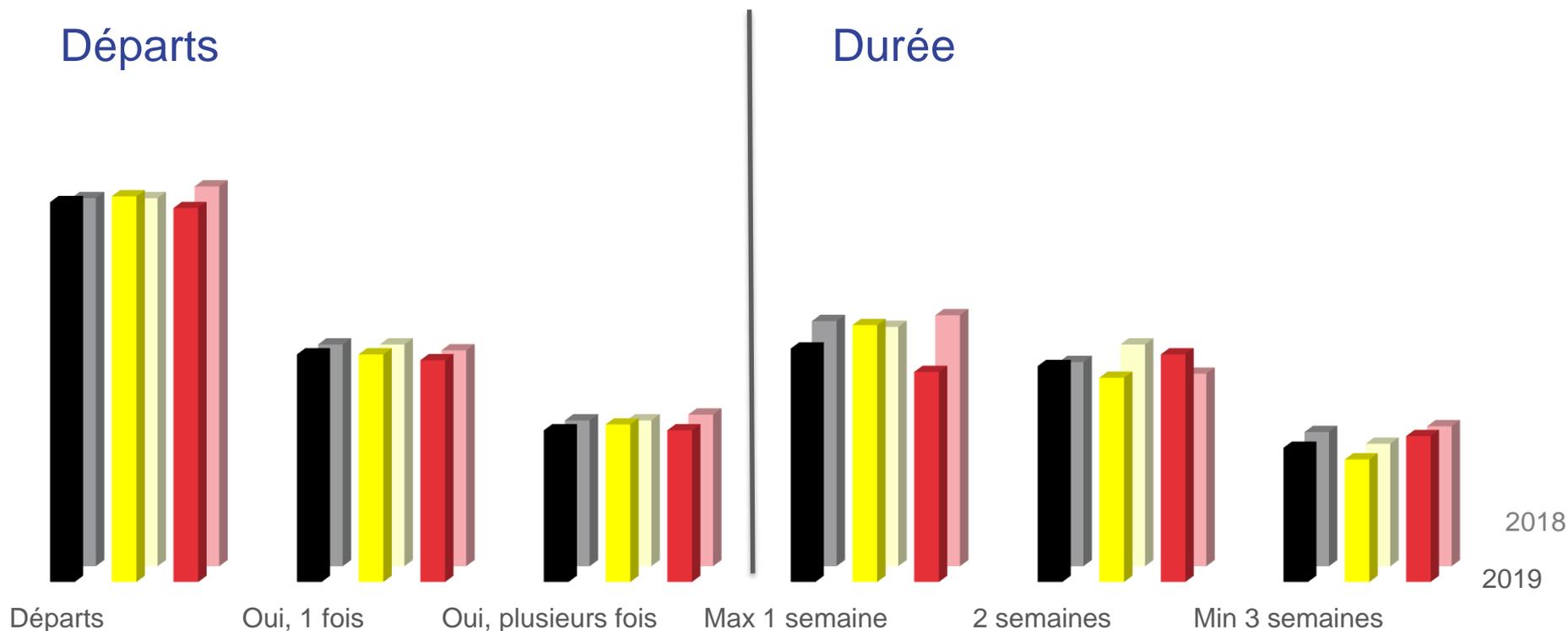
- Baisse des départs de max 1 semaine (40%, -2pts), surtout chez les FR (36%, -7pts), alors que chez les NL ils augmentent de 3 pts (44%).  
Pour info : pour 45% des Belges partant maximum 1 semaine, le voyage correspond à un City Trip
- Augmentation du nombre de séjours de 2 semaines, mais baisse chez les NL (35%, -3pts) et hausse chez les FR (39, +6pts)
- Status quo dans les séjours de 3 semaines et plus au niveau national (23%) et chez les NL (21%) , +1 pt chez les FR (25%).

# Intentions des départs et durée des vacances pour l'été 2019 (Belgique FR/NL)

■ Belgique ■ NL ■ FR

## Départs

## Durée

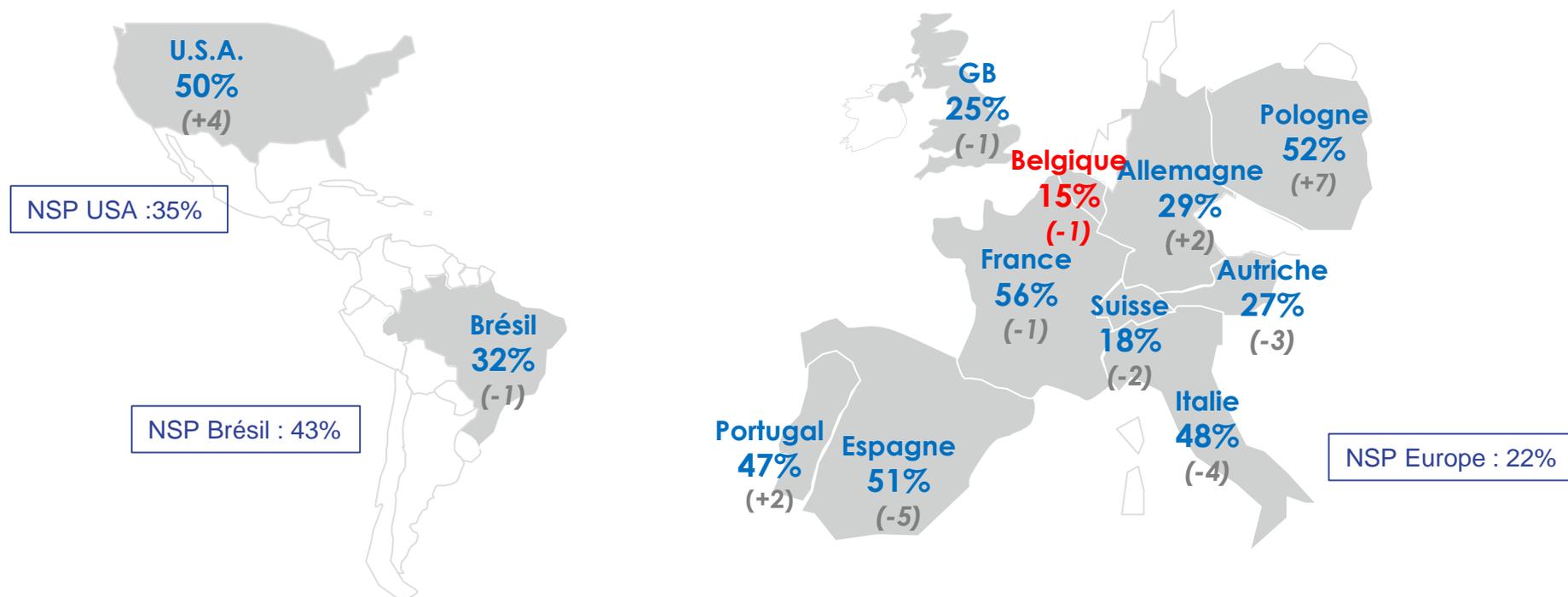


- Les Belges seront un peu moins nombreux à partir 1 fois.
- Les courts séjours diminuent légèrement au profit des séjours de 2 semaines.
- La durée moyenne de leurs vacances est de 1,9 semaine.

# Les destinations des vacances d'été



# Intentions de séjours dans son propre pays



37% des Européens, 38% de l'ensemble des vacanciers restent dans leur pays

Les séjours dans son propre pays restent majoritaires, en particulier dans les pays latins européens (France, Italie, Espagne). La Belgique possède le score le plus faible (15%), très légèrement inférieur à 2018 (-1 pt).

# Où partiront les Européens cet été ?

Base : Aux personnes déclarant qu'elles partiront en vacances au cours de l'été 2019

NSP : 22%

Plusieurs réponses  
possibles

Amérique du Nord

3% 3%

2018 - 2019

Europe

72% 71%

2018 - 2019

Moyen-Orient/  
Asie / Pacifique

8% 8%

2018 - 2019

Amérique Latine /  
Caraïbes

3% 3%

2018 - 2019

Afrique

4% 4%

2018 - 2019

Dans leur  
propre pays  
37% (+1pt)

Au moment de l'enquête, 22% des personnes interrogées n'avaient pas encore fait leur choix.  
Malgré ce fait, 7 Européens sur 10 favoriseront à nouveau fortement leur continent pour passer leurs vacances d'été.

