

Modes de réservation et de voyage de la population suisse

Conférence de presse
FSV / Allianz Partners Suisse

Angelo Egli
CEO Allianz Partners Suisse

Zurich, le 13 septembre 2018



Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Descriptif de l'étude



Sujet

Modes de réservation et de voyage de la population suisse



Réalisation

Institut LINK, chaque année depuis 1994; enquête dans la langue maternelle (allemand / français), durée de l'enquête 30/05 – 04/07/2018



Population de base

Personnes maîtrisant la langue âgées de 15 à 74 ans en Suisse alémanique et romande procédant à au moins une réservation de voyage privé de trois jours ou plus par an



Taille de l'échantillon pour l'enquête principale

1043 personnes (51% d'hommes, 49% de femmes)

L'étude est représentative pour la Suisse.

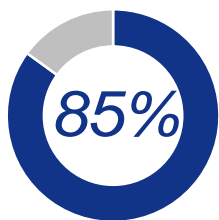
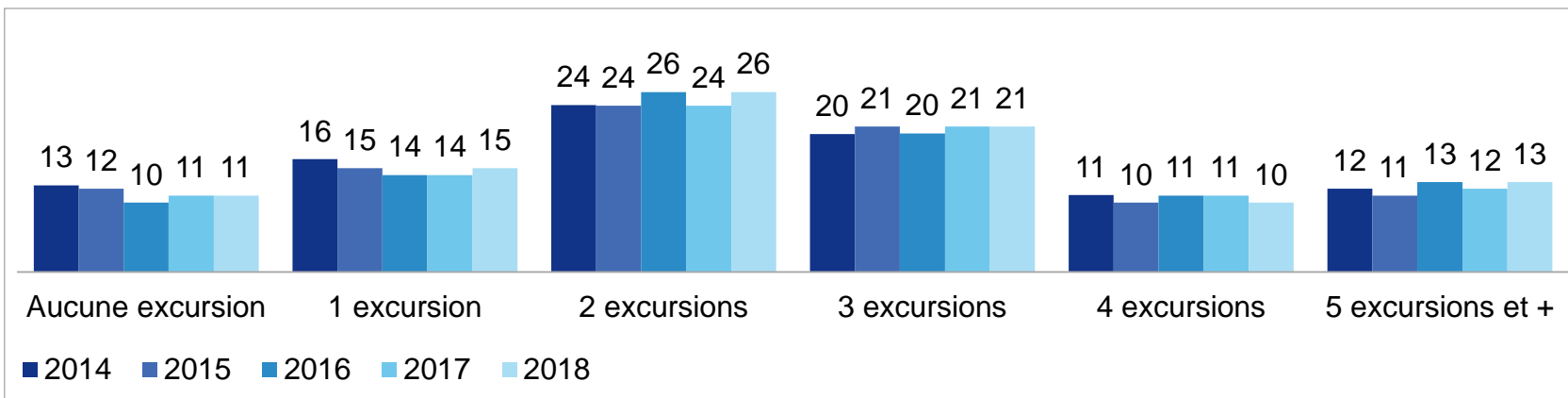
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

La population suisse a de plus en plus envie de voyager

Question: Combien de fois par an faites-vous des excursions ou des vacances privées avec au moins trois nuitées en dehors de chez vous?



... des personnes interrogées réalisent **au moins un voyage privé par an** d'au moins trois nuitées passées en dehors de chez eux, ce qui correspond à une légère augmentation (+3%) par rapport à l'année passée (82%). Près d'une personne sur dix ne voyage pas du tout (comme l'année passée).



... c'est le **nombre moyen d'excursions et de vacances par personne interrogée et par an**, soit une légère baisse par rapport à 2017 (2.76).

