

Baromètre vacances des Européens et des Américains

ÉTUDE IPSOS/EUROP ASSISTANCE

19^E ÉDITION

RAPPORT ASSURANCE



© 2019 Ipsos. Tous droits réservés. Ce document contient des informations confidentielles appartenant à Ipsos. Toute divulgation ou reproduction est interdite sans le consentement écrit préalable d'Ipsos.

GAME CHANGERS

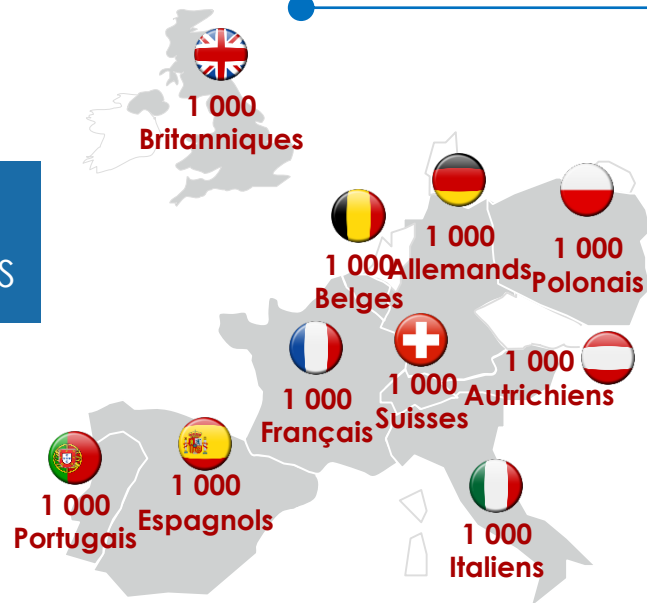


LE PÉRIMÈTRE DU BAROMÈTRE 2019

Périmètre américain



Périmètre européen



12 PAYS
12 000 ENTRETIENS



Les échantillons

Dans chaque pays, interrogation d'un échantillon représentatif de la population âgée de 18 ans et plus (16 ans et plus au Brésil), structuré selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession) après stratification par région et par catégorie d'agglomération.



Le calendrier

Les enquêtes sur le terrain ont été réalisées entre le 18 mars et le 10 avril 2019



Le mode de recueil des données

Enquête en ligne dans les 12 pays

2 EUROPÉENS SUR 3 SONT ASSURÉS CONTRE LES PROBLÈMES DE SANTÉ OU LES PANNES DE VÉHICULE LORSQU'ILS VOYAGENT

Lorsque vous partez en vacances, êtes-vous habituellement couvert par un contrat d'assurance ou d'assistance pour les risques suivants ?



Un problème de santé vous concernant
ou une personne vous accompagnant

EUROPE

66 % (+1 pt)



Une panne de votre véhicule

66 % (+1 pt)



Un problème concernant votre domicile

65 % (+1 pt)



Un accident de transport (avion, train, voiture, etc.)

63 % (+1 pt)








La perte de vos effets personnels
(bagages, vêtements, argent)

58 % (-1 pt)

L'ASSURANCE CONTRE LES GRÈVES/RETARDS DES TRANSPORTS CONNAÎT LA PLUS FORTE HAUSSE EN 2019






Lorsque vous partez en vacances, êtes-vous habituellement couvert par un contrat d'assurance ou d'assistance pour les risques suivants ?

	EUROPE	
 Un problème de santé concernant un de vos proches, qui ne vous accompagne pas	49 %	(+2 pts)
 Les risques d'attaques personnelles (vol, agression, etc.)	47 %	(+1 pt)
 Le risque de catastrophe naturelle (tremblement de terre, éruption volcanique, inondation, etc.)	41 %	(+2 pts)
 Une grève ou un retard des transports	38 %	(+5 pts)
 Les risques d'attentat	33 %	(+2 pts)

COUVERTURE DES RISQUES – PAR PAYS EUROPÉEN – 1/2

Lorsque vous partez en vacances, êtes-vous habituellement couvert par un contrat d'assurance ou d'assistance pour les risques suivants ?



	France	UK	Germany	Spain	Italy	Belgium	Austria	Switzerland	Portugal	Poland
	85 %	66 %	64 %	72 %	40 %	80 %	82 %	78 %	52 %	54 %
	79 %	77 %	61 %	70 %	42 %	81 %	67 %	74 %	53 %	63 %
	82 %	64 %	62 %	72 %	48 %	78 %	74 %	74 %	67 %	59 %
	75 %	77 %	56 %	68 %	43 %	71 %	76 %	75 %	47 %	54 %
	69 %	80 %	48 %	62 %	37 %	55 %	68 %	75 %	43 %	49 %

COUVERTURE DES RISQUES – PAR PAYS EUROPÉEN – 2/2

Lorsque vous partez en vacances, êtes-vous habituellement couvert par un contrat d'assurance ou d'assistance pour les risques suivants ?