# Où partiront les Européens cet été ?

L'Espagne est la destination favorite dans 5 des 12 pays

## Destinations étrangères :



1. France (32%)
2. Espagne (19%)
3. Italie (11%)



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



1. Espagne (16%)
2. Italie (10%)
3. Portugal (7%)



1. France/Italie (12%)
2. Portugal (8%)
3. UK (5%)



1. Espagne (15%)
2. Italie (13%)
3. Autriche (8%)



1. Espagne (25%)
2. France (9%)
3. Italie (7%)



1. Italie (27%)
2. Croatie (21%)
3. Espagne/Allemagne (12%)



1. Espagne (13%)
2. France (8%)
3. Grèce (6%)



1. Italie (27%)
2. France (19%)
3. Espagne (17%)



1. Canada/Mexico (5%)
2. Irlande (2%)
3. UK/Bahamas (2%)



1. Italie/Grèce (9%)
2. Espagne (8%)
3. Croatie (7%)



1. Argentine (8%)
2. Italie/Portugal (5%)
3. Espagne/France (4%)

# Où partiront les Belges cet été ?

Plusieurs réponses  
possibles

NSP :  
17%

Amérique du Nord

3% 3%

2018 - 2019

Europe

78% 77%

2018 - 2019

Moyen-Orient/  
Asie / Pacifique

9% 9%

2018 - 2019

Amérique Latine /  
Caraïbes

2% 2%

2018 - 2019

Afrique

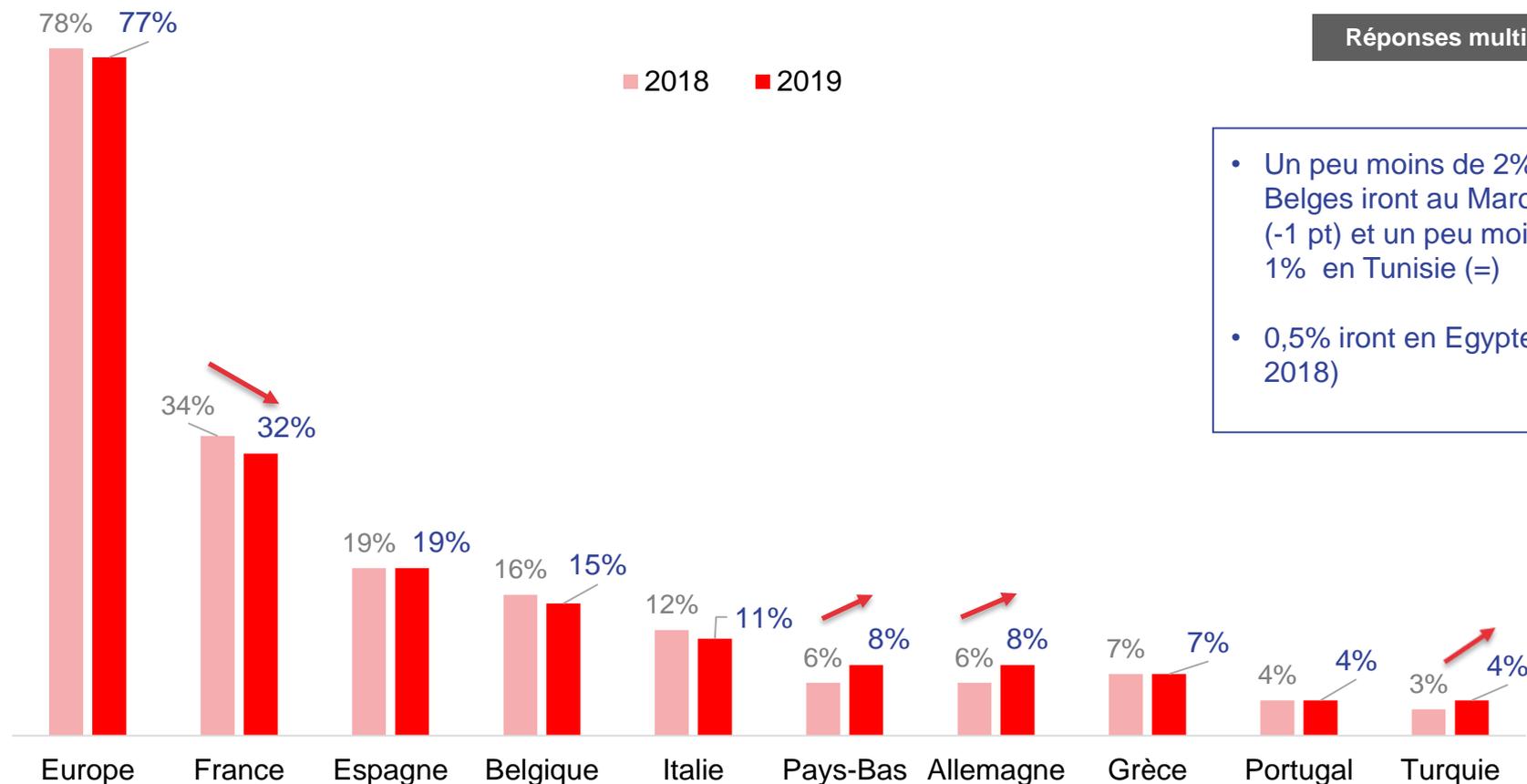
6% 4%

2018 - 2019

- 77% des Belges resteront en Europe (-1pt), dont 75% des 18-34 ans et 78% des +35 ans. Pour rappel: 15% des Belges resteront en Belgique.
- L'Afrique est un peu moins populaire cette année comme destination d'été, les autres continents maintiennent leur pourcentage

# Les pays les plus populaires des Belges cet été

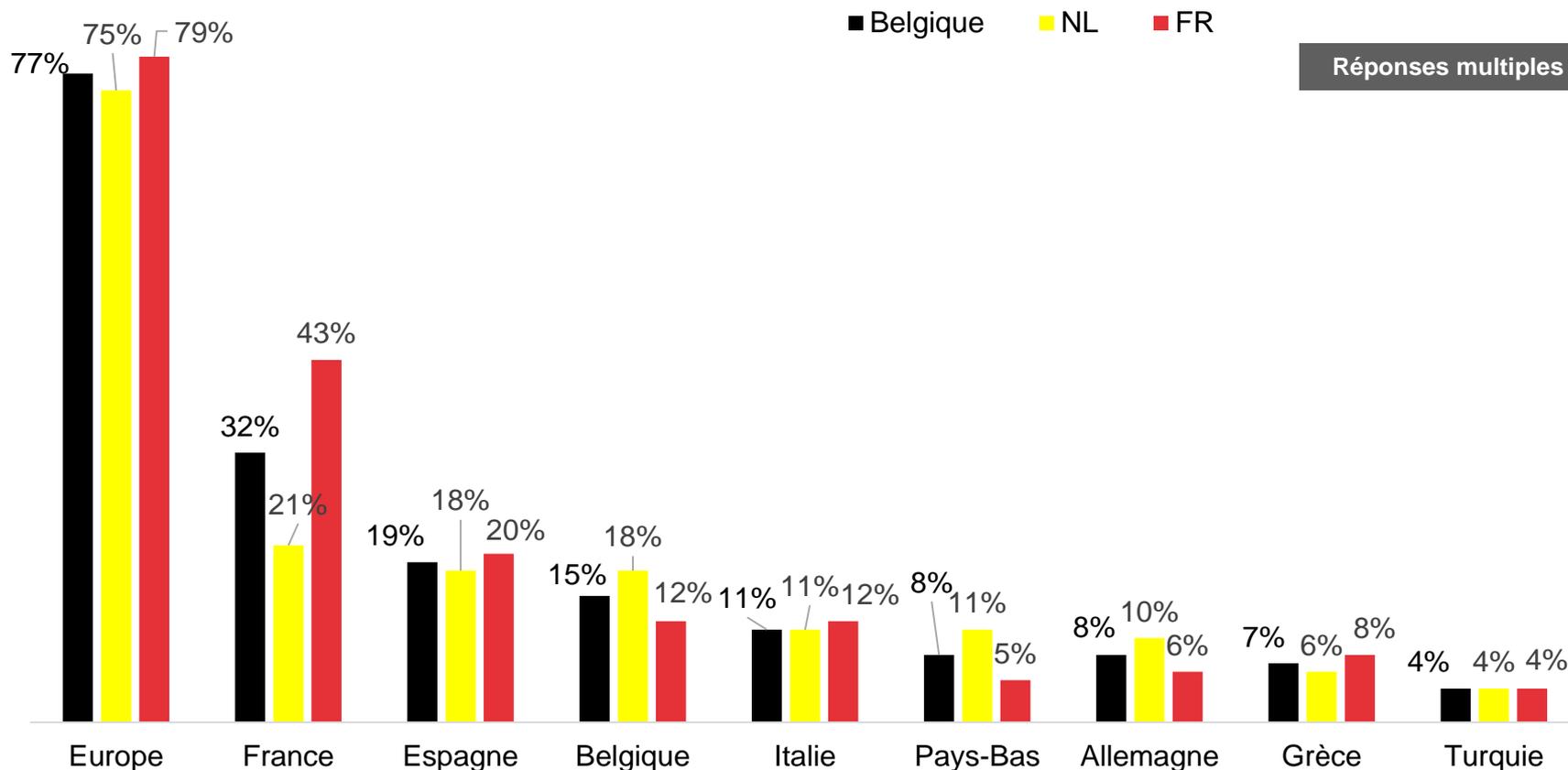
Réponses multiples



- Un peu moins de 2% des Belges iront au Maroc (-1 pt) et un peu moins de 1% en Tunisie (=)
- 0,5% iront en Egypte (idem 2018)

- La France reste la destination favorite des Belges, mais perd 2 pts (32%, même niveau qu'en 2017).
- L'Espagne reste la 2<sup>ème</sup> destination des Belges devant la Belgique et l'Italie.
- Les Pays-Bas et l'Allemagne gagnent chacun 2 pts et sont surtout populaires chez les NL (11% optent pour les Pays-Bas et 10% pour l'Allemagne)
- La Turquie gagne 1pt (4%)

# Les pays les plus populaires des Belges cet été (FR/NL)



- La popularité de la France en légère baisse (-2 pts), due à une diminution de 6 pts chez les NL. Hausse de 1 pt chez les FR.
- Espagne : score global identique qu'en 2018, pas de changement chez les NL, +3 pts chez les FR
- Belgique : score global -1 pt, maintien chez les NL, un peu moins populaire chez les FR (-2 pts)
- Grande popularité des Pays-Bas et de l'Allemagne chez les NL
- Grèce un peu plus populaire chez les FR
- Pas de différences entre les FR et les NL pour la Turquie

# Le budget vacances



# Budget vacances été des Européens et non Européens

= budget moyen par famille

EUROPE

**2.019 €** +3% vs 2018

Budget vacances dans la zone Euro  
(Excl. Grande-Bretagne, Suisse et Pologne)