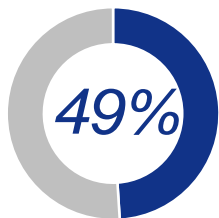
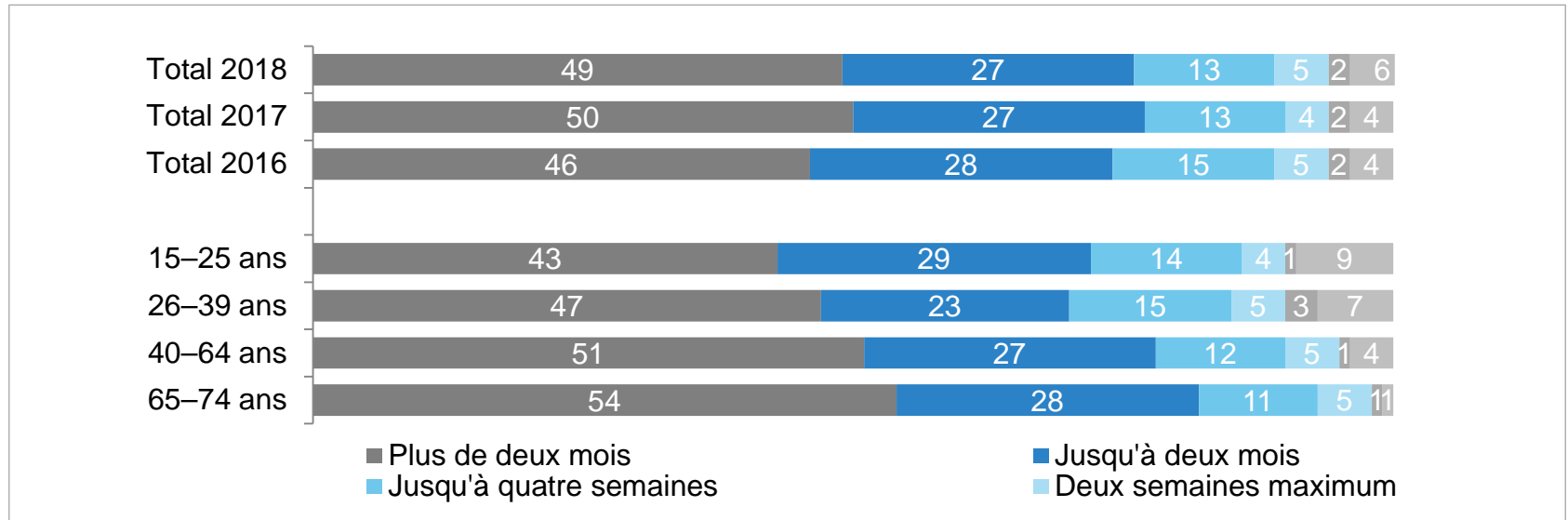
Global Assistance

Allianz

How can we help?

La part des réservations précoces reste stable par rapport à l'an dernier

Question: Combien de temps à l'avance réservez-vous généralement vos excursions/vacances?



... c'est la **part de personnes réservant longtemps à l'avance**, un chiffre stable par rapport à l'an dernier. C'est dans la classe des **65 à 74 ans** qu'on retrouve la **part la plus importante** de personnes réservant longtemps à l'avance: plus de la moitié (54%) réservent leurs excursions/vacances plus de deux mois à l'avance.

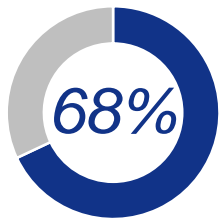
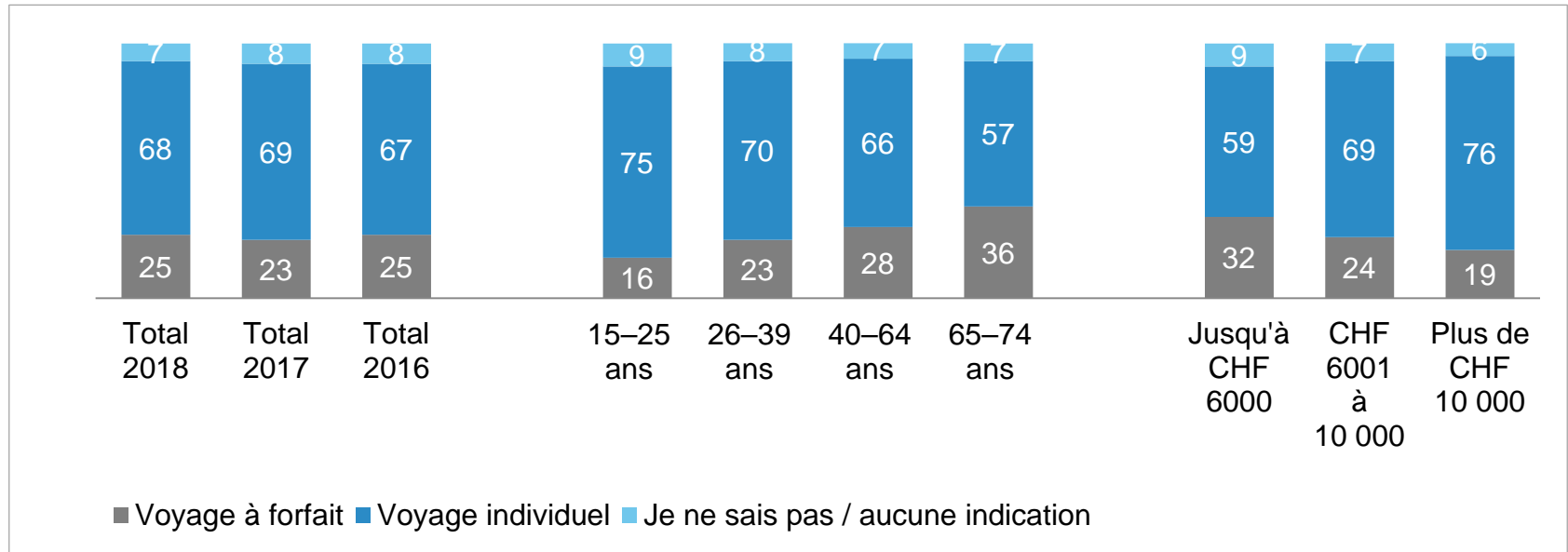
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

