

ODOXA

L'Opinion tranchée

*Les comportements de consommation
des Français à l'occasion des vacances d'été*

Observatoire « Conso 360 » Odoxa-FG2A-RTL

Vague 5

LEVÉE D'EMBARGO MERCREDI 3 JUILLET 2019 À 06H

Sondage réalisé pour



et



Méthodologie



Recueil

Echantillon de Français de 18 ans et plus interrogé par Internet les 12 et 13 juin 2019.



Echantillon

Echantillon de 997 personnes issues d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

Taille de l'Echantillon	Si le pourcentage observé est de ...					
	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

DEPENSER MOINS POUR/ET NE PAS PARTIR PLUS

1) Comme ces dernières années, près d'un Français sur deux ne partira pas en vacances cet été :

56% des Français partiront (y compris dans des destinations très proches en France et dans la famille) contre 44% qui resteront chez eux ou ne prendront pas de vacances. Ce score est stable depuis 2016 mais il y aura un peu moins de départs à l'étranger : 17% contre 19% lors de notre précédente mesure.

2) Le budget de vacances des Français diminuera légèrement :

En moyenne, ils dépenseront 852€ cet été, soit un peu moins qu'il y a trois ans, essentiellement car il y aura moins de « gros dépensiers » (baisse de 7 points de ceux qui dépenseront plus de 1500 €) et plus de « petits » (hausse de 5 points de ceux qui dépenseront moins de 500 €). C'est évidemment en cohérence avec le recul des départs à l'étranger (et le choix de destinations Européennes).

3) Il faut dire que les Français partant à l'étranger choisissent des destinations proches en Europe :

L'Europe a la cote auprès des vacanciers partant à l'étranger : l'Espagne, l'Italie et le Portugal constitue le tiers des destinations étrangères privilégiées par les Français. La Grèce suit de peu.

En tout, 57% des Français qui partiront à l'étranger cet été choisiront l'une de ces 4 destinations du sud de l'Europe. Le Maghreb, nettement distancé (10%, dont 5% au Maroc, 3% à l'Algérie et 2% à la Tunisie), constituera la première destination hors d'Europe.

L'œil du sondeur :

Gaël Sliman, Président d'Odoxa (2/4)

4) Et les Français partant en France éviteront les destinations les plus coûteuses :

Les vacanciers qui resteront en France privilégieront la mer (56%) sur la campagne (16%) ou la montagne (9%), mais ils font surtout le choix de choisir les littoraux les moins coûteux, optant bien plus pour la façade maritime ouest et nord (33%) que pour la coûteuse méditerranée (27% iront en Côte d'azur et Corse).

5) Sur le lieu de résidence aussi, le souci de dépenser le moins possible est patent :

Les Français partant en France privilégieront de nouveau (comme en 2016) un pied-à-terre familial (41%) comme lieux de résidence. Inversement, l'hôtel (34% ; -4 points par rapport à 2016) et surtout la location traditionnelle de type maison ou appartement (28% soit -10 points) connaissent des reculs spectaculaires depuis 3 ans (en tout cas auprès des clients Français).

Ce n'est pas la famille – lieu de résidence n°1 – qui les a concurrencés (-9 points depuis 2016) mais un nouveau mode de sélection de sa résidence : la location Airbnb qui fait aussi une entrée remarquée dans le classement recueillant 18% aujourd'hui (soit plus que les clubs de vacances avec 13%) alors qu'elle n'était même pas présente dans le classement de 2016.

LES FRANÇAIS SONT RETIFS AUX ASSURANCES VOYAGES

1) Les trois-quarts des Français n'ont pas peur que leurs vacances soient gâchées et ils ne se renseignent guère pour savoir s'ils sont bien couverts en cas de problème :

La peur de voir ses vacances gâchées ne touche que moins d'1 Français sur 4. Seulement 23% des Français disent avoir peur que leurs vacances soient « gâchées, annulées voire ratées »... et seulement 5% en ont « très peur ». C'est peu, surtout pour des gens qui, le plus souvent, ont attendu toute l'année leurs congés d'été.

D'ailleurs, ils ne se renseignent pas vraiment pour savoir s'ils sont bien protégés/couverts par leur assurance en cas de problème de santé pour eux ou leurs proches : seulement 30% se renseignent de façon détaillée et systématique. Les autres, se renseignent soit vaguement (38% disent le faire « le plus souvent mais sans entrer dans les détails ») soit pas vraiment ou pas du tout (31%).

2) Résultat, les Français ne souscrivent pas d'assurance voyage en général et n'ont guère prévu de changer de mentalité pour leurs vacances estivales 2019

8 Français sur 10 n'ont jamais souscrit une assurance voyage. 20% l'ont déjà fait, au moins une fois dans leur vie ; les autres ne l'ont jamais fait, soit parce qu'ils pensaient être déjà couverts par une CB ou autre (38%), soit parce qu'ils pensent que ce n'est pas utile (31%). Rares (9%) sont ceux, en revanche, qui ne le font pas car ils se pensent à l'abri des sinistres. D'ailleurs, seule une faible minorité (38%) des personnes ayant déjà souscrit une assurance voyage par le passé envisage d'en souscrire une pour ces vacances d'été.

L'œil du sondeur :

Gaël Sliman, Président d'Odoxa (4/4)

Ils réservent leur souscription de ce type d'assurance à des destinations selon eux bien particulières qui les justifient (72%). En revanche, le profil des voyageurs (16%) ou l'objet du voyage (7%) interviendraient fort peu dans ce choix.

3) Il faut dire que la confiance des assurés dans leur assurance voyage et l'image que les Français ont de ces produits sont assez médiocres

Le niveau de confiance des Français dans leur assurance voyage est encore assez perfectible : seulement 59% disent avoir confiance en elle, dont seulement 11% « tout à fait ».

D'ailleurs, l'image détaillée des contrats d'assurance n'est pas très bonne : une majorité de Français ne jugent pas qu'ils soient compréhensibles (58%) ni qu'ils expliquent clairement sur quoi on est couvert (54%). Ils ne pensent pas non plus qu'ils présentent bien les exclusions (50% vs 47% ne le pensent pas), ni qu'ils permettent de bien comprendre la mise en œuvre des garanties (54%).

Bref, il y a un gros effort de pédagogie/communication/conviction à faire pour que les Français, si attachés à leurs vacances d'été et si soucieux qu'elles ne leur coûtent pas trop, puissent mieux comprendre l'utilité de ces contrats.

Gaël Sliman, président d'Odoxa

L'œil de l'experte (1/3) : Céline CHOPIN, Présidente de la commission Assurance voyage à la FG2A

Les vacances des Français : a) leurs destinations privilégiées en 2019

Si plus d'un Français sur deux va partir en vacance cet été , ils ne sont **que 17 % à partir à l'étranger** .