63 % 63 % 32 % 54 % 26 % 51 % 51 % 61 % 35 % 42 %



54 % 54 % 47 % 52 % 34 % 62 % 52 % 58 % 41 % 51 %



59 % 56 % 25 % 41 % 28 % 51 % 41 % 47 % 33 % 33 %



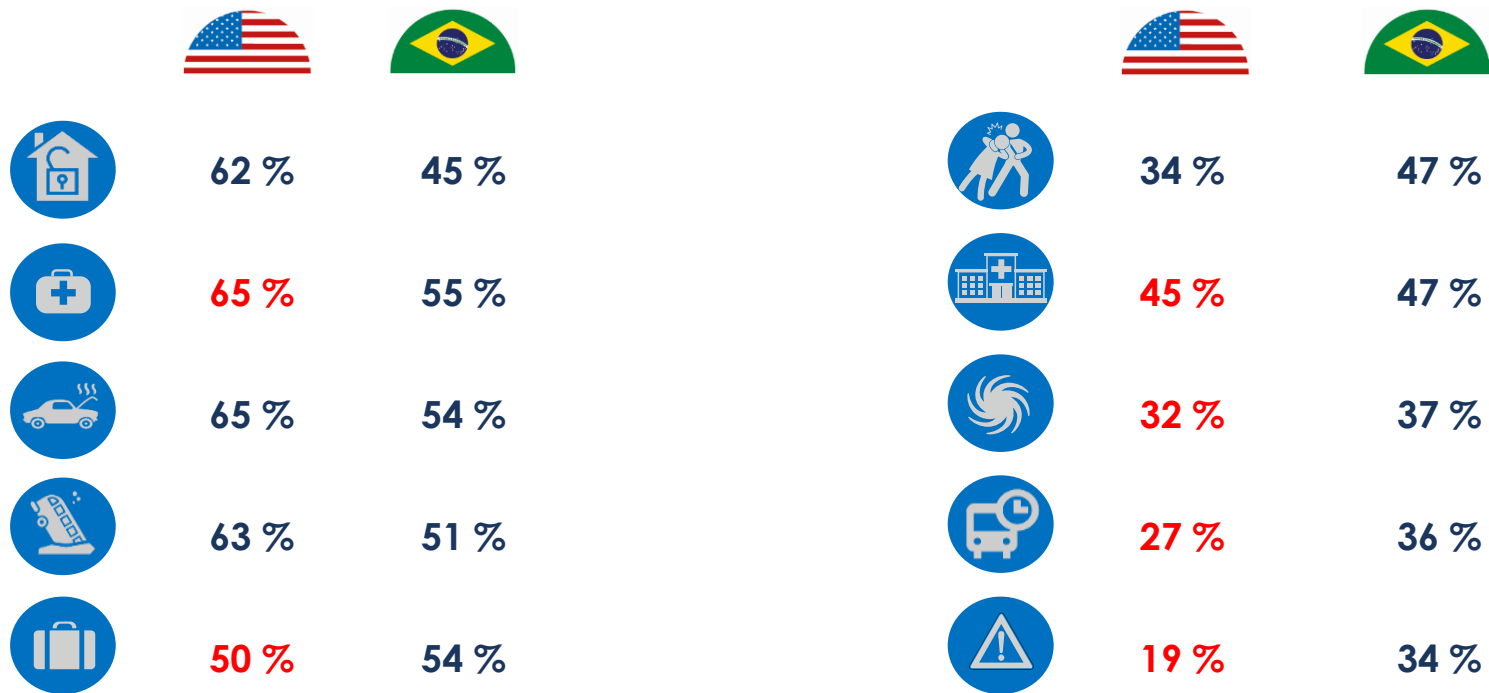
41 % 64 % 26 % 38 % 27 % 33 % 44 % 43 % 30 % 26 %



48 % 47 % 18 % 34 % 24 % 32 % 30 % 29 % 23 % 27 %






COUVERTURE DES RISQUES – PAR PAYS NON EUROPÉEN

Lorsque vous partez en vacances, êtes-vous habituellement couvert par un contrat d'assurance ou d'assistance pour les risques suivants ?