La tendance des voyages individuels se maintient, plus de deux tiers de la population favorisant ce mode de voyage

Question: Lorsque vous réservez un voyage, lequel des modes suivants préférez-vous?



... préfèrent une **offre individuelle lorsqu'ils réservent un voyage**. Ce mode de voyage est surtout apprécié par les **jeunes et les jeunes adultes (15-25 ans)** ainsi que par les **personnes ayant un revenu supérieur à CHF 10 000.– par mois**.

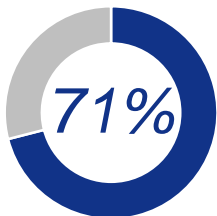
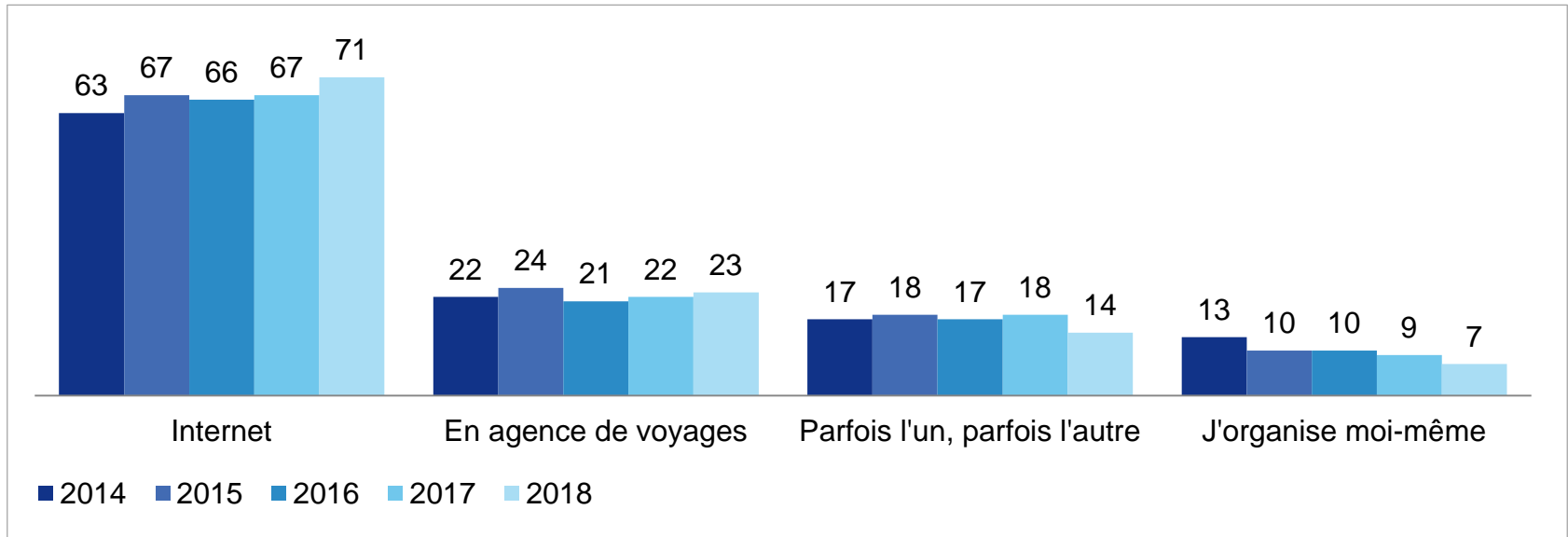
Global Assistance

Allianz

How can we help?