Impactés par le climat social en ce début d'année les Français ne se sont pas précipités chez leurs voyagistes pour réserver en début d'année leur vacances d'été. Le SETO (Syndicat des entreprises du Tour Operating) le constate lui aussi dans son dernier baromètre de Juin 2019 estimant que « le bon démarrage de la saison 2019 a été freiné par la situation politique en France ce qui présage un dynamisme des ventes de voyages de dernière minute ... »

Dans notre baromètre (comme dans les données du SETO), la France reste largement la destination principale encore cette année. A l'étranger le choix des Français se porte sur des destinations voisines à la France avec un podium gagnant - Espagne , Italie et Portugal – et des destination alternatives, situées elles-aussi dans l'arc méditerranéen (Maghreb notamment).

D'ailleurs, la tendance 2019 que note le SETO dans son baromètre, est la forte progression de destinations d'Afrique du Nord et Sud méditerranée comme la Tunisie et la Turquie respectivement plus de 23 % et 59 % des réservations de forfait voyages par rapport à l'année précédente. Le récent attentat en Tunisie ne semble pas avoir eu un impact sur les réservations réalisées !

L'œil de l'expert (2/3) :

Céline CHOPIN, Présidente de la commission Assurance voyage à la FG2A

Les vacances des Français : b) leur rapport général à l'assurance voyage

Si 38 % des Français qui partent en vacance pensent acheter une assurance voyage cet été, ils sont encore 40 % à n'avoir que moyennement confiance dans le contrat qu'il achète. C'est bien évidemment regrettable, mais cette tendance de fond semble pouvoir être contrée :

En effet, les efforts de communication et surtout de clarté des contrats, que font les professionnels de l'assurance (les compagnies mais aussi leurs distributeurs) depuis un certain temps, **doivent être encore être renforcés ce qui devrait permettre de redonner un peu plus de confiance aux consommateurs :**

- Ce renforcement passe d'abord par la mise à disposition pour le consommateur de notice d'assurance explicative, **simple et lisible par tous : l'IPID**
- Il passe ensuite par la **formation des revendeurs** qui a été renforcée par le législateur. Dans leur formation, il est bien précisé qu'ils doivent désormais s'être bien assurés auprès de leurs clients des besoins spécifiques de ceux-ci avant de leur vendre un contrat.

Pour ce faire des nouveaux outils digitaux permettent de faire facilement un diagnostic de ses contrats, et d'un coup d'œil rapide constater les manques éventuels ...

L'œil de l'expert (3/3) : Céline CHOPIN, Présidente de la commission Assurance voyage à la FG2A

Ce travail de meilleure information/communication est nécessaire pour la profession : aujourd'hui **39 % des Français** qui partent en vacances pensent être suffisamment couverts par leur cartes bancaires et ne souscrivent pas d'assurances voyages !

Or, cette croyance est largement erronée : seules les cartes haut de gamme type Gold proposent dans leur couverture un package complet de garanties d'assurances Voyage, Annulation et d'Assistance-Rapatriement. Or ces dernières ne représentent **que 20% du parc des cartes bancaires en circulation...** La grande majorité des clients pensent être couverts ne le sont donc pas en réalité.

Parce que le risque zéro n'existe pas et encore moins lorsque l'on quitte la France, mieux vaut partir bien couvert pour partir l'esprit serein : Une simple entorse de cheville à New York pourrait vous couter plus de **20 000 € si vous n'avez pas acheté une assurance voyage !**

Il est donc capital de poursuivre et même d'accélérer notre travail de constante amélioration de la qualité des produits d'assurance et surtout d'information des consommateurs sur ceux-ci.

*Céline Chopin,
Présidente de la commission assurance voyage à la FG2A*



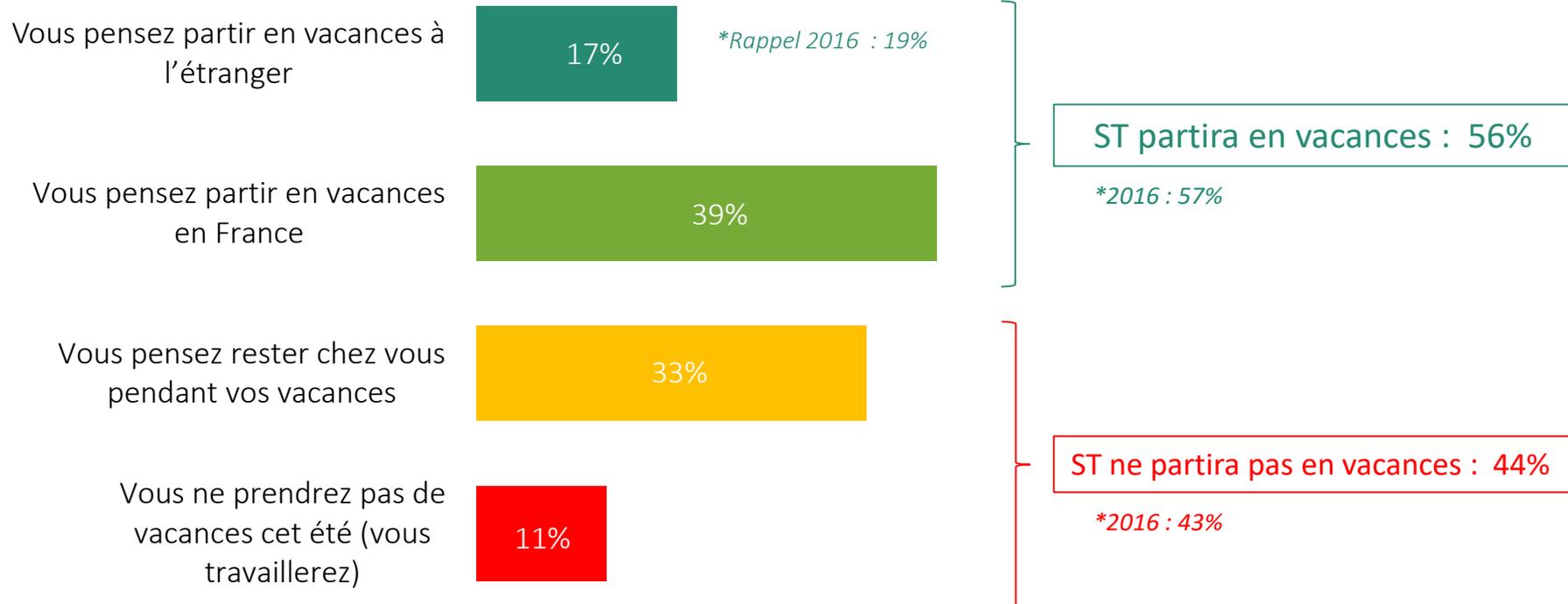
Chapitre 1 :

Les vacances des Français

56% des Français partiront en vacances cet été contre 44% qui resteront chez eux ou ne prendront pas de vacances. Ce score est stable depuis 2016 mais il y aura un peu moins de départs à l'étranger



Et pensez-vous partir ou rester chez vous cet été ?