**2.099 €** +5% vs 2018

USA

**2.373 \$** -10%  
(2.131€)

BRESIL

**5.058 R\$** -3%  
(1.138€)

Taux de change appliqué

1 GBP = €1,16    1 PLN = €0,23    1 USD = €0,90  
1 CHF = €0,88    1 BRL = €0,22

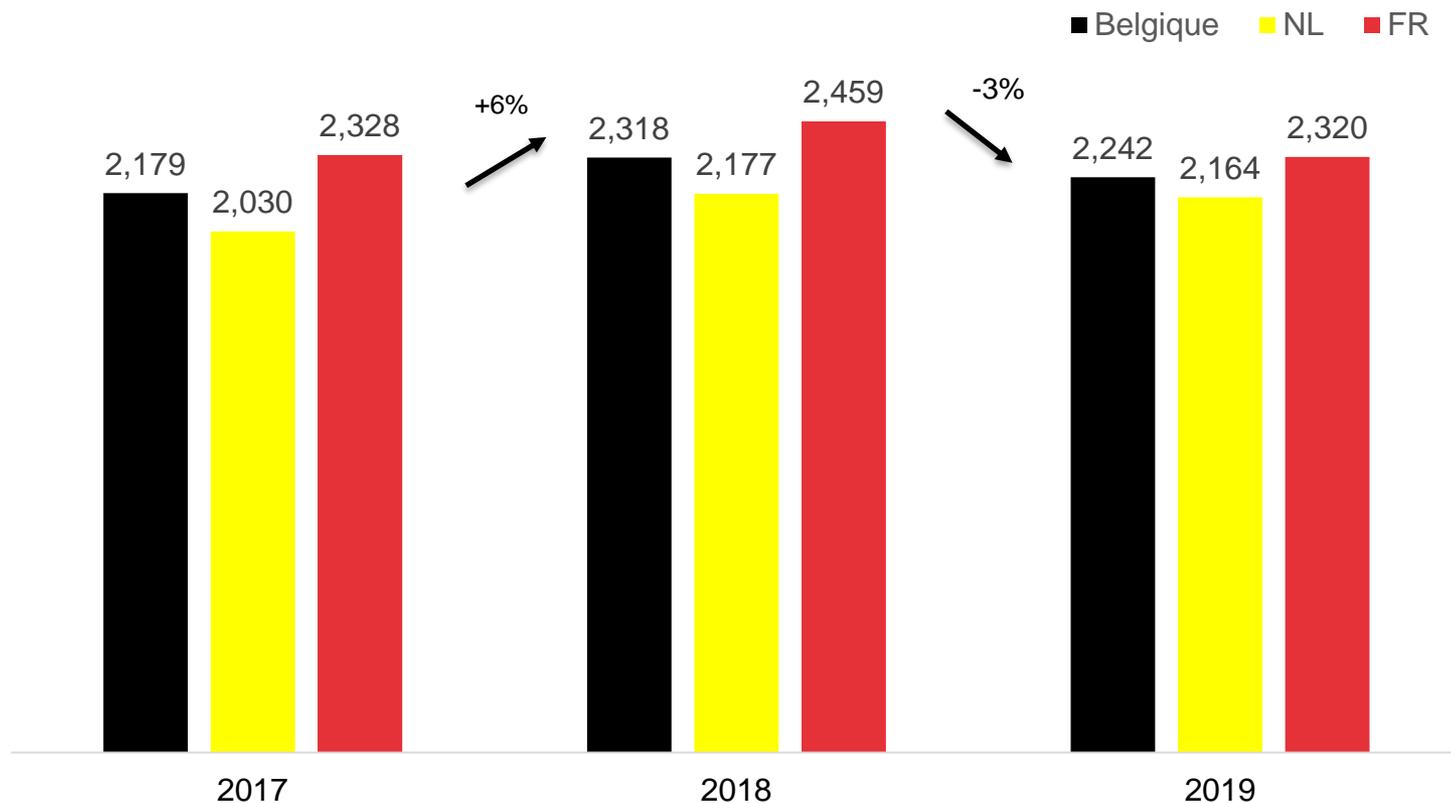
# Budget vacances été des Européens

= budget moyen par famille

|                                                       |                                   |                                    |                                               |                                              |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>SUISSE</b><br>CHF 3.250<br>=<br>(€ 2.856)          | <b>AUTRICHE</b><br>€ 2.627<br>-1% | <b>ALLEMAGNE</b><br>€ 2.467<br>+4% | <b>BELGIQUE</b><br>€ 2.242<br>-3%<br>(- € 76) | <b>FRANCE</b><br>€ 2.201<br>+10%             |
| <b>GRANDE BRETAGNE</b><br>£ 1.181<br>-5%<br>(€ 2.151) | <b>ESPAGNE</b><br>€ 1.798<br>+8%  | <b>ITALIE</b><br>€ 1.757<br>-1%    | <b>PORTUGAL</b><br>€ 1.333<br>-3%             | <b>POLOGNE</b><br>zł 4.341<br>=<br>(€ 1.010) |

La Belgique reste en 4<sup>ème</sup> position dans le classement Européen

# Budget vacances des Belges



En 2019, le budget vacances moyen des Belges **diminue de 3 % (- 76 € )** par rapport à 2018 :

- 0,6% chez les NL (après une hausse de 7% en 2018 et une baisse de 17% entre 2016 et 2017)
- 5,6% chez les FR (après une hausse de 5% en 2018 et une baisse de 3 % entre 2016 et 2017).

|           | BE             | NL              | FR              |
|-----------|----------------|-----------------|-----------------|
| < 1.500 € | 41%<br>(+1 pt) | 43%<br>(+2 pts) | 39%<br>(=)      |
| > 2.500 € | 33%<br>(+5 pt) | 31%<br>(+5 pts) | 34%<br>(+4 pts) |

# Les vacances idéales



# Activités prévues durant les vacances d'été

## Europe



|            |                                                                                |            |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>54%</b> | Se relaxer                                                                     | <b>54%</b> |
| <b>45%</b> | Se retrouver en famille, avec leur conjoint ou leurs amis                      | <b>47%</b> |
| <b>42%</b> | Découvrir de nouvelles cultures, apprécier un changement total d'environnement | <b>37%</b> |
| <b>15%</b> | Profiter de leur maison                                                        | <b>18%</b> |
| <b>12%</b> | Prendre le temps de lire, d'apprendre de nouvelles choses                      | <b>14%</b> |
| <b>11%</b> | Faire du sport (randonnée, escalade, etc.)                                     | <b>9%</b>  |
| <b>10%</b> | Faire de nouvelles rencontres                                                  | <b>11%</b> |

Comme toujours, les Européens et les Belges expriment leur désir de ne rien faire d'autre que se relaxer. Ils apprécient aussi la compagnie de leurs amis et famille durant leurs vacances.

# Préparation du voyage

| Les types de voyageurs                            | Europe | Génération 2000<br>& - 35 ans | + 65 ans |
|---------------------------------------------------|--------|-------------------------------|----------|
| Cherche les meilleures affaires avant de réserver | 34%    | 39%                           | 25%      |
| Ne réserve que le strict minimum                  | 26%    | 25%                           | 29%      |
| Planifie tous les détails                         | 16%    | 18%                           | 14%      |
| Planifie peu à l'avance                           | 13%    | 11%                           | 17%      |
| Retourne souvent au même endroit                  | 11%    | 7%                            | 15%      |

Les plus jeunes sont les plus enclins à chercher les meilleures affaires, les plus âgés sont plus fidèles au même endroit.

# Et si on doublait le budget vacances ?

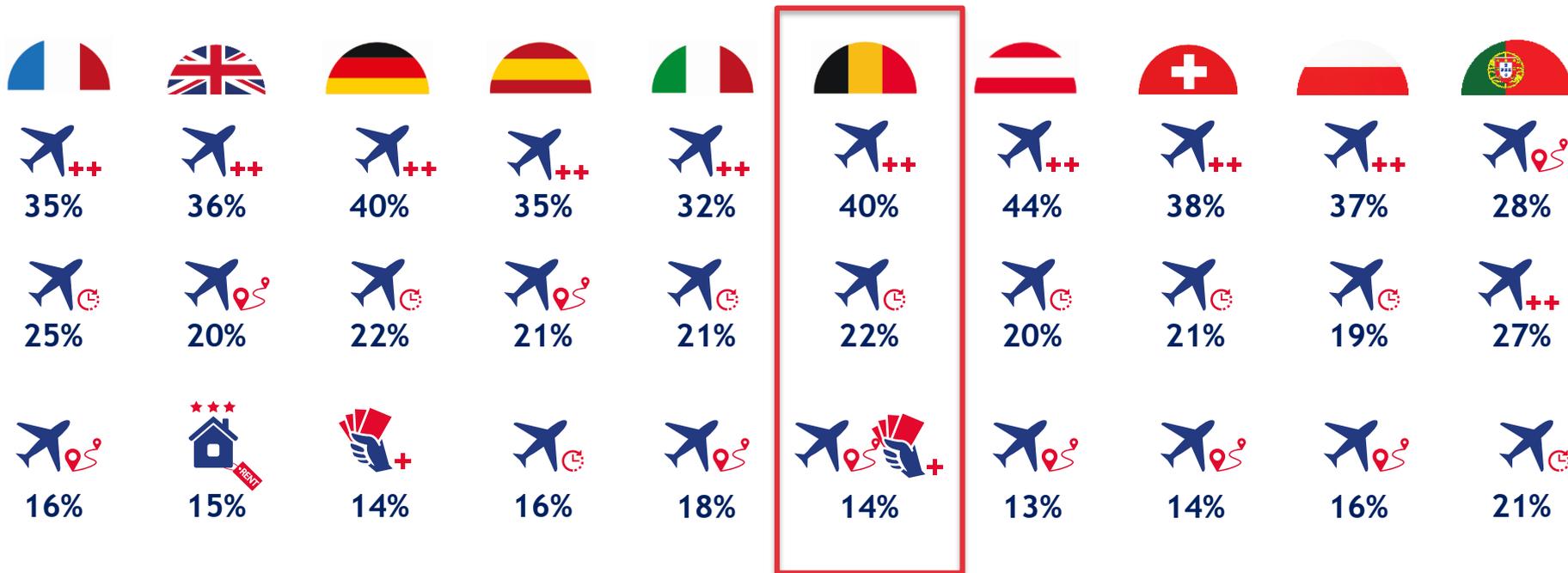
Que feriez-vous si votre budget vacances était doublé?

|                                                                                                                            | Europe |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  Je voyagerais plus souvent               | 36%    | 30%                                                                                 | 20%                                                                                 |
|  Je voyagerais plus longtemps             | 20%    | 17%                                                                                 | 21%                                                                                 |
|  Je voyagerais vers d'autres destinations | 17%    | 20%                                                                                 | 21%                                                                                 |
|  Je dépenserais plus sur place            | 13%    | 14%                                                                                 | 14%                                                                                 |
|  Je réserverais un meilleur logement      | 9%     | 10%                                                                                 | 10%                                                                                 |
| Je choisirais un meilleur moyen de transport                                                                               | 3%     | 5%                                                                                  | 4%                                                                                  |
| Nous serions plus nombreux à partir                                                                                        | 3%     | 4%                                                                                  | 10%                                                                                 |

Un budget voyage plus élevé impacterait surtout la fréquence, la durée et la destination des voyages des Européens

# Et si on doublait le budget vacances ?

Que feriez-vous si votre budget vacances était doublé ?



Plus fréquemment

Plus longtemps

Autres destinations

Autre logement

Dépenser plus

Si on double son budget vacances, le Belge partirait plus souvent et plus longtemps, il dépenserait aussi plus sur place.