Le mode de réservation reste stable, les agences de voyage et Internet augmentent légèrement leur valeur par rapport aux années précédentes

Question: Où réservez-vous généralement vos voyages, excursions ou vacances?



... des voyageurs **réservent leur voyage sur Internet**. Une personne sur cinq préfère les agences de voyages. Le choix des canaux reste globalement stable. Les canaux Internet (+4%) et les agences de voyages (+1%) sont davantage utilisés.

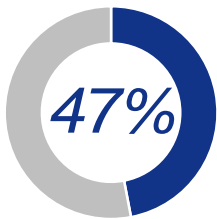
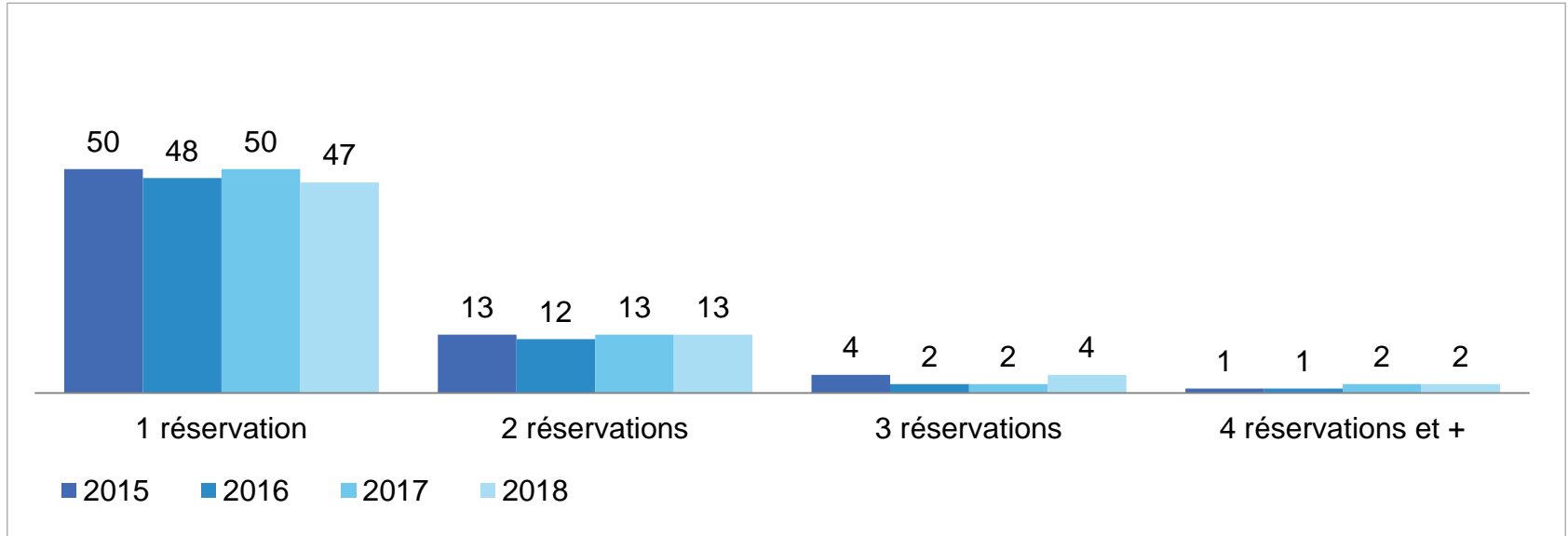
Global Assistance

Allianz

How can we help?

Près d'un Suisse sur deux réserve un voyage en agence de voyages au moins une fois par an

Question: Combien de fois par an réservez-vous des excursions/voyages en agence de voyages?



... des voyageurs **réservent au moins un voyage par an en agence de voyages**. Cela représente une baisse de -3% par rapport à l'année précédente. L'agence de voyages confirme son importance comme **second canal de réservation** après Internet.