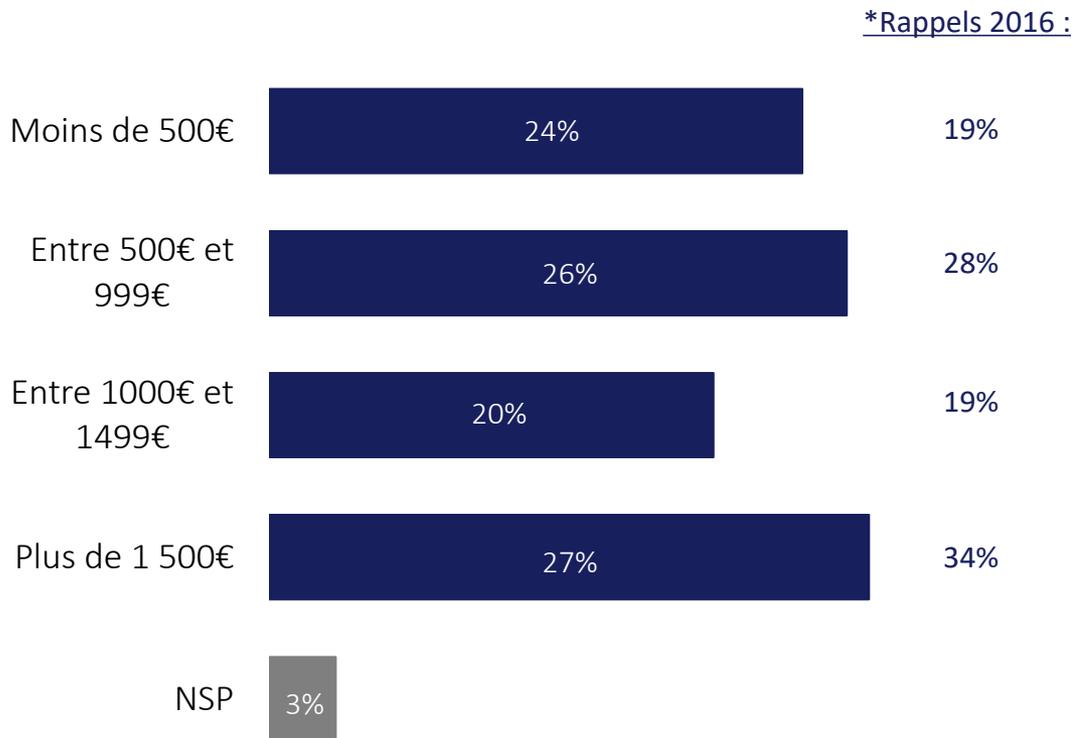


*Sondage Odoxa du 22 juillet 2016

Budget de vacances des Français : en moyenne, ils dépenseront 852€ cet été, soit un peu moins qu'il y a trois ans, essentiellement car il y aura moins de « gros dépensiers » et plus de « petits »



Quel budget envisagez-vous de consacrer (ou avez-vous consacré) à vos vacances d'été ?



Budget moyen consacré aux vacances d'été :

852 €

**Rappel 2016 : 871€*

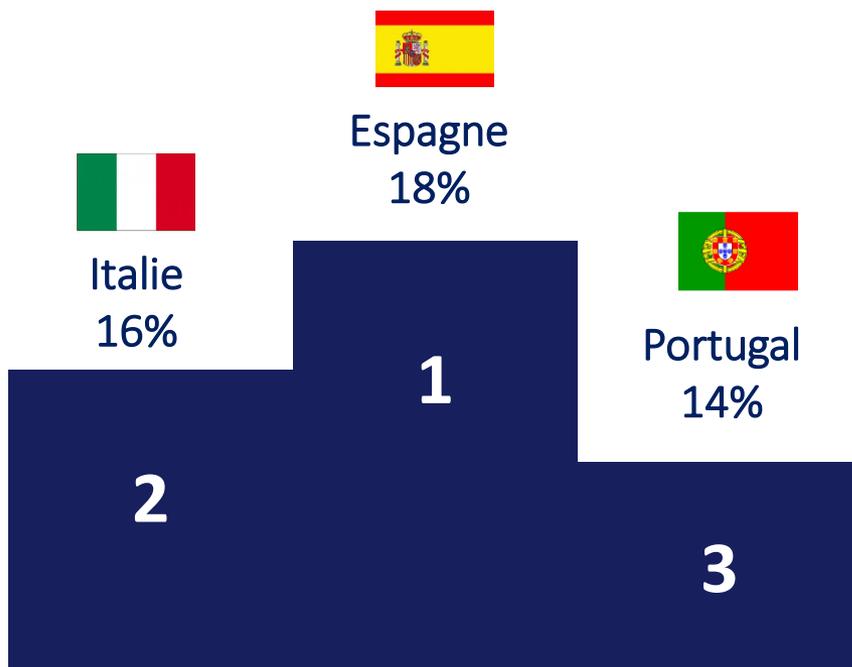
**Sondage Odoxa pour Le Parisien et Aujourd'hui publié le 23 juillet 2016*

L'Europe a la cote : l'Espagne, l'Italie et le Portugal constitue le tiercé des destinations étrangères privilégiées par les Français

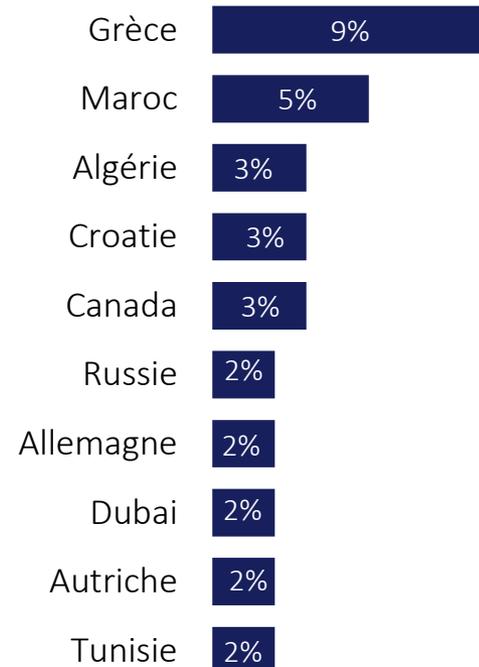


Aux Français qui pensent partir à l'étranger cet été :

Et dans quel pays envisagez-vous de partir pour vos vacances ?