# Le type de destinations



# Types de destinations des vacances d'été

|                  |  |  |  |  |  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Mer              | 57%                                                                               | 62%                                                                               | 61%                                                                                 | 68%                                                                                 | 58%                                                                                 |
| Ville            | 23%                                                                               | 15%                                                                               | 45%                                                                                 | 22%                                                                                 | 34%                                                                                 |
| Montagne         | 21%                                                                               | 23%                                                                               | 24%                                                                                 | 19%                                                                                 | 17%                                                                                 |
| Campagne         | 23%                                                                               | 24%                                                                               | 20%                                                                                 | 9%                                                                                  | 22%                                                                                 |
| Voyage itinérant | 25%                                                                               | 21%                                                                               | 10%                                                                                 | 23%                                                                                 | 16%                                                                                 |

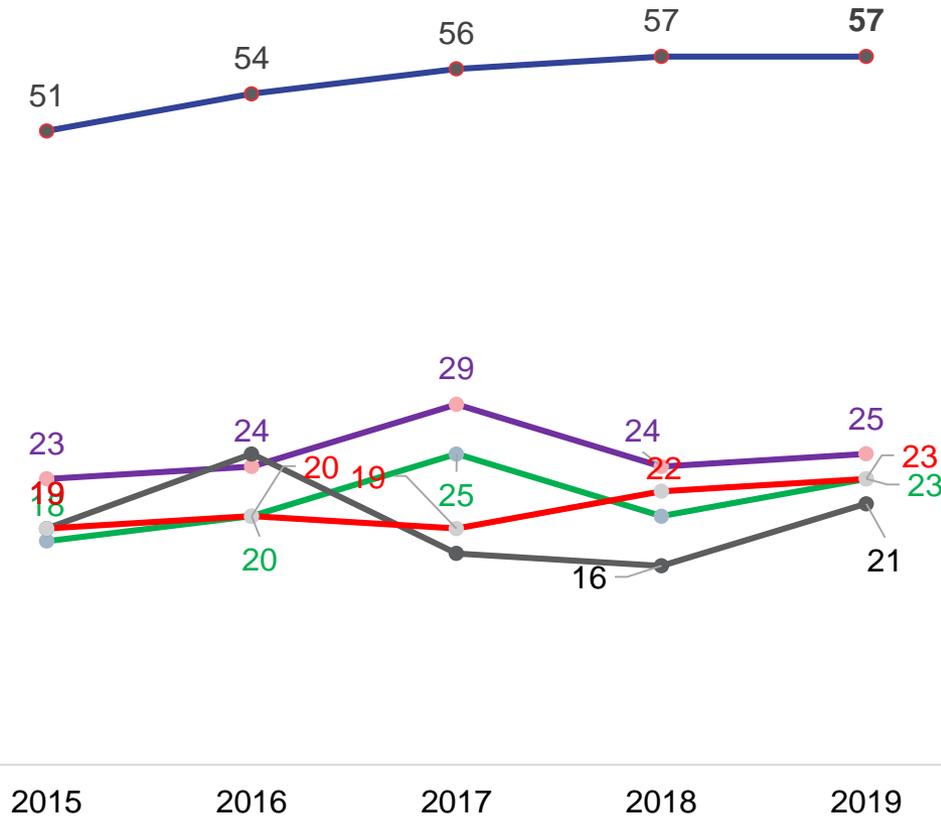
La mer reste de loin le type de destination le plus populaire, mais les destinations urbaines (City Trips) maintiennent leur popularité, notamment auprès des Espagnols, des Portugais et des Britanniques.

# Types de destinations des vacances d'été

|                  |  |  |  |  |  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Mer              | 57%                                                                               | 64%                                                                               | 67%                                                                                | 67%                                                                                 | 62%                                                                                 |
| Ville            | 31%                                                                               | 23%                                                                               | 19%                                                                                | 26%                                                                                 | 18%                                                                                 |
| Montagne         | 14%                                                                               | 16%                                                                               | 16%                                                                                | 18%                                                                                 | 36%                                                                                 |
| Campagne         | 33%                                                                               | 22%                                                                               | 23%                                                                                | 21%                                                                                 | 18%                                                                                 |
| Voyage itinérant | 25%                                                                               | 19%                                                                               | 20%                                                                                | 21%                                                                                 | 32%                                                                                 |

# Le type de destinations des vacances d'été des Belges

Plusieurs réponses possibles



◀ La mer (57%, =)



◀ En voyage itinérant (25%, +1pt)

◀ En ville (23%, +1pt)

◀ La campagne (23%, +3pts)

◀ La montagne (21%, +5pt)

Les destinations de montagne sont moins attractives.  
La plupart des types de destinations gagnent des points

Hors l'attrait de la mer, la découverte des villes attire davantage la jeune génération (38% des 18-24 ans et 31% des 25-34 ans).

# La voiture : principal moyen de locomotion des Belges pour se rendre sur leurs lieux de vacances

Base : Aux répondants belges déclarant qu'ils partiront en vacances au cours de l'été 2019

Quel(s) moyen(s) de transport utiliserez-vous principalement pour vous rendre sur votre (vos) lieu(x) de vacances cet été ?

Plusieurs réponses possibles

|                             | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| Voiture                     | 55%  | 55%  | 56%  | 52%  |
| Avion                       | 43%  | 48%  | 48%  | 43%  |
| Train                       | 9%   | 8%   | 11%  | 2%   |
| Camping-car ou Mobil-home   | 3x%  | 2%   | 3%   | 3%   |
| Car                         | 5%   | 4%   | 5%   | 5%   |
| Bateau                      | 2%   | 2%   | 0%   | 1%   |
| Vélo                        | 1%   | 1%   | 2%   | 1%   |
| Moto                        | 1%   | 1%   | 3%   | 1%   |
| Autres / Ne se prononce pas | 1%   | 1%   | 1%   | 1%   |



Maintien de la voiture, légère perte pour l'avion

## QUELQUES PRÉFÉRENCES

Voiture: 76% des famille +2 enfants

Train : jeunes < 24 ans (15%)

Car : jeunes < 24 ans (9%)

Avion : 53% des 18-24 ans

# Les monuments « à visiter absolument »

LES MONUMENTS OU SITES QUE LES EUROPÉENS VOUDRAIENT VISITER  
AU MOINS UNE FOIS DANS LEUR VIE



La tour Eiffel plus populaire que d'autres « Merveilles du monde »

# Les monuments et sites « à visiter absolument »



|                      |     |                      |     |                      |    |                      |     |                      |     |                      |     |                      |     |
|----------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|----|----------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|
| <b>TOUR EIFFEL</b>   | 16% | <b>TOUR EIFFEL</b>   | 16% | <b>TOUR EIFFEL</b>   | 9% | <b>TOUR EIFFEL</b>   | 19% | <b>TOUR EIFFEL</b>   | 14% | <b>TOUR EIFFEL</b>   | 12% | <b>TOUR EIFFEL</b>   | 15% |
| Pyramides            | 11% | Pyramides            | 12% | Colisée              | 6% | Pyramides            | 12% | Pyramides            | 14% | Pyramides            | 9%  | Taj Mahal            | 10% |
| Statue de la Liberté | 8%  | Taj Mahal            | 11% | Pyramides            | 5% | Statue de la Liberté | 10% | Muraille de Chine    | 11% | Muraille de Chine    | 9%  | Pyramides            | 8%  |
| Muraille de Chine    | 6%  | Muraille de Chine    | 8%  | Muraille de Chine    | 3% | Muraille de Chine    | 9%  | Statue de la Liberté | 9%  | Grand Canyon         | 6%  | Muraille de Chine    | 5%  |
| Chutes Niagara       | 6%  | Statue de la Liberté | 7%  | Statue de la Liberté | 3% | Taj Mahal            | 7%  | Taj Mahal            | 8%  | Colisée              | 5%  | Machu Picchu         | 5%  |
| Taj Mahal            | 5%  | Colisée              | 6%  | Taj Mahal            | 2% | Machu Picchu         | 7%  | Machu Picchu         | 6%  | Vatican              | 4%  | Vatican              | 3%  |
| Grand Canyon         | 4%  | Tour de Pise         | 5%  | Machu Picchu         | 2% | Grand Canyon         | 4%  | Chutes Niagara       | 6%  | Le Louvre            | 4%  | Le Louvre            | 3%  |
| Machu Picchu         | 3%  | Grand Canyon         | 4%  | Chutes Niagara       | 2% | Chutes Niagara       | 4%  | Grand Canyon         | 5%  | Château Wawel        | 4%  | Statue de la Liberté | 3%  |
| Colisée              | 3%  | Machu Picchu         | 4%  | Petra                | 2% | Tour de Pise         | 3%  | Colisée              | 4%  | Statue de la Liberté | 3%  | Tour de Pise         | 3%  |
| Tour de Pise         | 3%  | Chutes Niagara       | 3%  | Sagrada Familia      | 2% | Big Ben              | 3%  | Tour de Pise         | 3%  | Machu Picchu         | 3%  | Disneyland           | 3%  |
| Golden Gate Bridge   | 3%  | Petra                | 3%  |                      |    | Ayers Rock           | 3%  | Aurores boréales     | 3%  | Chutes Niagara       | 3%  |                      |     |
|                      |     |                      |     |                      |    | Golden Gate Bridge   | 3%  |                      |     |                      |     |                      |     |
|                      |     |                      |     |                      |    | Opéra Sydney         | 3%  |                      |     |                      |     |                      |     |