LES 3 PROBLÈMES PRINCIPAUX RENCONTRÉS PAR LES EUROPÉENS EN VOYAGE SONT LES RETARDS DES TRANSPORTS, LA PANNE DU VÉHICULE ET LES PROBLÈMES DE SANTÉ

Au cours d'un voyage, avez-vous déjà rencontré les problèmes suivants ?

		EUROPE
	Une grève ou un retard des transports	31 %
	Une panne de votre véhicule	28 %
	Un problème de santé vous concernant ou une personne vous accompagnant	27 %
	La perte de vos effets personnels (bagages, vêtements, argent)	19 %
	Un problème de santé concernant un de vos proches, qui ne vous accompagne pas	17 %

LES ACCIDENTS ET ATTAQUES SONT BEAUCOUP MOINS FRÉQUENTS

Au cours d'un voyage, avez-vous déjà rencontré les problèmes suivants ?



Un problème concernant votre domicile

EUROPE

11 %



Un accident de transport
(avion, train, voiture, etc.)

11 %



Les risques d'attaques personnelles
(vol, agression, etc.)

10 %



Le risque de catastrophe naturelle
(tremblement de terre,
éruption volcanique, inondation, etc.)

8 %

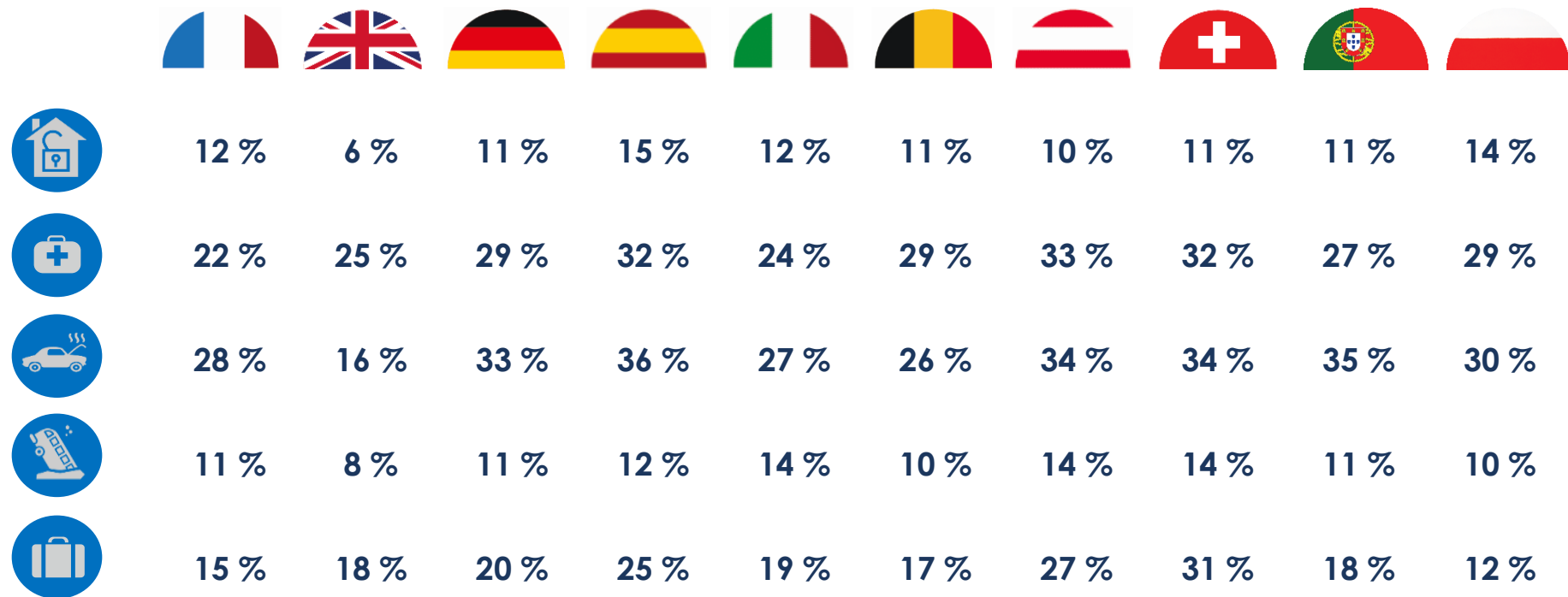


Les risques d'attentats

5 %

PROBLÈMES RENCONTRÉS – PAR PAYS EUROPÉEN – 1/2

Au cours d'un voyage, avez-vous déjà rencontré les problèmes suivants ?