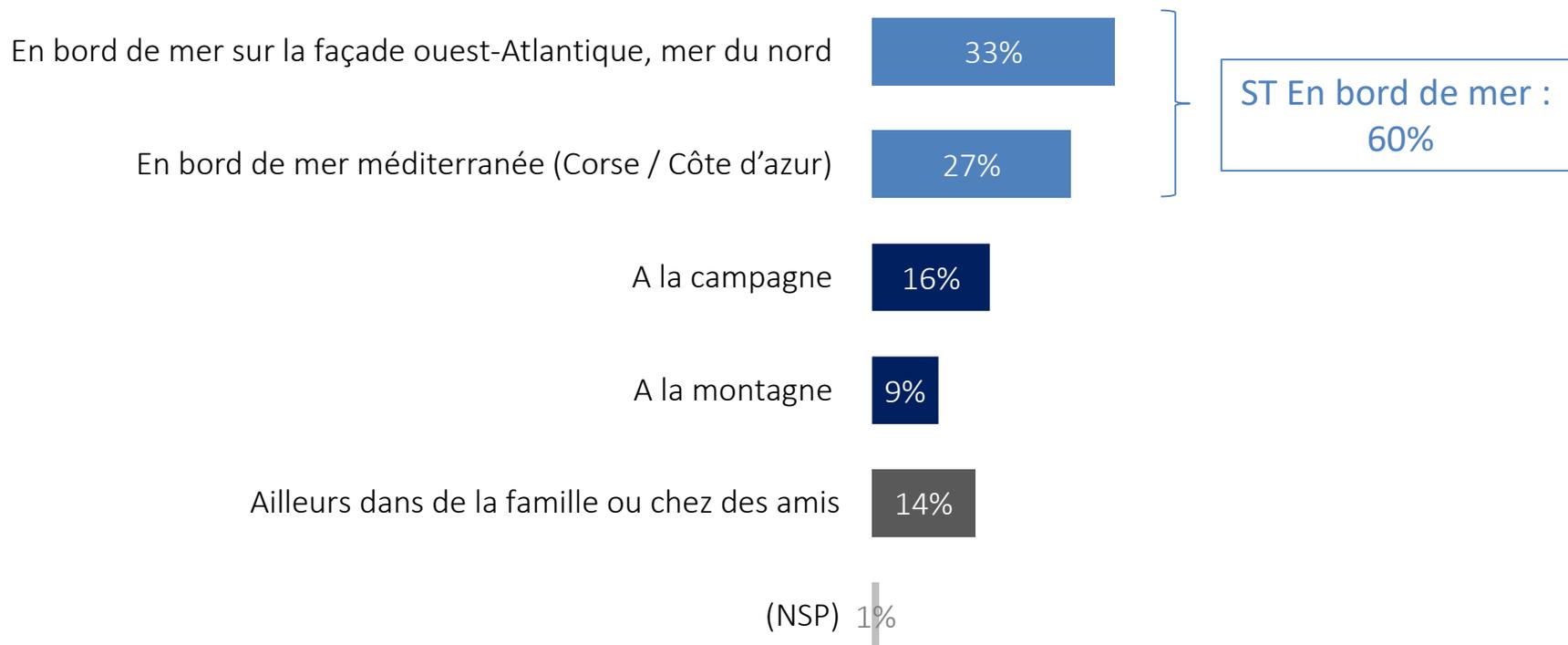
Suite du classement



Les vacanciers qui resteront en France privilégieront la mer (56%) et davantage l'océan que la méditerranée (33% vs 27%)



Aux Français qui pensent partir en France cet été :
Et où partirez-vous en France pour vos vacances cet été ?



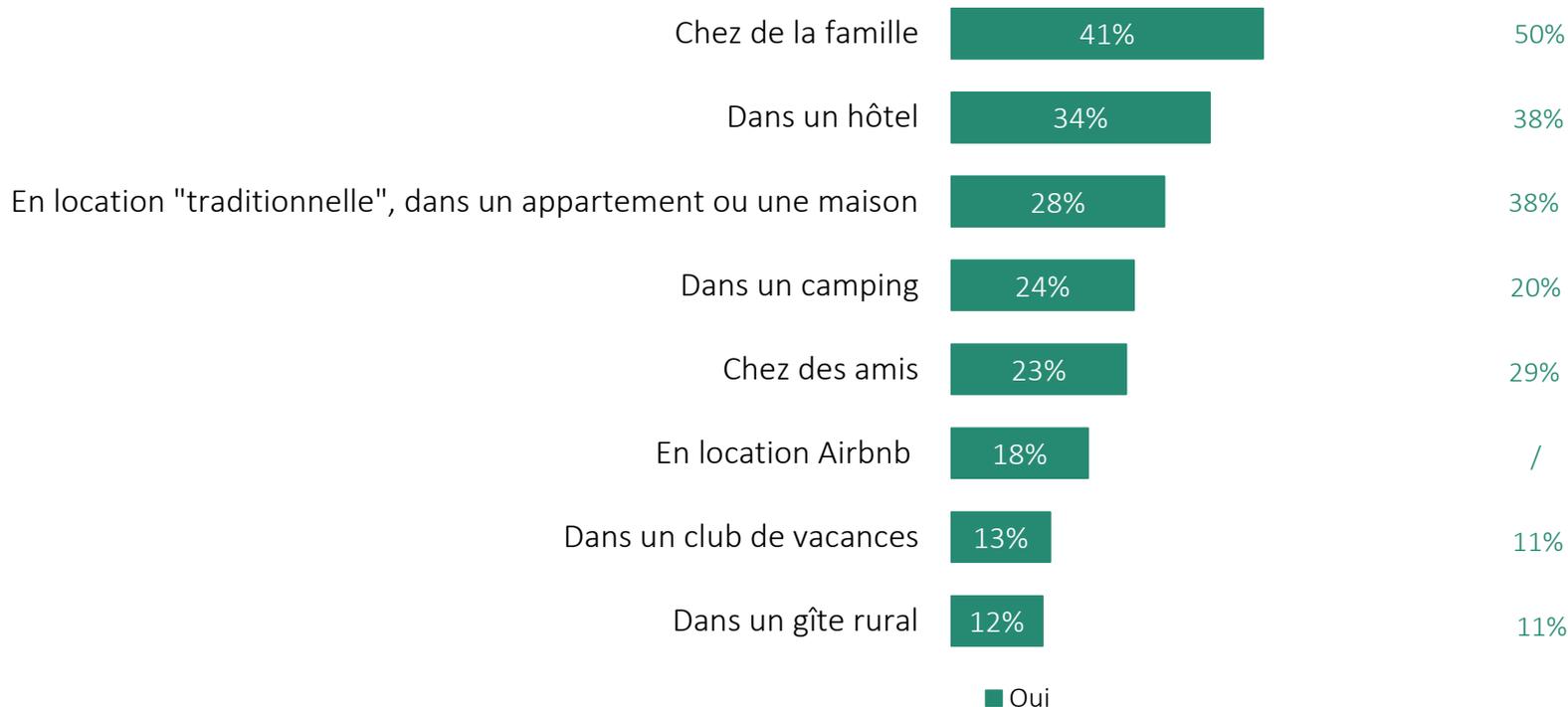
Soucieux de leurs dépenses, les Français partant en France privilégieront de nouveau (comme en 2016) un pied-à-terre familial comme lieux de résidence. La location Airbnb fait aussi une entrée remarquée dans le classement



Aux Français qui partiront en vacances cet été :

Cet été, en vacances, vous arrivera-t-il de loger... ?