La Tour Eiffel, monument n°1 dans 7 pays européens

# Les monuments et sites « à visiter absolument »



|                      |     |
|----------------------|-----|
| Grand Canyon         | 22% |
| Tour Eiffel          | 11% |
| Mont Rushmore        | 11% |
| Pyramides            | 8%  |
| Yellowstone          | 8%  |
| Statue de la Liberté | 7%  |
| Muraille de Chine    | 5%  |
| Chutes Niagara       | 5%  |
| Machu Picchu         | 4%  |
| Taj Mahal            | 3%  |
| Yosemite             | 3%  |



|                      |     |
|----------------------|-----|
| Tour Eiffel          | 19% |
| Christe du Corcovado | 15% |
| Pyramides            | 8%  |
| Statue de la Liberté | 8%  |
| Disneyland           | 5%  |
| Colisée              | 4%  |
| Fernando de Noronha  | 4%  |
| Machu Picchu         | 3%  |
| Tour de Pise         | 3%  |
| Mont Pain de sucre   | 3%  |
| Chutes Iguazú        | 3%  |



|                      |     |
|----------------------|-----|
| Pyramides            | 14% |
| Taj Mahal            | 9%  |
| Muraille de Chine    | 8%  |
| Tour Eiffel          | 7%  |
| Statue de la Liberté | 7%  |
| Machu Picchu         | 6%  |
| Grand Canyon         | 5%  |
| Chutes Niagara       | 5%  |
| Tour de Pise         | 3%  |
| Le Louvre            | 3%  |
| Mont Saint Michel    | 3%  |



|                      |     |
|----------------------|-----|
| Pyramides            | 17% |
| Grand Canyon         | 11% |
| Muraille de Chine    | 10% |
| Taj Mahal            | 9%  |
| Tour Eiffel          | 8%  |
| Machu Picchu         | 7%  |
| Statue de la Liberté | 5%  |
| Chutes Niagara       | 5%  |
| Barrière de corail   | 4%  |
| Aurores boréales     | 4%  |
| Stonehenge           | 4%  |
| Ayers Rock           | 4%  |



|                      |     |
|----------------------|-----|
| Pyramides            | 12% |
| Taj Mahal            | 8%  |
| Machu Picchu         | 7%  |
| Tour Eiffel          | 6%  |
| Muraille de Chine    | 6%  |
| Statue de la Liberté | 5%  |
| Grand Canyon         | 5%  |
| Chutes Niagara       | 3%  |
| Tour de Pise         | 3%  |
| Colisée              | 2%  |
| Petra                | 2%  |
| Angkor               | 2%  |

Les Belges, les Français et les Britanniques rêvent surtout de visiter les Pyramides.  
Les Américains sont ceux qui désirent le plus visiter des sites naturels (39% vs 18% des Européens)

# Les modalités d'achat et de réservation



# Le paiement anticipatif de la réservation des vacances

La dernière fois que vous avez réservé un voyage, combien de temps avant le voyage avez-vous payé pour celui-ci ?

|                                   | EUROPE |  |
|-----------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Plus de 6 mois avant le voyage    | 7%     | 10%                                                                                 |
| Entre 4 et 6 mois                 | 12%    | 15%                                                                                 |
| Entre 1 et 4 mois                 | 42%    | 43%                                                                                 |
| Moins d'1 mois avant              | 21%    | 16%                                                                                 |
| Vous ne faites aucune réservation | 18%    | 16%                                                                                 |

- Les Européens payent en moyenne leur voyage entre 1 et 4 mois avant le départ.
- Les Britanniques sont ceux qui payent le plus tôt (22% + 6 mois), les Polonais (30%) et les Espagnols (27%) le plus tard (moins d'un mois).

# Types de logements préférés pour les vacances d'été

## EUROPE



48%



Hôtel

53%

34%



Location d'une maison ou d'un appartement

35%

23%



Hébergement gratuit chez des amis /  
de la famille / dans la maison de vacances

19%

16%



Un bed & breakfast

11%

11%



Camping

13%

6%



Bateau (ex: croisière)

3%

5%



Une caravane, mobile home ou camping car

5%

Les hôtels restent invariablement la forme de logement préférée des vacanciers.

# Critères de choix du type de logements

Quels sont les critères qui influencent votre choix du type de logement ?

## EUROPE



|     |                                           |     |
|-----|-------------------------------------------|-----|
| 66% | Rapport qualité-prix                      | 72% |
| 52% | Localisation                              | 54% |
| 31% | Evaluations en ligne des autres voyageurs | 26% |
| 24% | Services fournis                          | 24% |
| 22% | Photos de l'endroit                       | 18% |
| 16% | Offres promotionnelles                    | 19% |
| 13% | Réputation de la chaîne d'hôtels          | 13% |

Le prix et la localisation sont les deux critères les plus importants qui déterminent le choix du logement

Les -35 ans sont plus sensibles aux évaluations en ligne (45%, +5pts), alors que les +65 ans accordent le plus d'importance à la localisation (65%).

# Evaluations en ligne

Les évaluations en ligne laissées par les voyageurs après leur retour de voyage :

## EUROPE



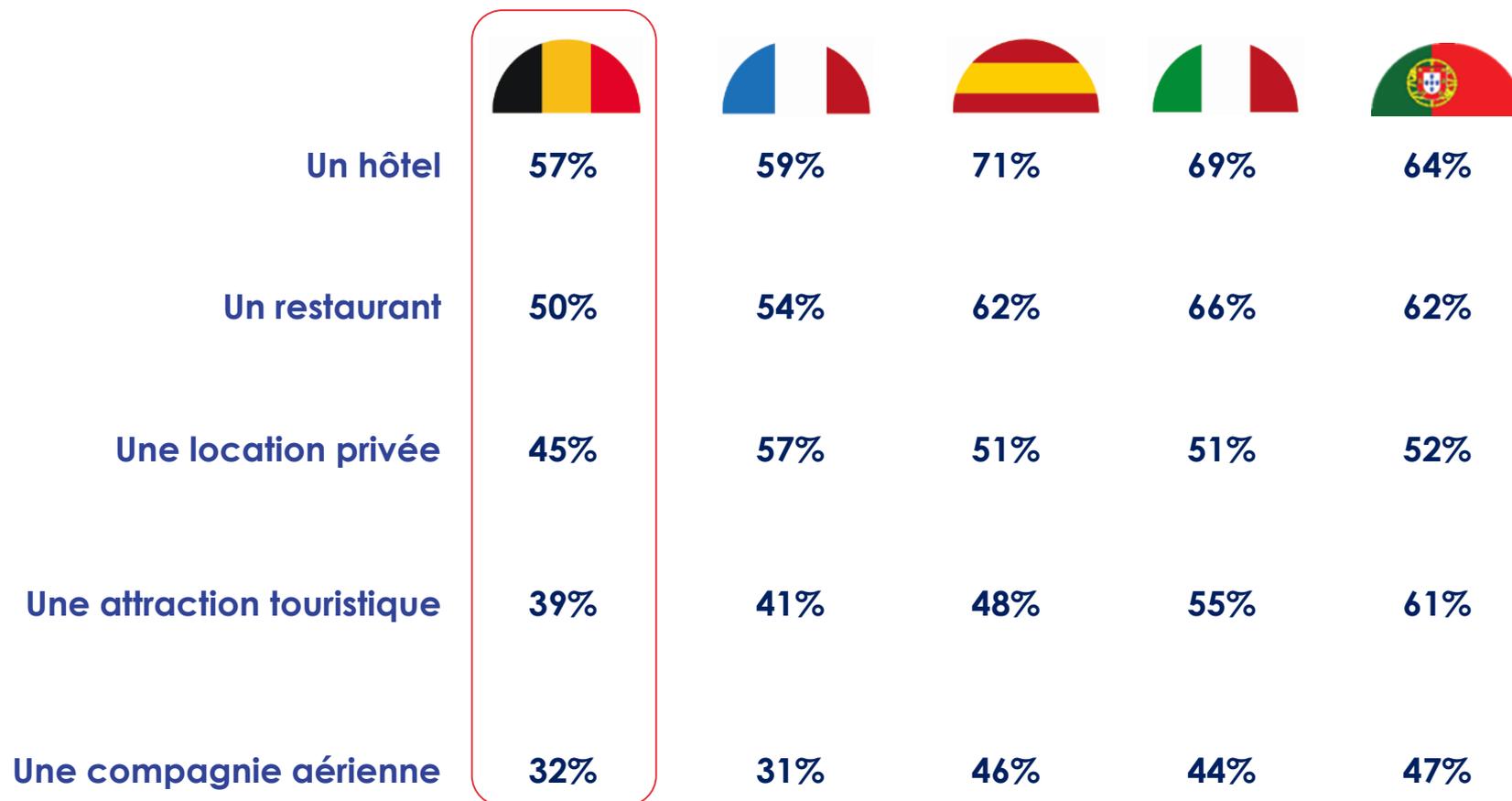
|     |                        |     |
|-----|------------------------|-----|
| 62% | Hôtel                  | 57% |
| 54% | Restaurant             | 50% |
| 48% | Location privée        | 45% |
| 45% | Attraction touristique | 39% |
| 35% | Compagnie aérienne     | 32% |



Un grand nombre de voyageurs donnent leur avis au sujet de l'hôtel après leur retour de voyage.