PROBLÈMES RENCONTRÉS – PAR PAYS EUROPÉEN – 2/2

Au cours d'un voyage, avez-vous déjà rencontré les problèmes suivants ?



8 %

7 %

11 %

11 %

10 %

11 %

13 %

15 %

10 %

11 %



12 %

14 %

17 %

22 %

20 %

14 %

18 %

18 %

20 %

22 %



7 %

7 %

9 %

8 %

10 %

8 %

8 %

12 %

7 %

7 %



39 %

28 %

23 %

35 %

40 %

31 %

31 %

45 %

34 %

15 %



4 %

3 %

4 %

7 %

7 %

7 %

2 %

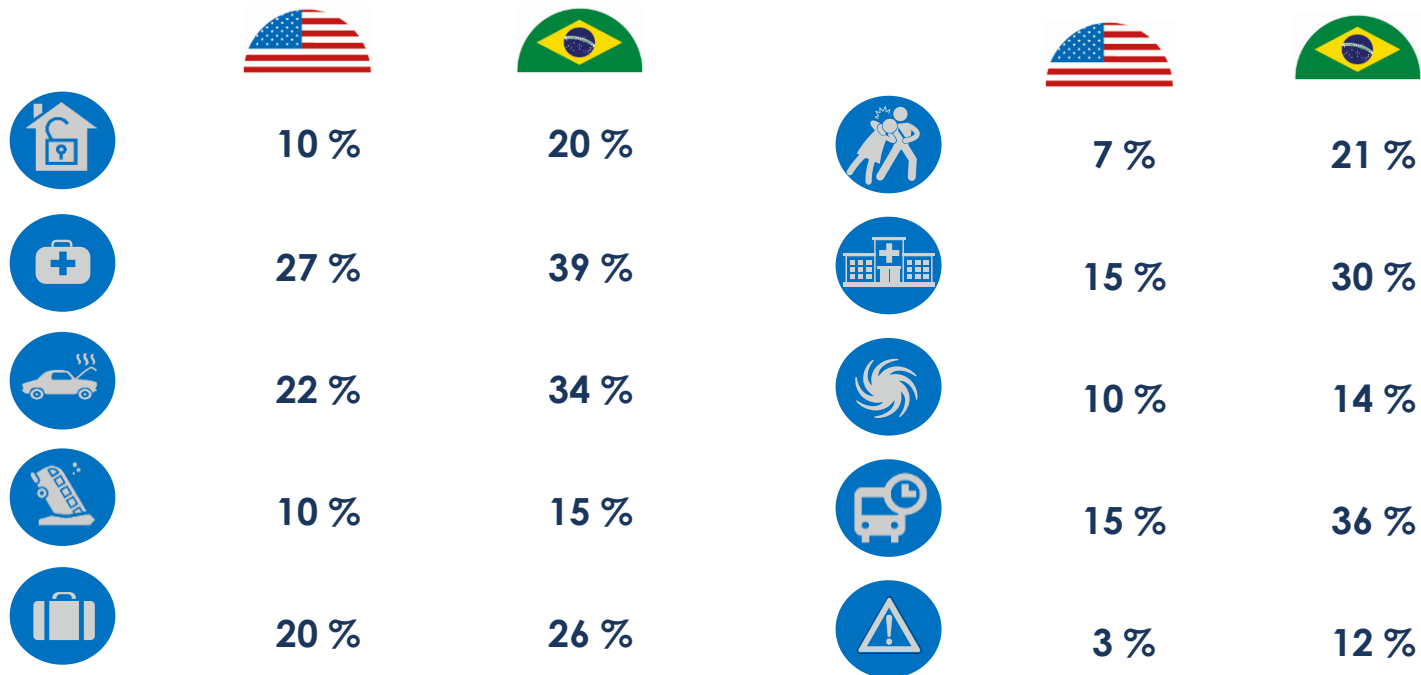
6 %

5 %

6 %

PROBLÈMES RENCONTRÉS – PAR PAYS NON EUROPÉENS

Au cours d'un voyage, avez-vous déjà rencontré les problèmes suivants ?