**Rappels 2016*



**Sondage Odoxa pour Le Parisien et Aujourd'hui publié le 23 juillet 2016*



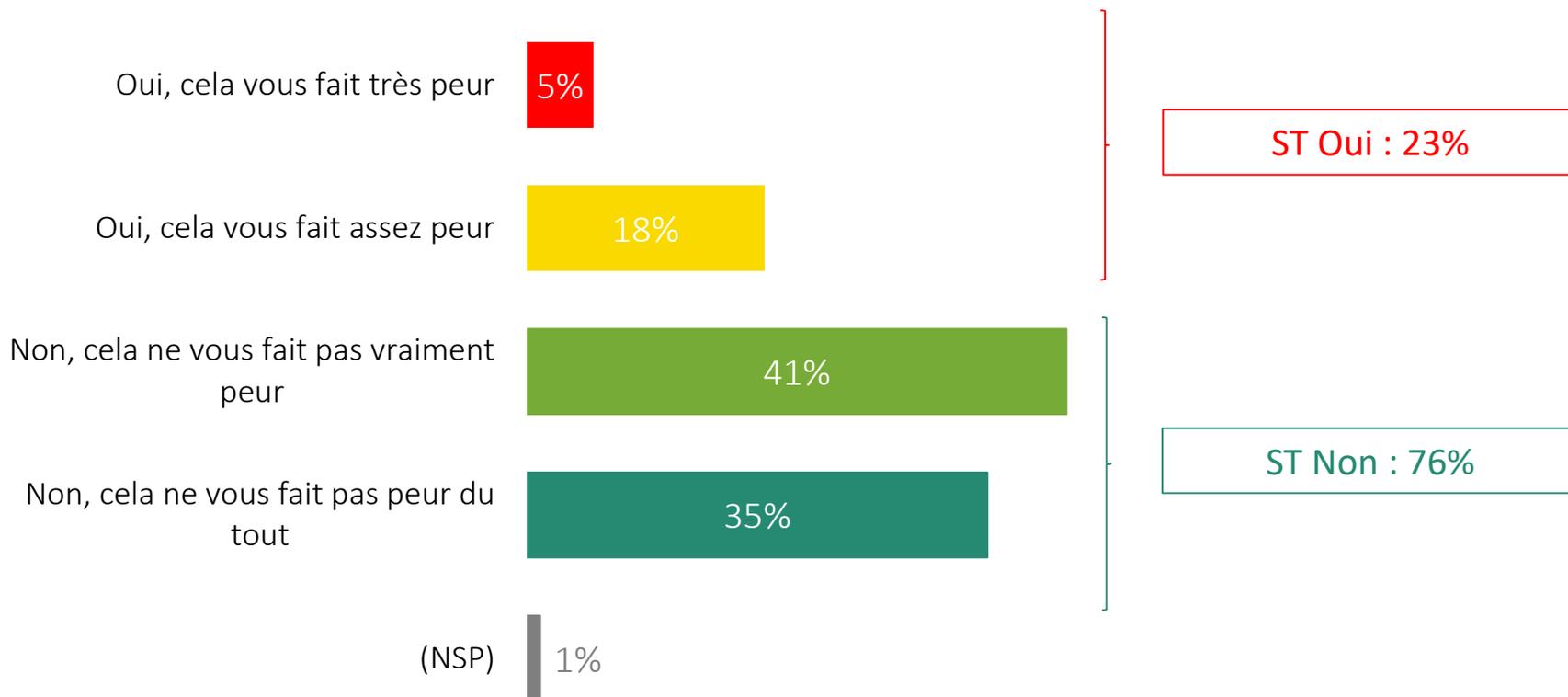
Chapitre 2 :

La peur du risque et des vacances gâchées

Crainte de vacances gâchées, annulées ou ratées



Diriez-vous que vous avez peur que vos vacances soient gâchées, annulées, ratées ?



Habitude de se renseigner sur son assurance/sa protection avant de partir en vacances à l'étranger



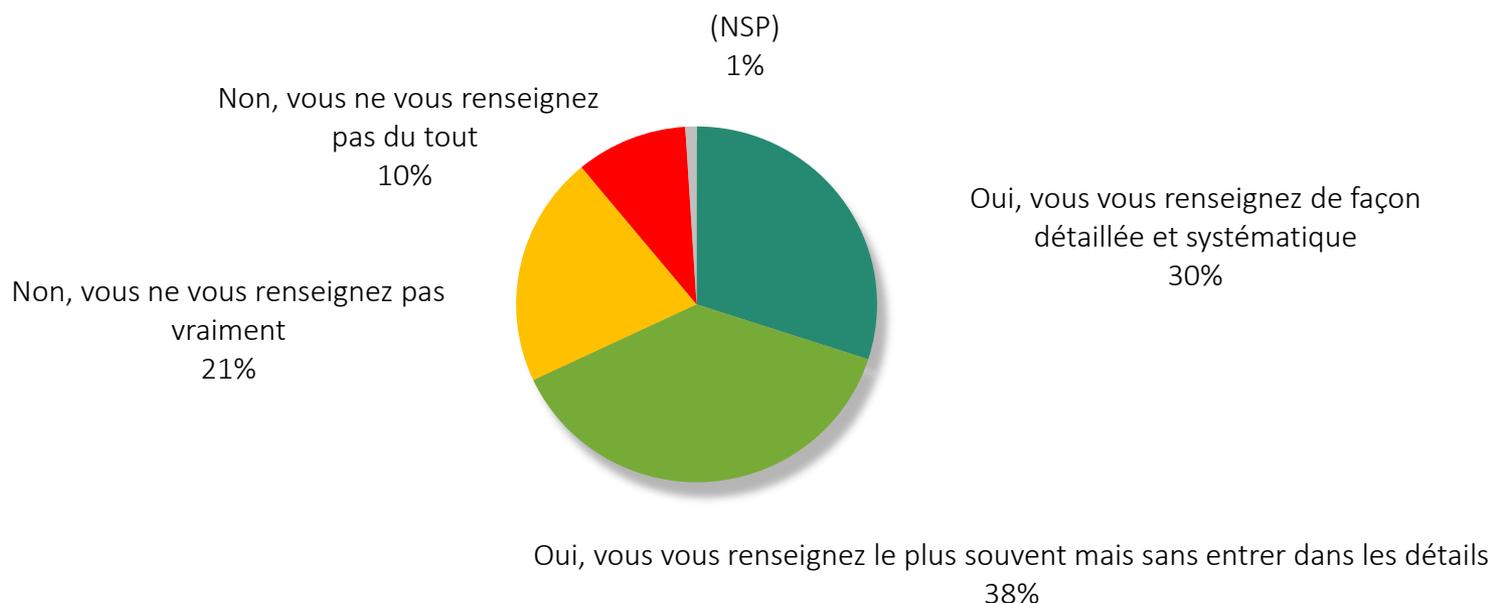
Aux Français partant à l'étranger :