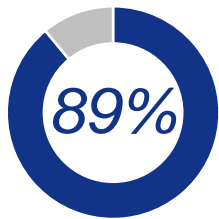
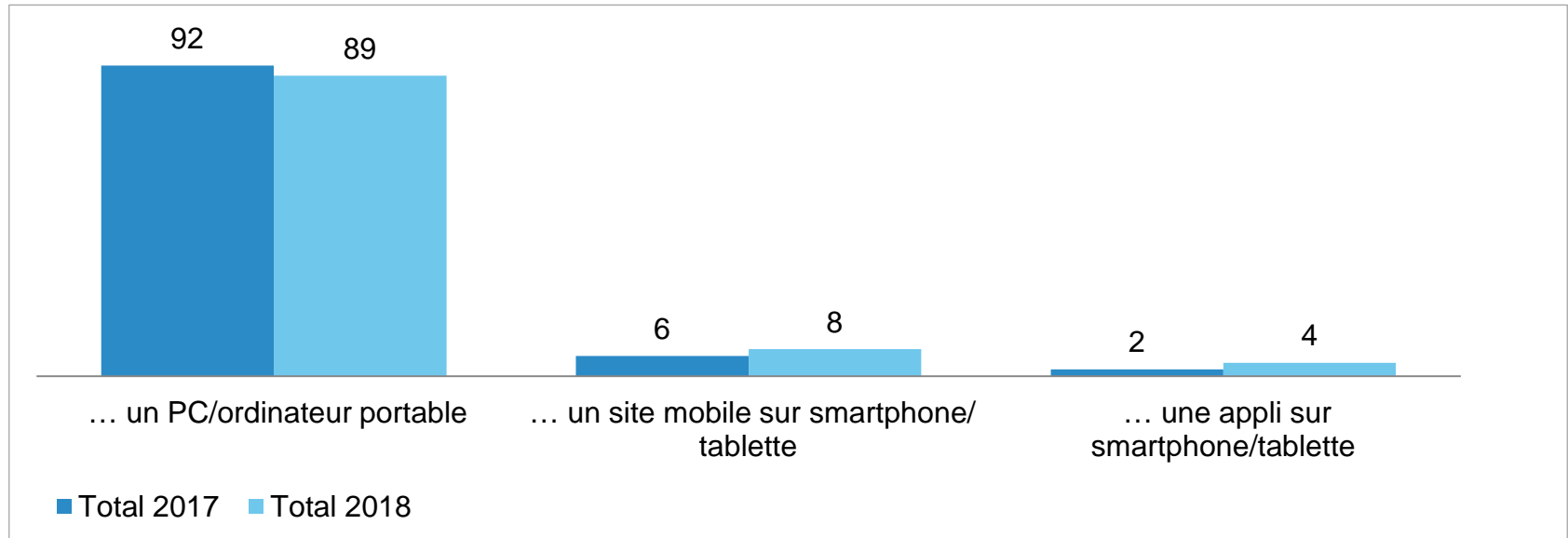
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

L'utilisation d'appareils pour les réservations en ligne reste stable

Question: Lorsque vous réservez un voyage sur Internet, vous utilisez généralement ...?



... des personnes réservant en ligne continuent d'utiliser **un ordinateur de bureau ou portable**. On note cependant une **légère baisse** (-3%) de l'utilisation tandis que les réservations via **des sites Internet mobiles** (+2%) et des **applications** (+2%) progressent légèrement.

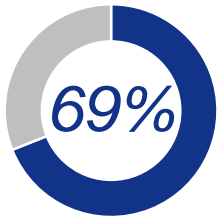
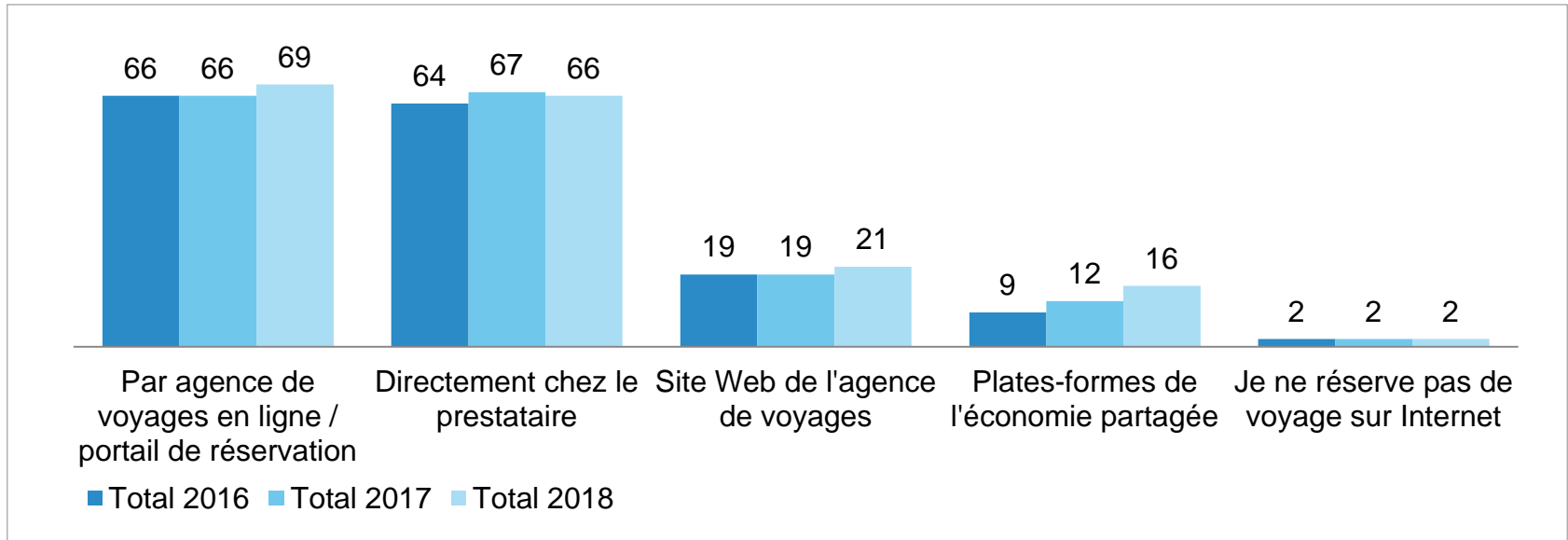
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Les réservations en ligne sur des plates-formes de l'économie de partage continuent de progresser