# Les évaluations en ligne postées par les voyageurs après leurs vacances

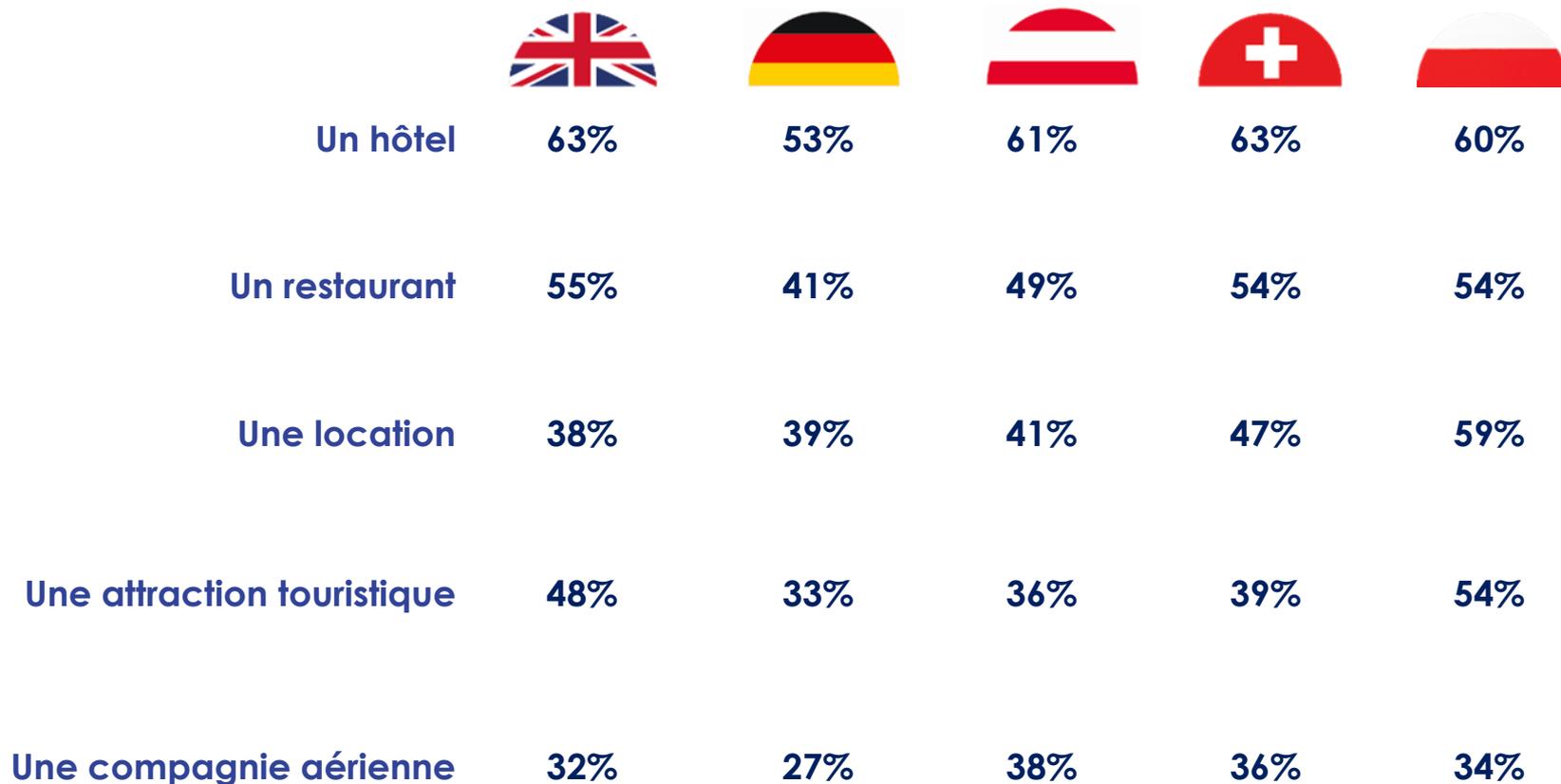
Sur quel sujet laissez-vous un commentaire en ligne après votre retour de vacances ?



Les hôtels et les restaurants recueillent le plus grand nombre d'évaluations en ligne. Les compagnies aériennes récoltent le moins d'évaluations.

# Les évaluations en ligne postées par les voyageurs après leurs vacances

Sur quel sujet laissez-vous un commentaire en ligne après votre retour de vacances ?



Les évaluations en ligne sont le 3<sup>ème</sup> facteur de décision en termes de logement pour beaucoup de pays, c'est le cas pour plus d'un quart des Belges.

# Critères de choix du type de logements

Quels type de logement alternatifs avez-vous déjà pratiqués ?

## EUROPE



|     |                                        |     |
|-----|----------------------------------------|-----|
| 28% | Camping sauvage                        | 23% |
| 27% | Loger chez un habitant                 | 29% |
| 22% | Loger dans une cabane en pleine nature | 15% |
| 16% | Tour du monde en backpacking           | 16% |
| 15% | Eco-tourisme                           | 14% |
| 12% | Tourisme socio-responsable             | 12% |
| 8%  | Accueil chez soi de voyageurs          | 7%  |
| 6%  | Echange de maison/appartement          | 5%  |

Le camping sauvage et le logement chez l'habitant sont les types de logements alternatifs les plus populaires

# Vacances et travail



# La déconnexion du travail pendant les vacances

Concernant votre travail, pensez-vous que pendant vos vacances...?

## EUROPE



55% (+2 pts)



**Vous vous déconnecterez complètement de votre travail**

44% (-1pt)

15% (-1 pt)



**Vous continuerez à consulter vos emails, mais sans forcément y répondre**

16% (-5pts)

7% (+1 pt)



**Vous répondrez aux emails et/ou aux appels**

10% (+3pts)

3% (=)



**Vous continuerez à travailler, ne serait-ce que de temps en temps**

4% (+1pt)

20% (=)



**Vous n'êtes pas concerné / vous ne travaillez pas**

26% (+2pts)

Un plus grand nombre d'Européens a l'intention de se déconnecter complètement du travail durant les vacances, comparé à l'année passée.

La majorité de ceux qui continuent à travailler, ne le font pas plus de 2 heures/semaine (72%).

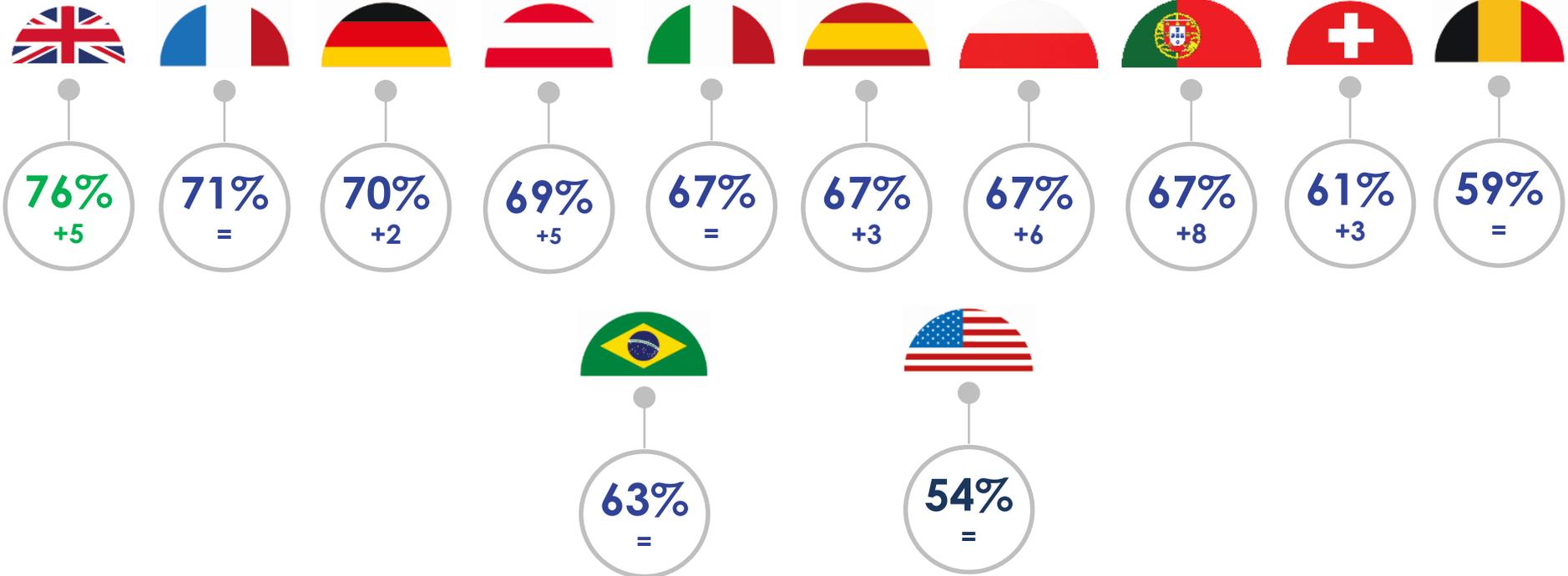
# La déconnexion du travail pendant les vacances

Concernant votre travail, pensez-vous que pendant vos vacances...?

Parmi les personnes concernées par la question:



Se déconnectent entièrement de leur travail



Les Britanniques ont moins tendance à rester connectés à leur travail pendant les vacances (76%, +5 pts vs 2018), les Belges le sont le plus (recul de 2 places vs 2018)



# Les facteurs de choix

# Les facteurs de choix essentiels de la destination

Quels sont les facteurs qui déterminent le plus essentiellement votre choix de destination ?

## EUROPE



|           |                                                    |              |
|-----------|----------------------------------------------------|--------------|
| 53% (-1)  | Le budget que vous comptez allouer                 | 47% (-1 pt)  |
| 47% (-1)  | Le climat                                          | 42% (-7 pts) |
| 42% (=)   | Le risque d'une attaque terroriste                 | 32% (-3 pts) |
| 43% (+10) | Opportunités de détente ou d'activités culturelles | 29% (-3 pts) |
| 38% (+1)  | Risques sanitaires                                 | 33% (=)      |
| 38% (+2)  | Le risque personnel (vol, agression, etc.)         | 30% (+4 pts) |
| 34% (+2)  | Risque d'infection du virus du Zika                | 31% (+2 pts) |
| 32% (-1)  | La qualité des infrastructures touristiques        | 36% (-2 pts) |

- Le budget reste le facteur n° 1 pour les Européens.
- Pour les Belges, le climat a un peu moins d'importance cette année.
- Depuis quelques années, le risque d'une attaque/un attentat terroriste reste un critère constant dans le choix d'une destination pour les vacances d'été.