Avant de partir en vacances à l'étranger, vous renseignez-vous pour savoir si vous êtes bien protégé/couvert par une/votre assurance en cas de problème de santé pour vous ou l'un de vos proches ?

ST Non : 31%

ST Oui : 68%

**Rappel 2015 : 70%*

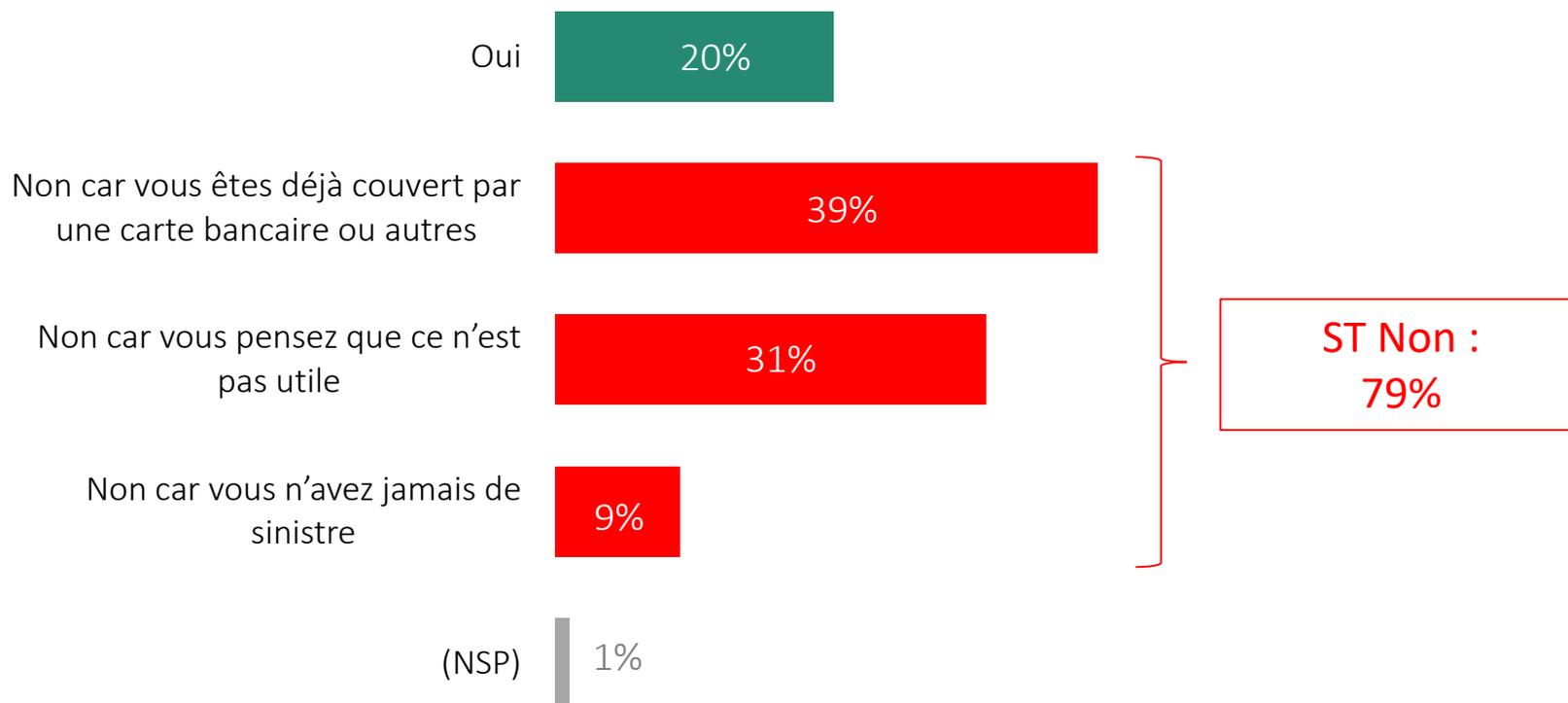


**Sondage Odoxa pour Le Figaro publié le 16 juillet 2015*

Seulement 1 Français sur 5 a déjà souscrit une assurance voyage une fois dans sa vie



Avez-vous déjà souscrit une assurance voyage ?



Principale raison de souscription d'une assurance voyage



Aux Français ayant déjà souscrit une assurance voyage :

Quel est l'argument principal qui vous a incité à souscrire une assurance ?

Que votre voyage se déroule sereinement (savoir faire face à des imprévus)