Question: Lorsque vous réservez un voyage sur Internet, quels sites utilisez-vous?



... réservent un voyage via des **agences de voyages en ligne** – une tendance persistante. Les réservations via des portails en ligne ou auprès du prestataire sont presque au même niveau (66% et 69%). Les **plates-formes de l'économie de partage** (+4%) ainsi que les **sites Internet des agences de voyages** (+2%) sont de plus en plus privilégiés.

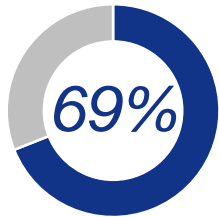
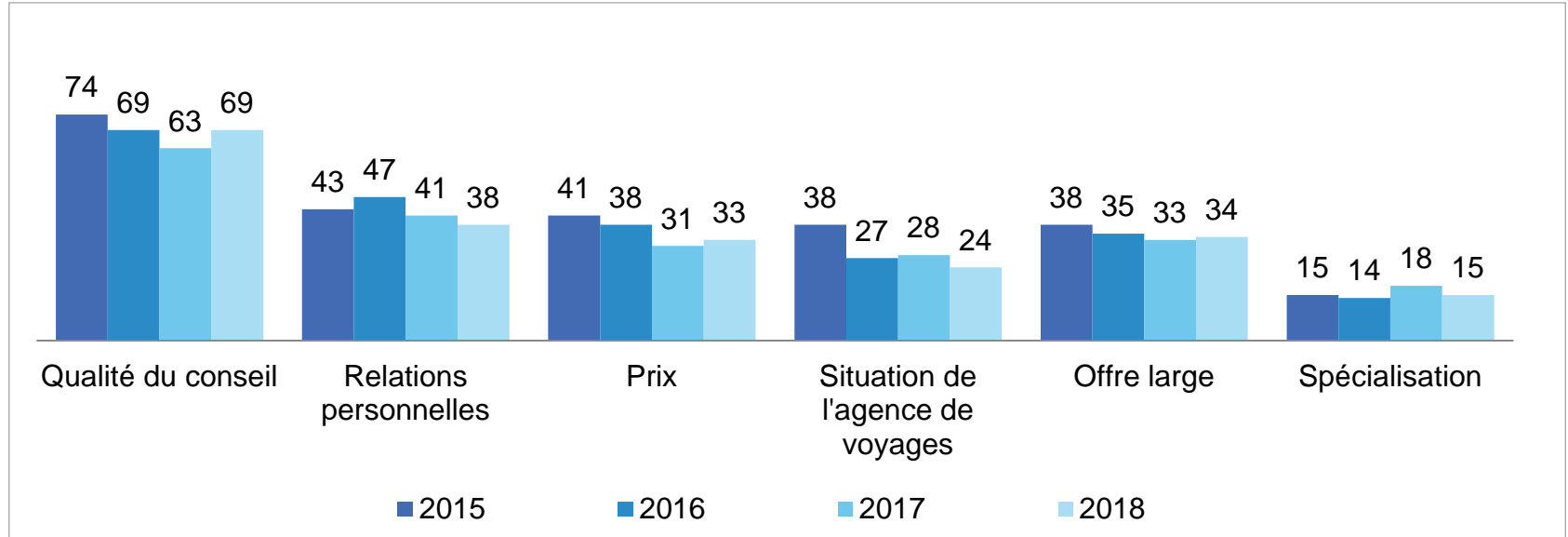
Global Assistance

Allianz

How can we help?