# Les facteurs de choix essentiels de la destination

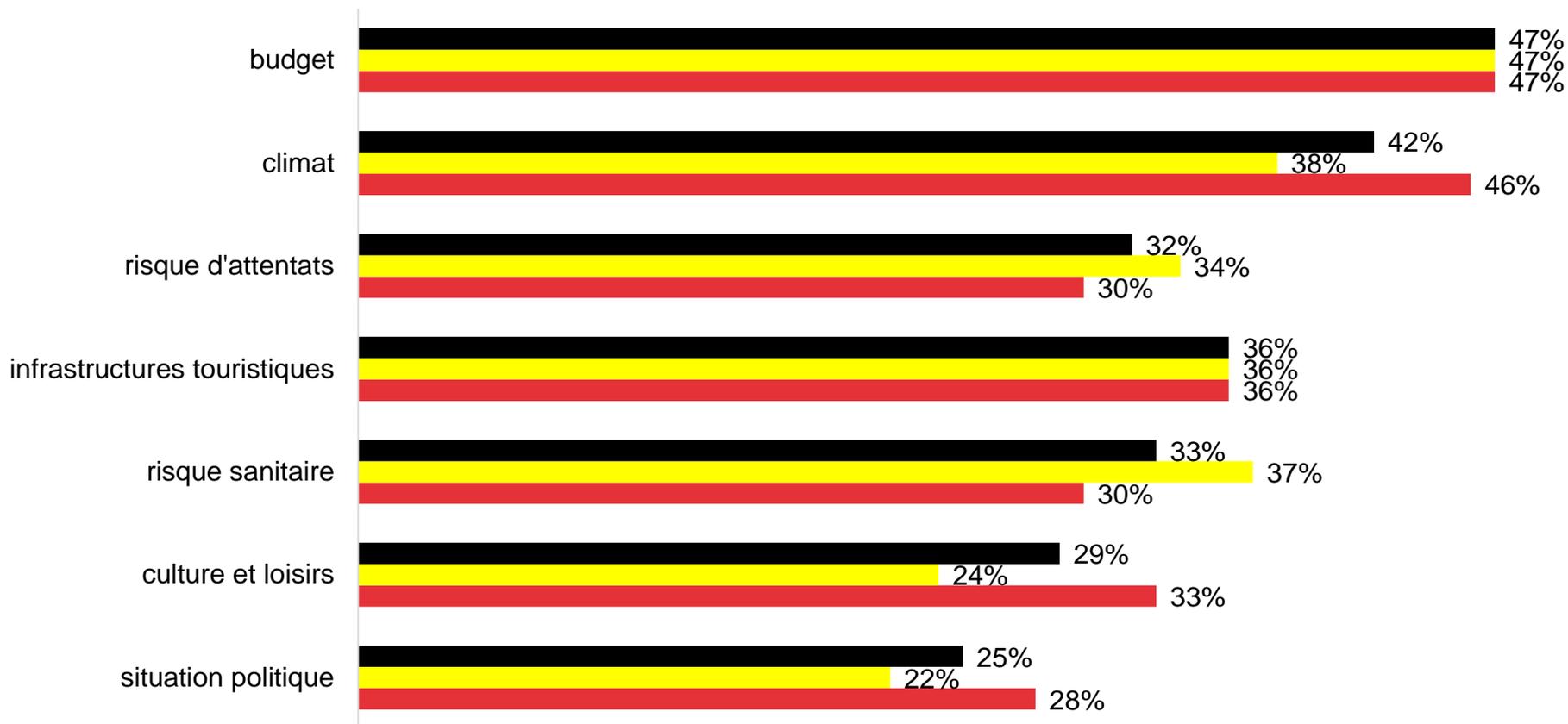
## EUROPE



|          |                                                          |              |
|----------|----------------------------------------------------------|--------------|
| 30% (=)  | La situation politique de votre pays de destination      | 25% (+2 pts) |
| 30% (+1) | Temps de trajet jusqu'à la destination des vacances      | 22% (-1 pt)  |
| 29% (+1) | Le risque de troubles sociaux                            | 20% (+1 pt)  |
| 28% (+1) | Risque de catastrophe naturelle                          | 20% (-1 pt)  |
| 20% (+1) | Votre capacité à parler la langue du pays de destination | 15% (=)      |
| 18% (+2) | La situation économique du pays de destination           | 12% (+2 pts) |
| 17%      | L'empreinte écologique de votre voyage                   | 13%          |
| 15% (+2) | Qualité de l'accès internet                              | 15% (=t)     |
| 15% (+2) | Le taux de change de la monnaie du pays de destination   | 9% (-1 pt)   |

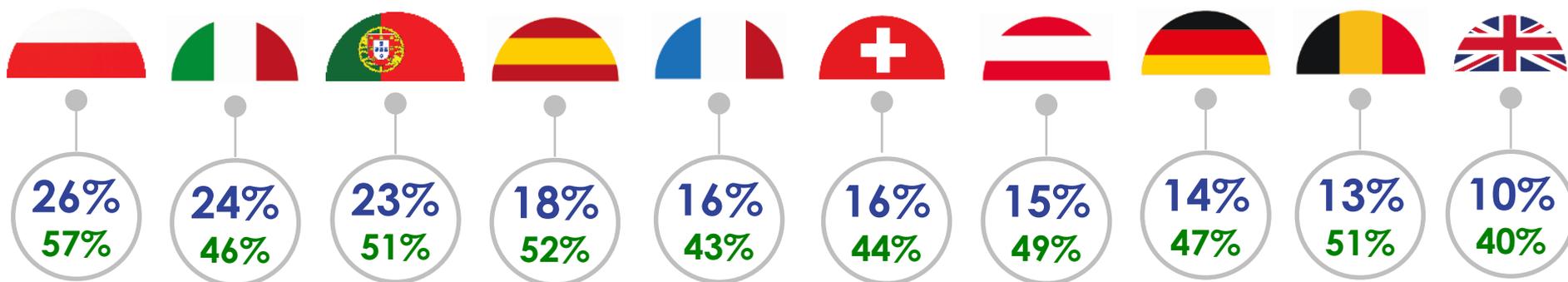
# L'importance des différents facteurs de choix (Belgique FR/NL)

## Les facteurs essentiels pour les Belges dans leur choix de destination de voyage



- Le budget se trouve à la première place (47%, -1pt), suivi par le climat (42%, - 7pts).
- L'insécurité (risque d'attentats) reste en troisième position (32%, -3 pts) et influence les choix d'un tiers des Belges.

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



EUROPE

17%  
48%

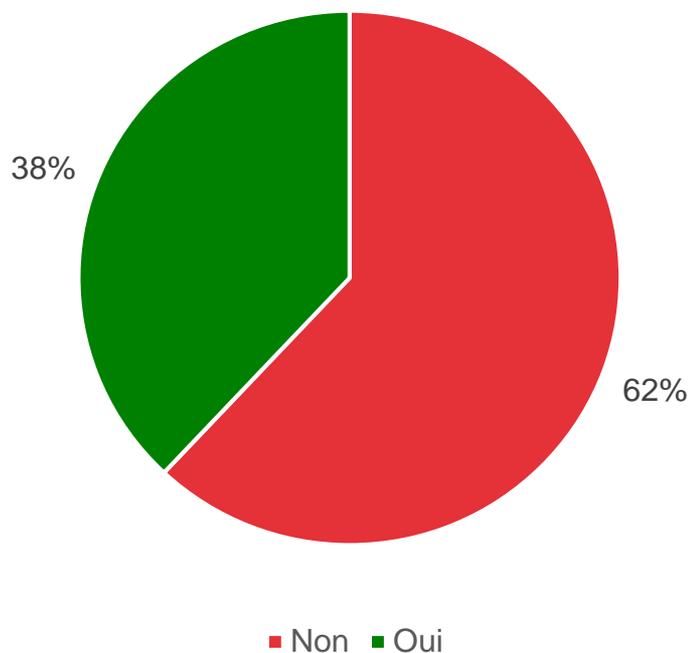


- = un rôle vital
- = un rôle important

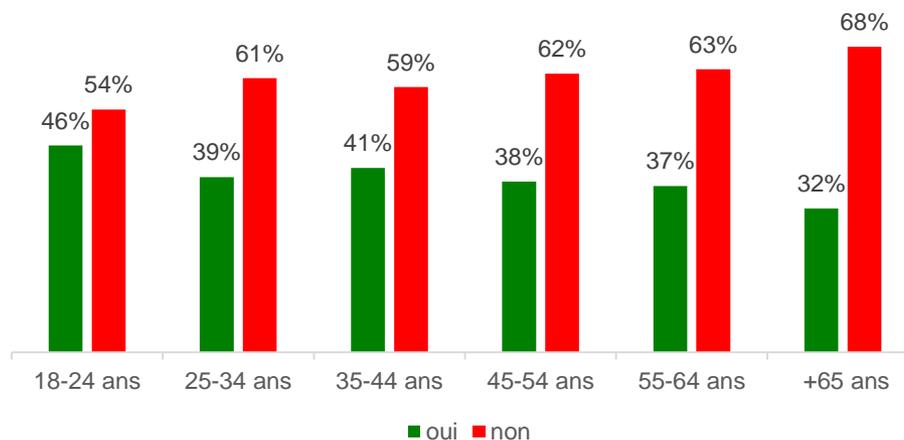
- Les Brésiliens accordent le plus d'importance à leur empreinte écologique lors du choix de leur destination.
- Les Belges et les Britanniques y attachent le moins d'importance parmi les Européens, comme rôle vital.
- Chez les Belges l'empreinte écologique est un critère plus important chez les FR (17%) que chez les NL (10%). Cette tendance sera intéressante à suivre ces prochaines années,

# L'importance de l'empreinte écologique dans le choix du type de voyage des Belges

Aux voyageurs Belges : Envisageriez-vous de modifier votre mode de vacances afin de réduire votre empreinte écologique?