56%

La peur, la crainte d'un évènement à risque

30%

La protection de votre budget vacances

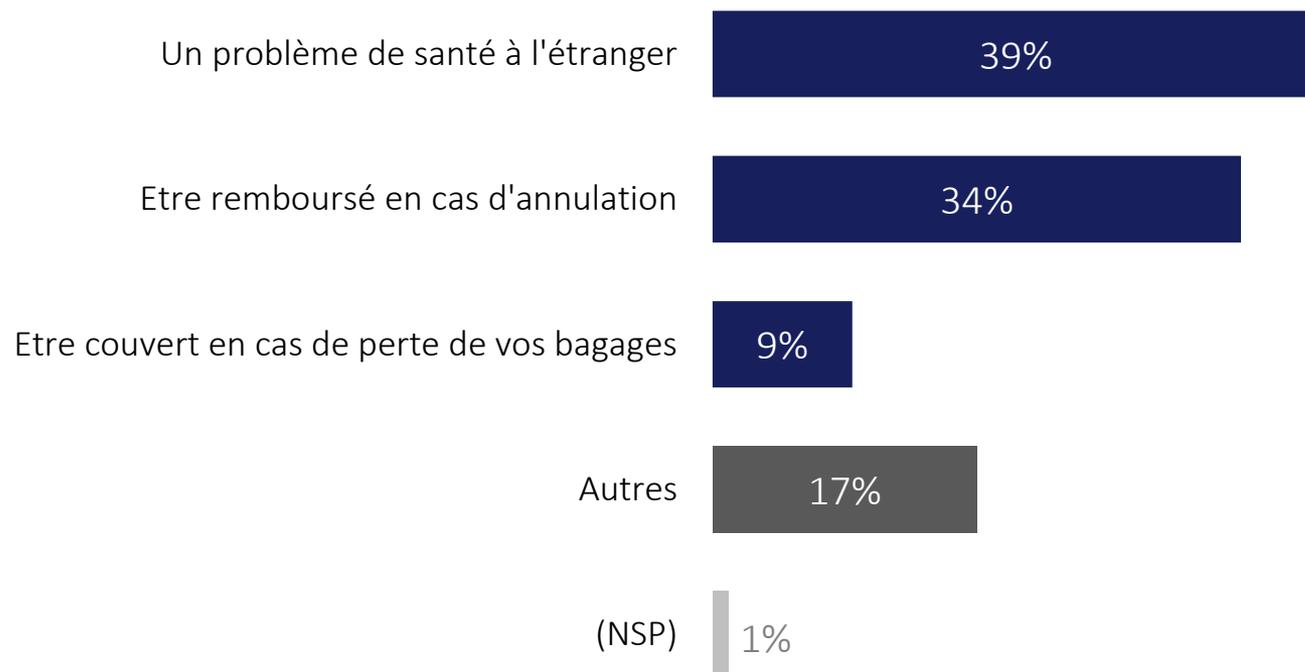
14%

Ce qui inciterait à souscrire une assurance voyage



Aux Français n'ayant jamais souscrit une assurance voyage :

Qu'est-ce qui vous inciterait à souscrire une assurance voyage ?

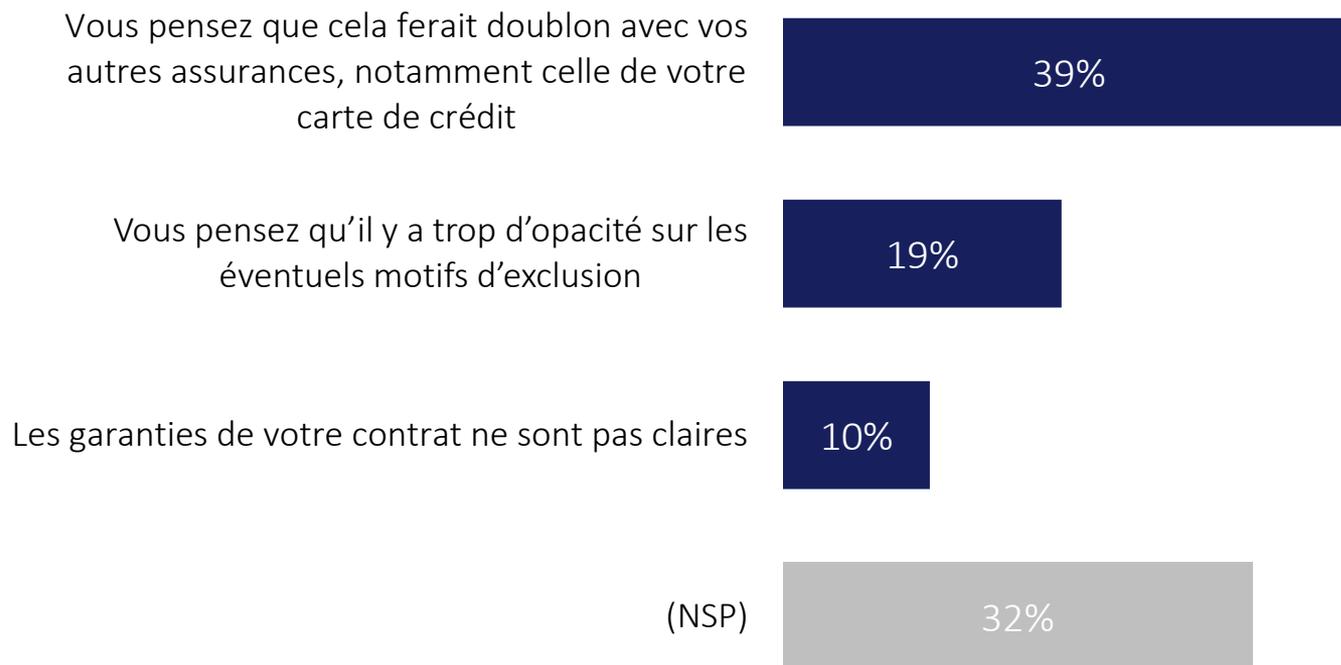


Freins à la souscription d'une assurance voyage



Aux Français n'ayant jamais souscrit une assurance voyage :

Qu'est ce qui vous incite à ne pas souscrire une assurance voyage ?



Chapitre 3 :

*Prévision de souscription d'une
assurance voyage pour cet été,
freins et leviers*

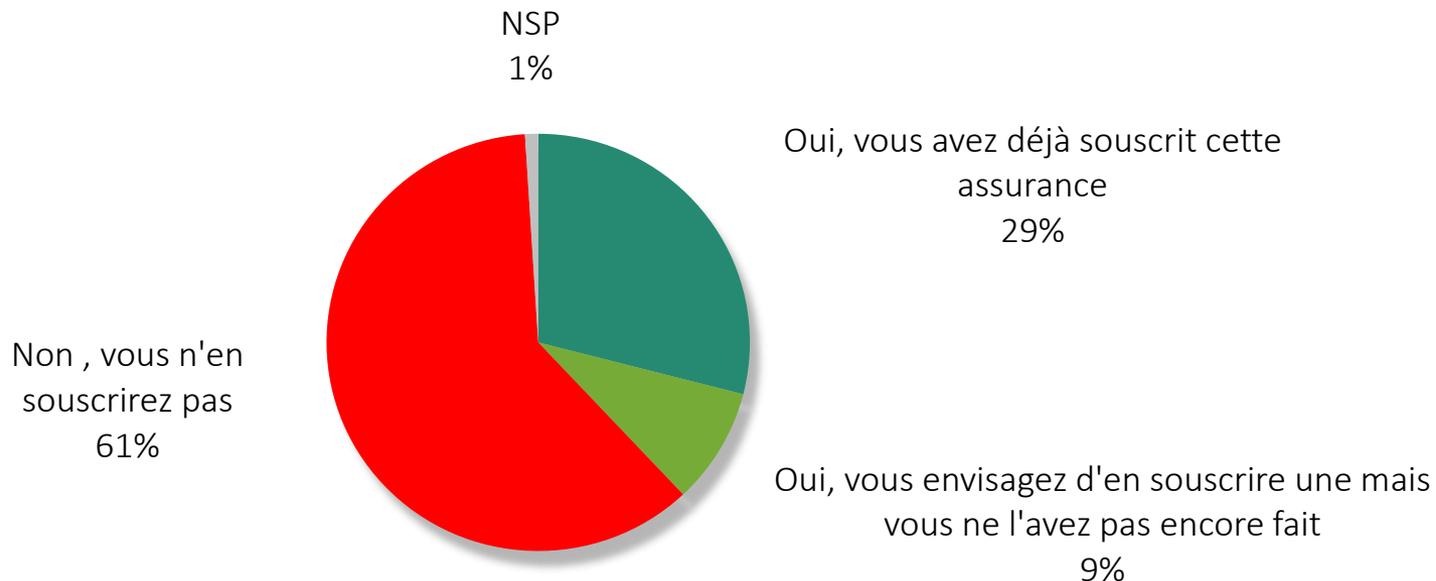
Seule une faible minorité (38%) des personnes ayant déjà souscrit une assurance voyage par le passé envisage d'en souscrire une pour ces vacances d'été