La qualité du conseil reste le principal critère pour le choix de l'agence de voyages

Question: Quels sont les critères importants lorsque vous choisissez une agence de voyages?



... citent **la qualité du conseil** comme le **principal facteur de décision** pour le choix de leur agence de voyages. L'importance des critères des **relations personnelles** (-3%) et de la **situation de l'agence de voyages** (-2%) accuse une nouvelle baisse.

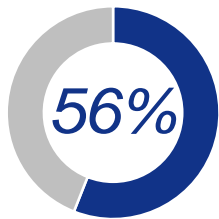
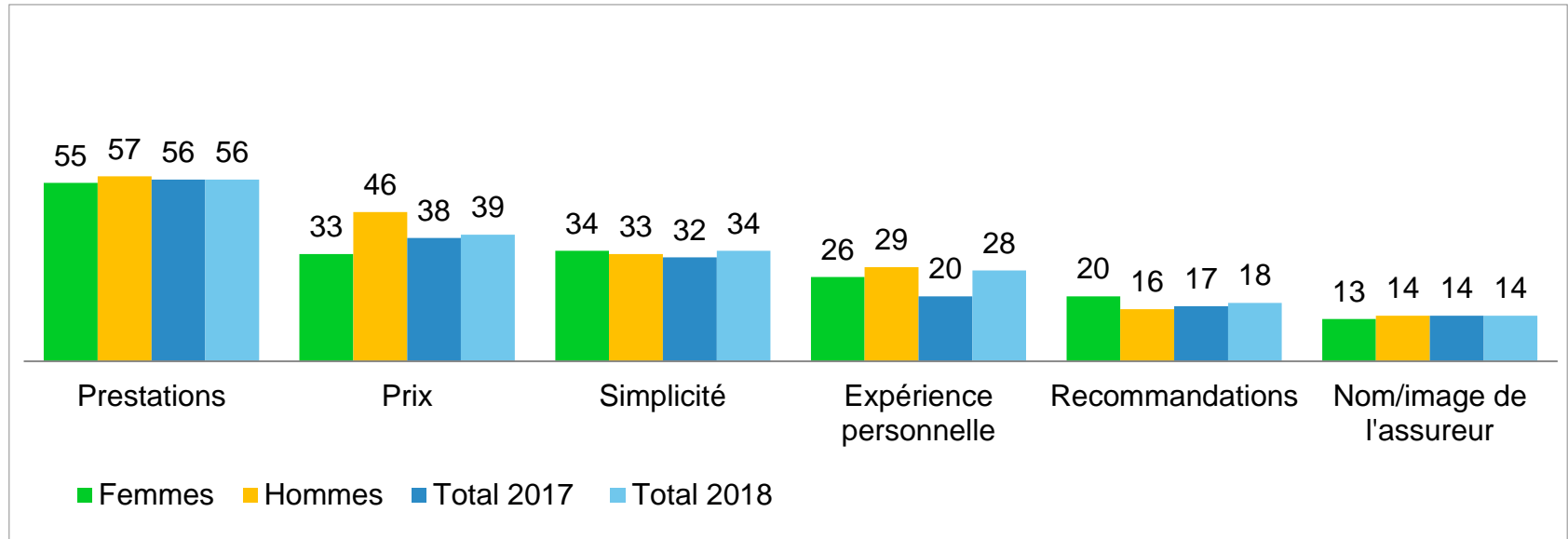
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Les prestations sont primordiales pour le choix d'une assurance voyage – le prix gagne encore en importance

Question: À quoi faites-vous attention lorsque vous choisissez une assurance voyage?



... considèrent les **prestations de l'assurance** comme le principal critère, suivies du prix et de la simplicité. L'**expérience personnelle** (+8%) augmente considérablement par rapport à 2017.