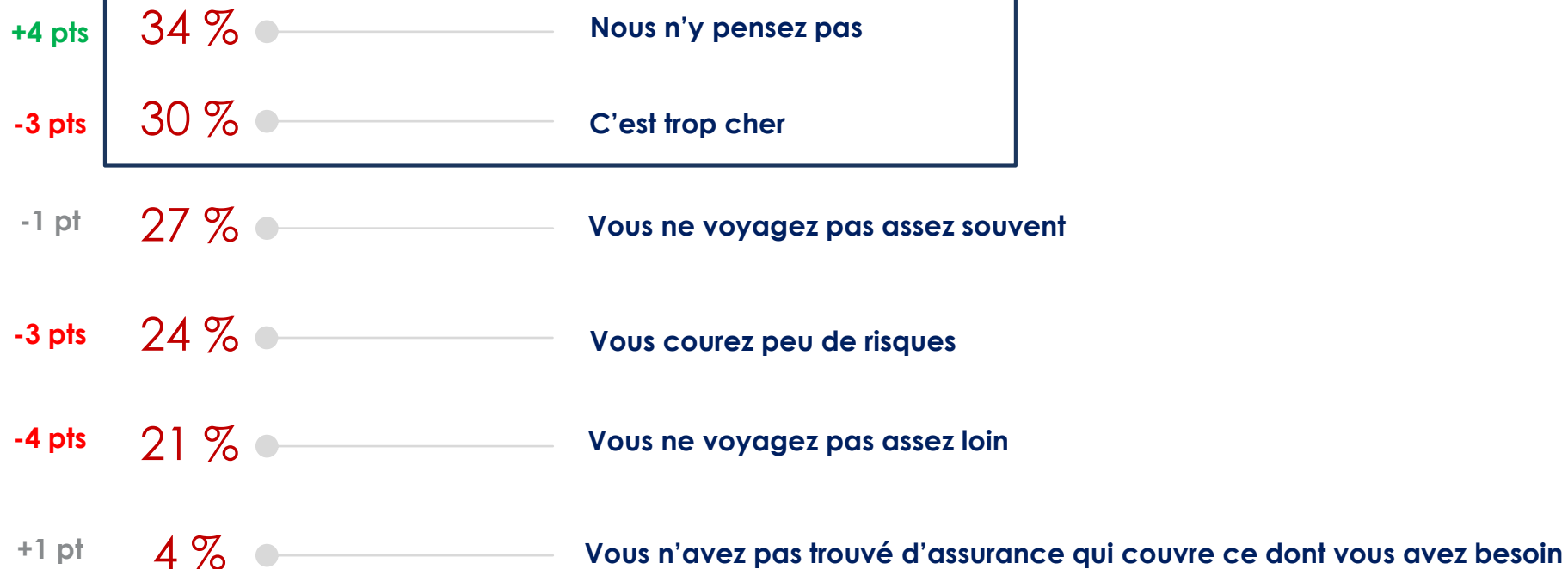
LES GRÈVES/RETARDS DES TRANSPORTS SONT LE PREMIER PROBLÈME RENCONTRÉ, MAIS EST LOIN D'ÊTRE LE PREMIER PROBLÈME CONTRE LEQUEL LES EUROPÉENS S'ASSURENT

ASSURÉ CONTRE		EUROPE	DÉJÀ RENCONTRÉ	
Classement	%		Classement	%
N° 9	38 %	Une grève ou un retard des transports	31 %	N° 1
N° 1	66 %	Une panne de votre véhicule	28 %	N° 2
N° 1	66 %	Un problème de santé pendant les vacances	27 %	N° 3
N° 5	58 %	La perte de vos effets personnels	19 %	N° 4
N° 6	49 %	Un problème de santé concernant un de vos proches, qui ne vous accompagne pas	17 %	N° 5
N° 3	65 %	Un problème concernant votre domicile	11 %	N° 6
N° 4	63 %	Un accident de transport	11 %	N° 6
N° 7	47 %	Les risques d'attaques personnelles	10 %	N° 8
N° 8	41 %	Le risque de catastrophe naturelle	8 %	N° 10
N° 10	33 %	Les risques d'attentats	5 %	N° 11