Aux Français ayant déjà souscrit une assurance voyage :

Prévoyez-vous de souscrire une assurance voyage pour vos vacances cet été ?

ST Oui : 38%

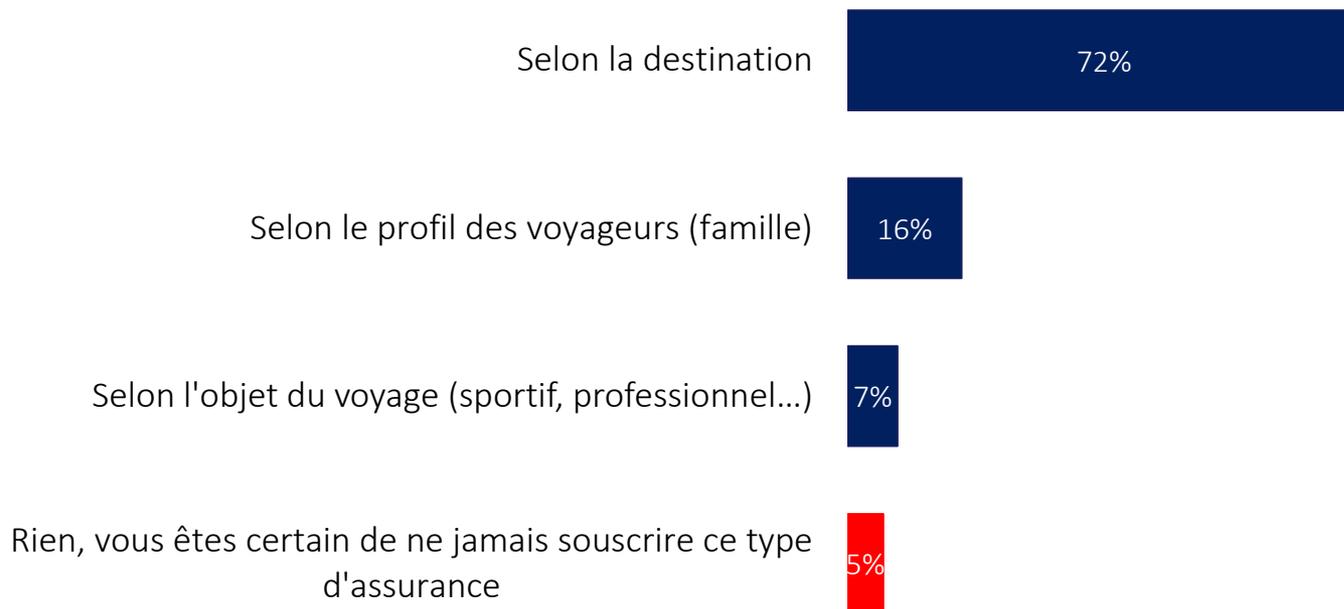


Ils réservent leur souscription de ce type d'assurance à des destinations bien particulières



Aux Français ayant déjà souscrit une assurance voyage :

Quel type de voyage / déplacement vous conduirait à souscrire une assurance voyage ?



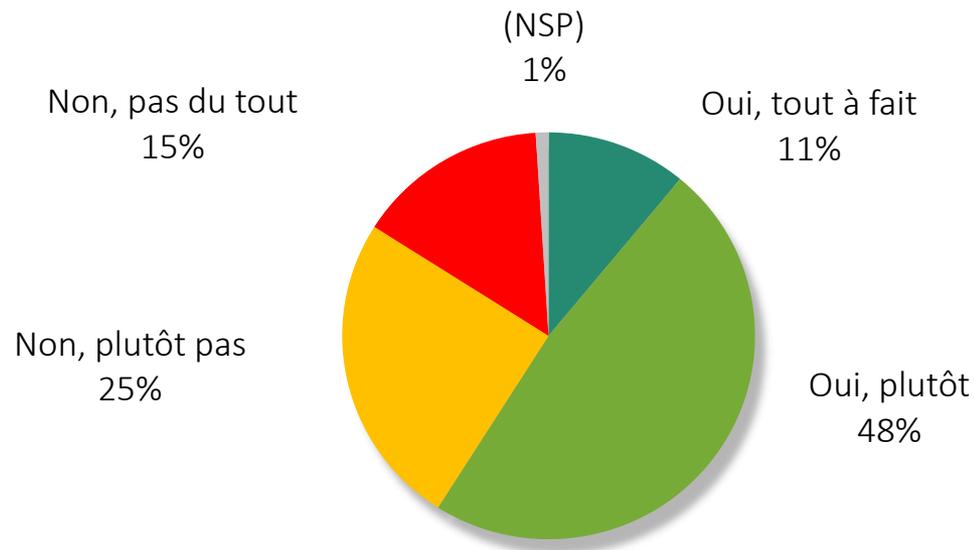
Il faut dire que le niveau de confiance dans son assurance voyage est encore assez perfectible : 59% ont confiance, dont seulement 11% « tout à fait »



Globalement, avez-vous confiance dans votre assurance voyage ?

ST Non : 40%

ST Oui : 59%



D'ailleurs, l'image détaillée des contrats d'assurance n'est pas très bonne : une majorité de Français ne jugent pas qu'ils soient compréhensibles (58%) ni qu'ils expliquent clairement sur quoi on est couvert (54%)



Et diriez-vous que votre contrat d'assurance voyage ...