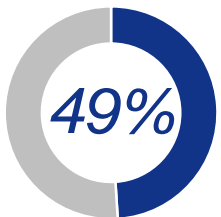
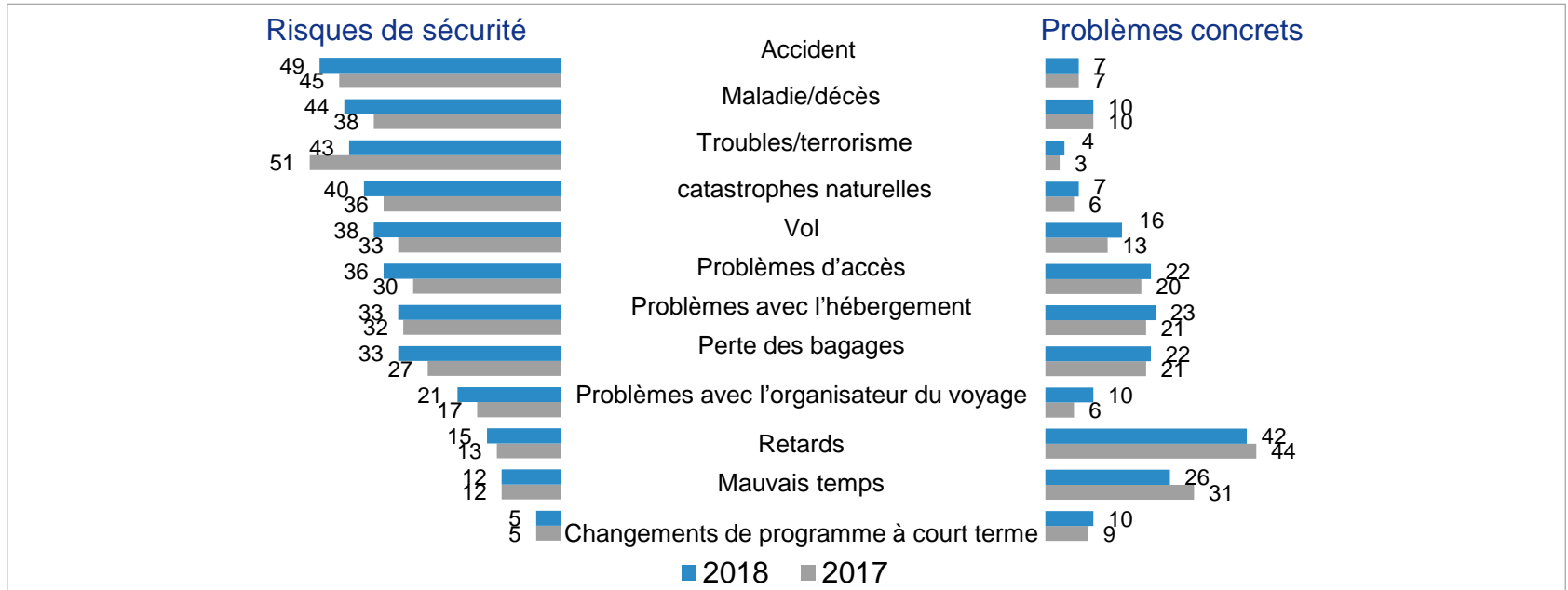
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

La crainte de troubles et du terrorisme diminue – les retards sont le principal problème

Question: Quels sont selon vous les principaux risques de sécurité et problèmes survenant en voyage et/ou à quels problèmes concrets avez-vous déjà été confronté(e) pendant vos voyages?



... des personnes interrogées considèrent les **accidents** comme le premier risque (+4%), alors que les retards sont les plus cités parmi les **problèmes concrets** (42%). La peur des **troubles/terrorisme** (-8%) est en recul. La majorité des autres risques progressent légèrement.

Global Assistance



How can we help?

À retenir de l'enquête 2018



L'envie de voyager de la population suisse reste marquée



La part des personnes réservant longtemps à l'avance est stable par rapport à l'an dernier



Les habitudes en matière de réservation ne changent pas: l'agence de voyages et Internet sont les canaux privilégiés



L'utilisation des plates-formes de l'économie de partage continue de gagner en importance



La tendance aux voyages individuels se maintient

Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Merci de
votre
intérêt.



Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Vos contacts

How can we help?

Angelo Eggli
CEO

Allianz Partners Suisse
Hertistrasse 2
8304 Wallisellen

Téléphone +41 44 283 31 30
angelo.eggli@allianz.com

Nico Zehnder
Head of Sales

Allianz Partners Suisse
Hertistrasse 2
8304 Wallisellen

Téléphone +41 44 562 37 37
nico.zehnder@allianz.com

Daniela Martinez
Head of Travel

Allianz Partners Suisse
Hertistrasse 2
8304 Wallisellen

Téléphone +41 44 562 37 53
daniela.martinez@allianz.com

www.allianz-assistance.ch

How can we help?