EN 2019, LE PRIX ARRIVE SEULEMENT EN DEUXIÈME PLACE POUR EXPLIQUER LA NON-SOUSCRIPTION À UNE ASSURANCE VOYAGE

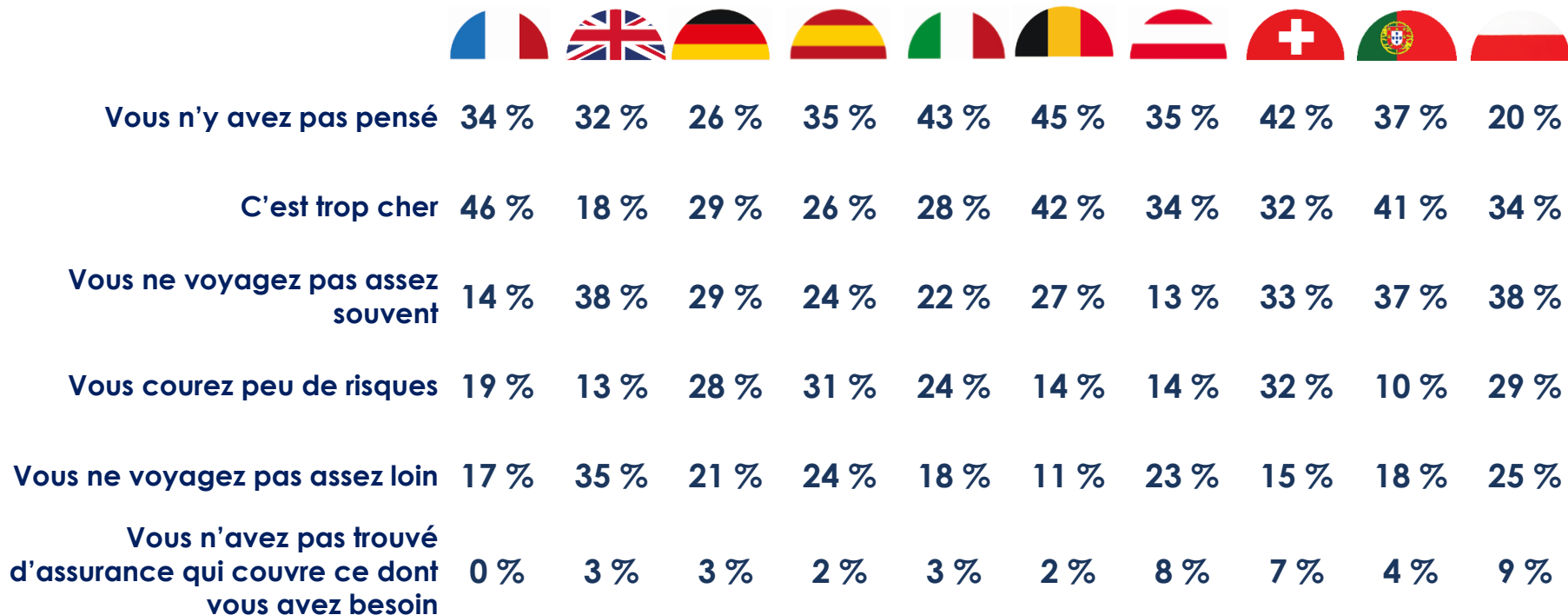
Pourquoi n'avez-vous pas pris d'assurance voyage pour vos vacances ?

EUROPE





RAISONS DE NON-ASSURANCE – PAR PAYS EUROPÉEN

Pourquoi n'avez-vous pas pris d'assurance voyage pour vos vacances ?



RAISONS DE NON-ASSURANCE – PAR PAYS NON EUROPÉEN

Pourquoi n'avez-vous pas pris d'assurance voyage pour vos vacances ?

		
Vous n'y avez pas pensé	36 %	34 %
C'est trop cher	43 %	31 %
Vous ne voyagez pas assez souvent	35 %	33 %
Vous courez peu de risques	10 %	5 %
Vous ne voyagez pas assez loin	15 %	24 %
Vous n'avez pas trouvé d'assurance qui couvre ce dont vous avez besoin	9 %	4 %

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE RESTE LA RÉFÉRENCE POUR SOUSCRIRE UN CONTRAT D'ASSURANCE OU D'ASSISTANCE

Auprès de qui avez-vous souscrit ce contrat d'assurance ou d'assistance ?











EUROPE

37 %	-11 pts	Directement auprès d'une compagnie d'assurance
17 %	-1 pt	Auprès de votre organisme de carte de crédit
14 %	-1 pt	En ligne auprès d'un comparateur qui propose des assurances de différentes compagnies
14 %	-2 pts	Auprès d'une agence de voyage
13 %	-	Directement auprès d'un courtier en assurances
9 %	-1 pt	Auprès d'un voyageur en ligne au moment de l'achat
8 %	-	Directement auprès d'une société d'assistance
7 %	=	Auprès de la compagnie aérienne lorsque vous avez acheté votre voyage
5 %	=	Auprès de l'hôtel ou du loueur

NB : La baisse de l'assurance voyage peut être expliquée par l'ajout en 2019 de 2 éléments « courtier en assurances » et « société d'assistance », qui l'ont peut-être quelque peu « cannibalisé ».