Engagement écologique par tranche d'âge

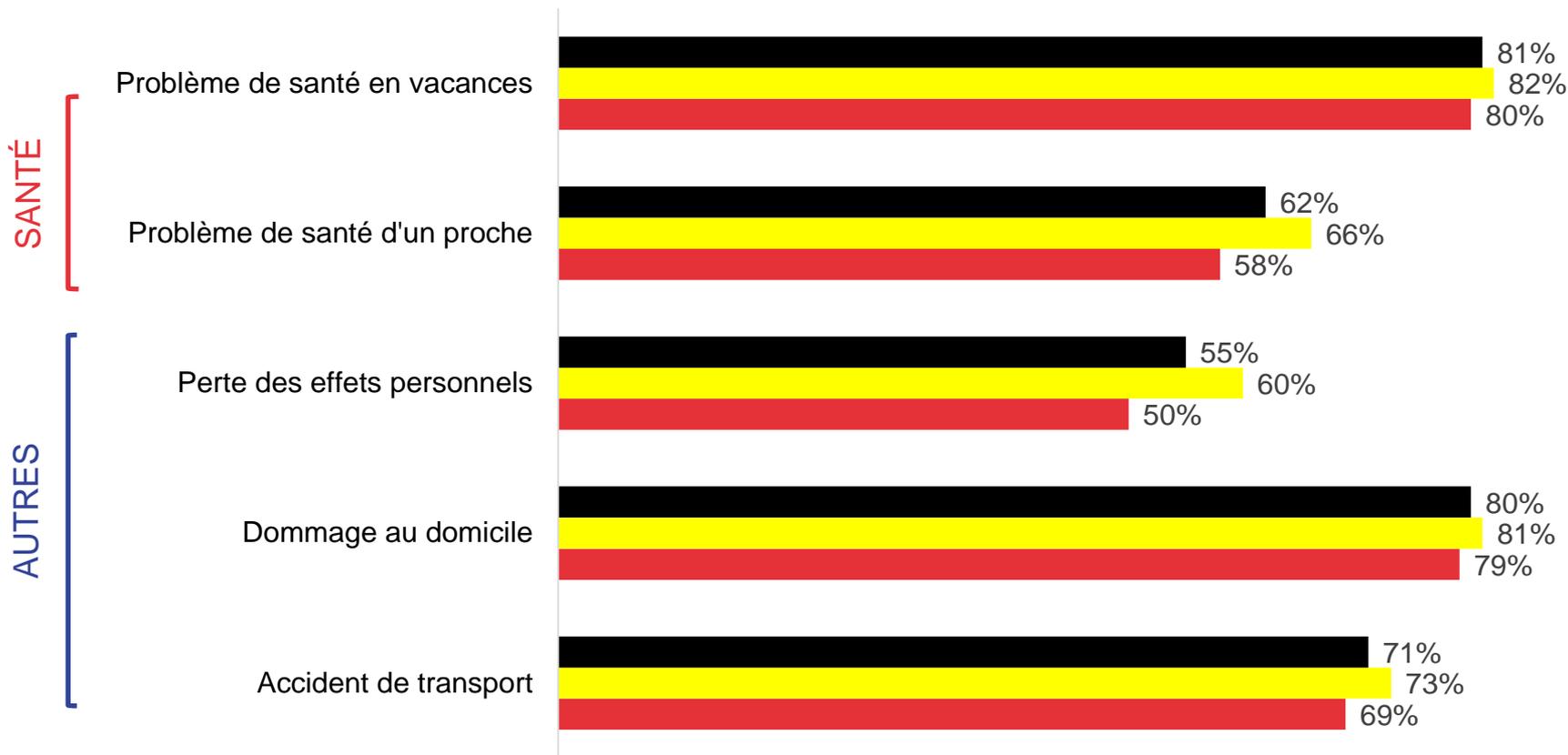


38% des Belges sont disposés à modifier leur mode de vacances afin de réduire leur empreinte écologique (39% des FR et 38% des NL)  
Cet engagement est surtout présent auprès des plus jeunes (18-24 ans).

# Préoccupations & couverture d'assurance



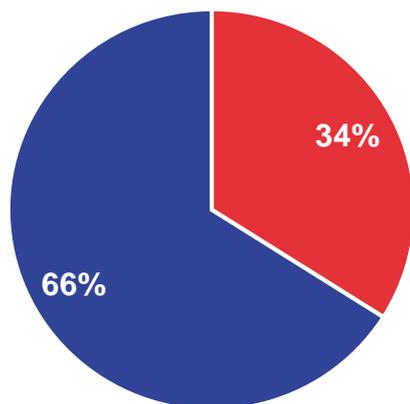
# Les préoccupations des Belges (FR/NL) face à leur voyage



Les éventuels problèmes de santé en vacances, les dommages à leur domicile et les accidents de transport représentent le Top 3 des préoccupations des Belges.

Les différences entre FR et NL ne sont pas fort marquées.

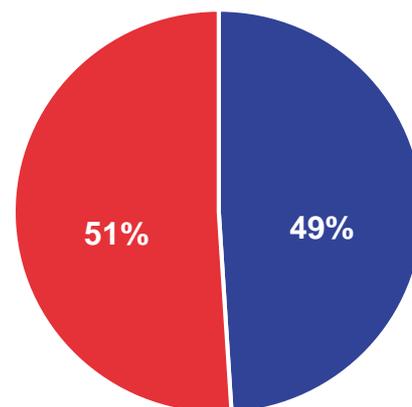
## Couverture Assistance voyage



- Déclarent ne pas être couverts
- Déclarent être couverts

- 2 tiers des Belges déclarent être couverts par une assistance.
- Parmi les 66% des personnes couvertes, 34% le sont par un contrat annuel, 32% par un contrat temporaire.

## Contrats d'annulation



- Se couvre
- Ne se couvre pas

Les principales raisons invoquées pour ne pas souscrire de contrat d'assistance voyage :

- « Je ne voyage pas assez souvent » : 27%
- « Je ne cours aucun risque » : 24%
- « Je ne voyage pas assez loin » : 21%
- « C'est déjà inclus dans d'autres contrats » : 11%

# La nouvelle gamme de produits annuels d'Europ Assistance

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



**LIGHT** : voyageur connecté qui compare les offres et cherche une couverture d'assistance de base



**SMART** : couverture classique pour ceux qui cherchent un produit complet au meilleur rapport qualité-prix



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



**SPORT** : pour les sportifs qui veulent une protection maximale et tiennent à protéger leur équipement



Dans chaque formule annuelle : choix de la couverture géographique Europe ou Monde et option mobilité.

Création d'une formule « **Long Trip** » pour ceux qui voyagent plus de 3 mois à 1 an.

# Conclusions



## Les intentions de départ

- Les intentions de départ des **Européens** sont **en légère baisse** et atteignent une moyenne de 63% (-1 pt).
- Les **Belges** qui ont l'intention de partir en vacances sont **plus nombreux** (65%, + 2 pts). Les vacances de **courte durée** (moins et égale à 1 semaine) sont en baisse (40%, -2 pts). Les vacances de **2 semaines** (37%) sont en hausse (+ 2 pts) et celles de **3 semaines et plus** restent au même niveau (23%).  
Chez les Belges, la **fréquence** des départs uniques (39%) et des départs multiples (26%) augmentent de 1 pt vs 2018.

## Les destinations

- Même moins prisée que l'année passée, l'Europe reste plus que jamais la **première destination** des Européens (71%) et des Belges (77%, -1 pt vs 2018).
- Ces derniers privilégient toujours **la France** comme pays de vacances (32%, -2 pts), suivi par l'Espagne (19%), la Belgique (15%) et l'Italie (11%).
- Les Belges rêvent de **visiter au moins une fois dans leur vie** les pyramides (12%), le Taj Mahal (8%) et le Machu Picchu (7%).  
Chez les Européens, le trio de tête est constitué de la Tour Eiffel (12%), des pyramides (11%) et de la Grande Muraille de Chine (7%).

## Les moyens de transport

- Plus de 5 Belges sur 10 utilisent leur **voiture** pour se rendre sur leur lieu de vacances. 43% des Belges utilisent l'avion et 9% le train.

## Le budget vacances en hausse pour les Européens, en baisse pour les Belges

- Le budget « vacances » des **Européens** augmente de 3% pour atteindre **2.019 €**. (Il s'élève toutefois à 2.099 € (+5%) si on y exclue la Grande-Bretagne, la Suisse et la Pologne.)
- Le budget « vacances » des **Belges** diminue de 3% (- 76 €) et atteint **2.242 €**.
- Le budget des NL reste quasiment stable (-0,6%, 2.164 €), celui des FR baisse de 5,6% ( 2.320 €).
- Si leur budget vacances **était doublé**, les Belges voyageraient plus fréquemment (40%), plus longtemps (22%), vers une autre destination (14%) et dépenseraient davantage sur place (14%).

## L'importance de l'empreinte écologique

- 13% des Belges et 17% des Européens estiment que **l'empreinte écologique** est un facteur de choix essentiel/vital de leur destination, pour 51% des Belges et 48% des Européens, ce critère est important.
- 38% des Belges (dont 46% des 18-24 ans) envisagent de **modifier leur mode de vacances** afin de réduire leur empreinte écologique.

## Autres particularités

- Parmi les différents **types de logements** choisis : 53% des Belges choisissent l'hôtel, 35% une location et 19% logent chez des amis ou dans une seconde résidence. Le rapport qualité-prix (72%) et la localisation déterminent essentiellement leur choix.
- Les Belges sont nombreux à poster une **évaluation en ligne** concernant leur hôtel (57%), un restaurant (50%), une location (45%) ou une attraction touristique (39%).
- **Le budget et le climat** sont invariablement les critères les plus importants lors du choix de la destination des Belges.
- 44% (-1 pt) des Belges déclarent **se déconnecter** entièrement de leur travail pendant les vacances.

## Le Belge et son assurance voyage

- 81% des Belges sont préoccupés par d'éventuels **problèmes de santé** pendant les vacances.
- Plus de 6 Belges sur 10 déclarent être couverts par une **assurance « assistance voyage »**, près de 5 Belges sur 10 par une assurance annulation.
- Europ Assistance a diversifié **sa gamme d'assurance voyage annuelle**.



# BAROMÈTRE VACANCES 2019



## LES PROJETS DE VACANCES DES BELGES



**65%**  
Partent en vacances cet été

**+2 points**  
Versus été 2018

**40%**  
Partent maximum 1 semaine

**37%**  
Partent maximum 2 semaines

**26%**  
Partent à plusieurs reprises

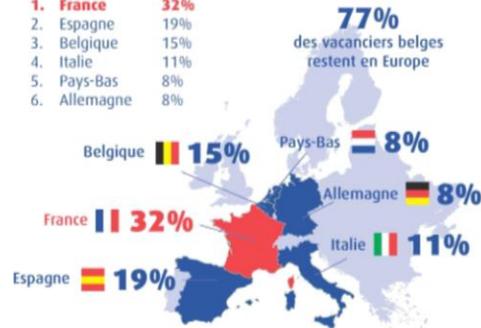
**55%**  
En voiture

**43%**  
En avion

## LES DESTINATIONS VACANCES DES BELGES

### TOP 6 Destinations :

1. France 32%
2. Espagne 19%
3. Belgique 15%
4. Italie 11%
5. Pays-Bas 8%
6. Allemagne 8%



### Vacances & empreinte écologique :



**51%** des Belges estiment que l'empreinte écologique joue un rôle important dans le choix de la destination de leurs vacances

**46%** des 18-24 ans envisagent de modifier leur mode de vacances afin de réduire leur empreinte écologique

### Les Belges souhaitent (ou rêvent de) visiter ces monuments une fois dans leur vie :

Les Pyramides d'Égypte **12%**



Le Taj Mahal **8%**



Le Machu Picchu **7%**



## LE BUDGET VACANCES DES BELGES

Budget moyen été 2019  
**€2318**



Versus été 2018  
**-€76**  
(-3%)

### Et si on doublait le budget vacances des Belges ?

**40%**  
voyageraient plus souvent

**22%**  
passeraient des vacances plus longues

**14%**  
choisiraient d'autres destinations



**14%**  
dépendraient davantage sur place

Budget moyen des néerlandophones  
**€2164**



Budget moyen des francophones  
**€2320**



***Bonnes vacances !***



Suivez nous...