CANAUX DE SOUSCRIPTION D'ASSURANCES – PAR PAYS EUROPÉEN

Après de qui avez-vous souscrit ce contrat d'assurance ou d'assistance ?

										
Directement auprès d'une compagnie d'assurance	59 %	24 %	41 %	18 %	26 %	33 %	31 %	54 %	29 %	40 %
Après de votre organisme de carte de crédit	28 %	15 %	15 %	13 %	11 %	13 %	36 %	15 %	19 %	10 %
En ligne auprès d'un comparateur qui propose des assurances de différentes compagnies	2 %	39 %	13 %	13 %	13 %	3 %	7 %	5 %	8 %	14 %
Après d'une agence de voyage	9 %	7 %	13 %	27 %	18 %	16 %	15 %	9 %	25 %	20 %
Directement auprès d'un courtier en assurances	7 %	10 %	18 %	11 %	9 %	24 %	26 %	14 %	21 %	16 %
Après d'un voyageur en ligne au moment de l'achat	5 %	7 %	9 %	14 %	17 %	6 %	10 %	6 %	8 %	5 %
Directement auprès d'une société d'assistance	6 %	4 %	8 %	11 %	8 %	16 %	7 %	18 %	9 %	6 %
Après de la compagnie aérienne, ligne de croisières ou compagnie ferroviaire	5 %	4 %	6 %	13 %	12 %	8 %	6 %	6 %	9 %	5 %
Après de l'hôtel ou du loueur	4 %	5 %	5 %	7 %	9 %	5 %	3 %	4 %	6 %	6 %

CANAUX DE SOUSCRIPTION D'ASSURANCES – PAR PAYS NON EUROPÉEN

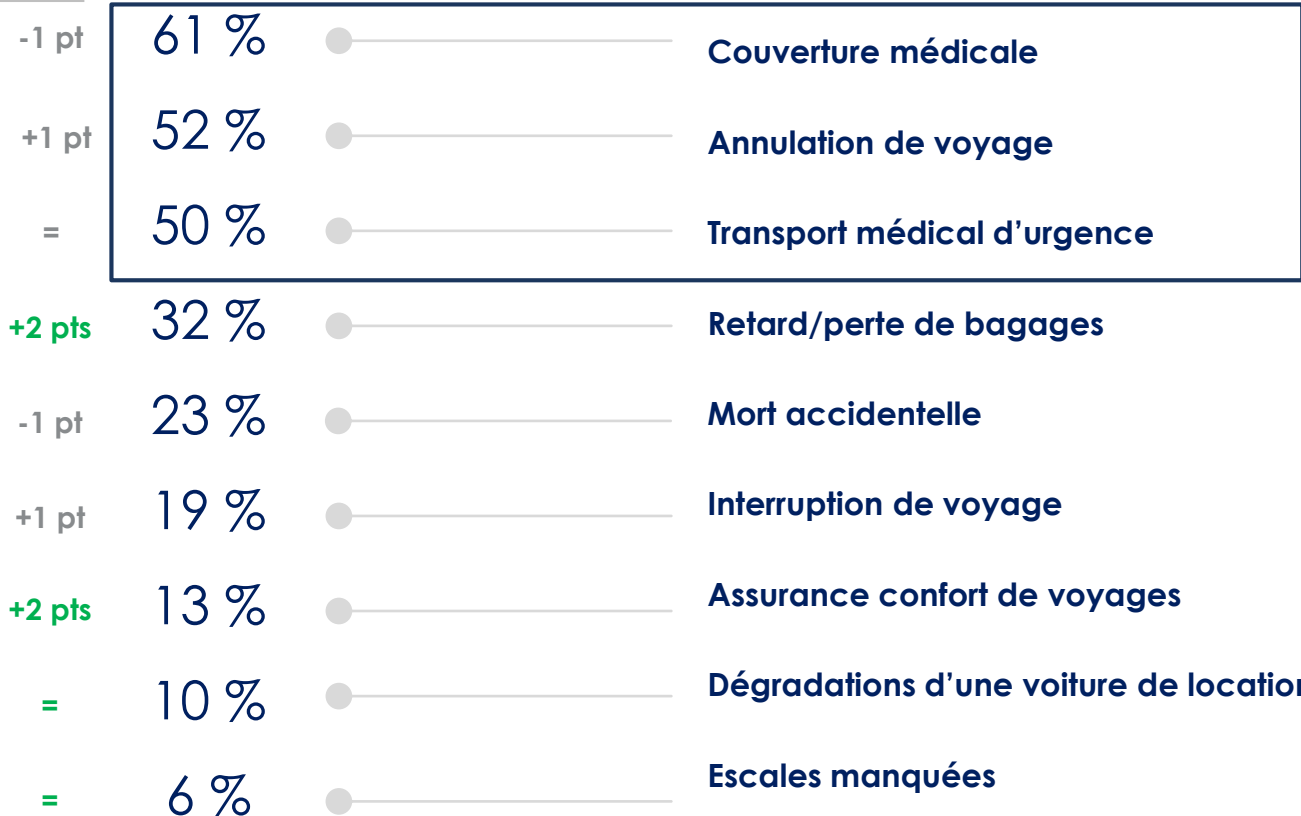
Auprès de qui avez-vous souscrit ce contrat d'assurance ou d'assistance ?

		
Directement auprès d'une compagnie d'assurance	14 %	21 %
Auprès de votre organisme de carte de crédit	27 %	14 %
En ligne auprès d'un comparateur qui propose des assurances de différentes compagnies	8 %	15 %
Auprès d'une agence de voyage	15 %	27 %
Directement auprès d'un courtier en assurances	19 %	12 %
Auprès d'un voyageur en ligne au moment de l'achat	17 %	15 %
Auprès de ma compagnie aérienne, ligne de croisières ou compagnie ferroviaire	17 %	15 %
Directement auprès d'une société d'assistance	4 %	15 %
Auprès de l'hôtel ou du loueur	11 %	10 %

UN TRIO DE TÊTE POUR L'ASSURANCE VOYAGE : ANNULATION ET SOUTIEN MÉDICAL

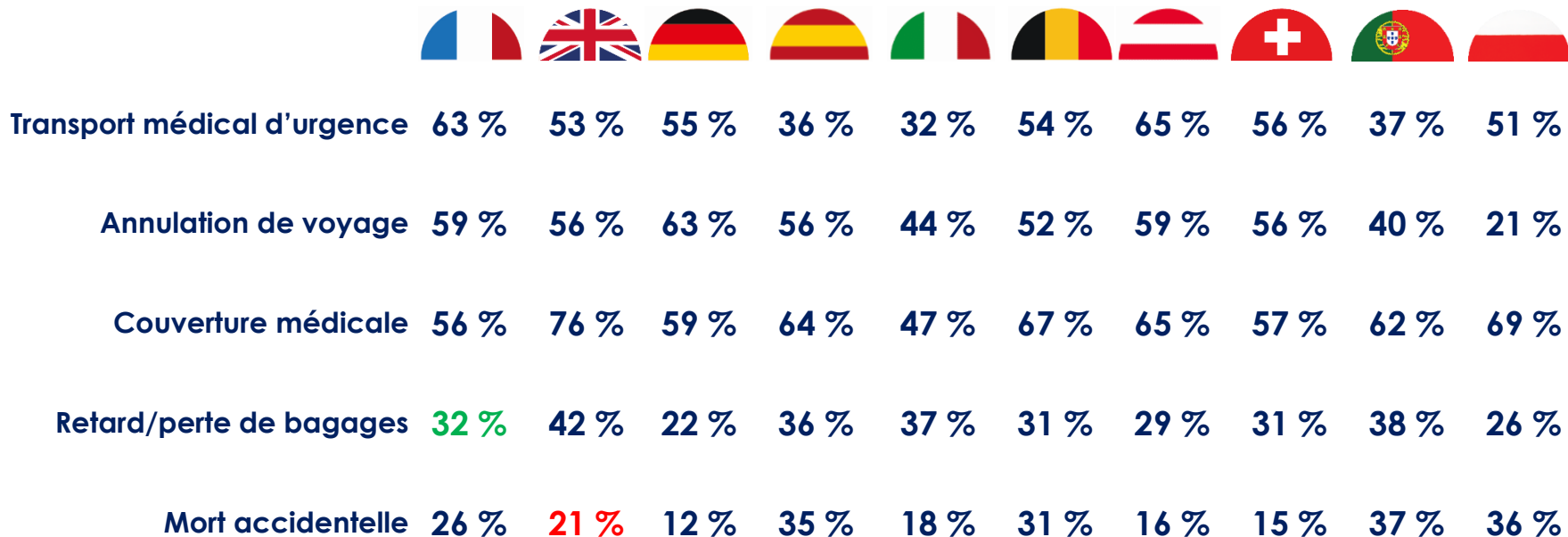
Parmi les éléments suivants, quels sont les trois les plus essentiels à une assurance voyage selon vous ?

EUROPE



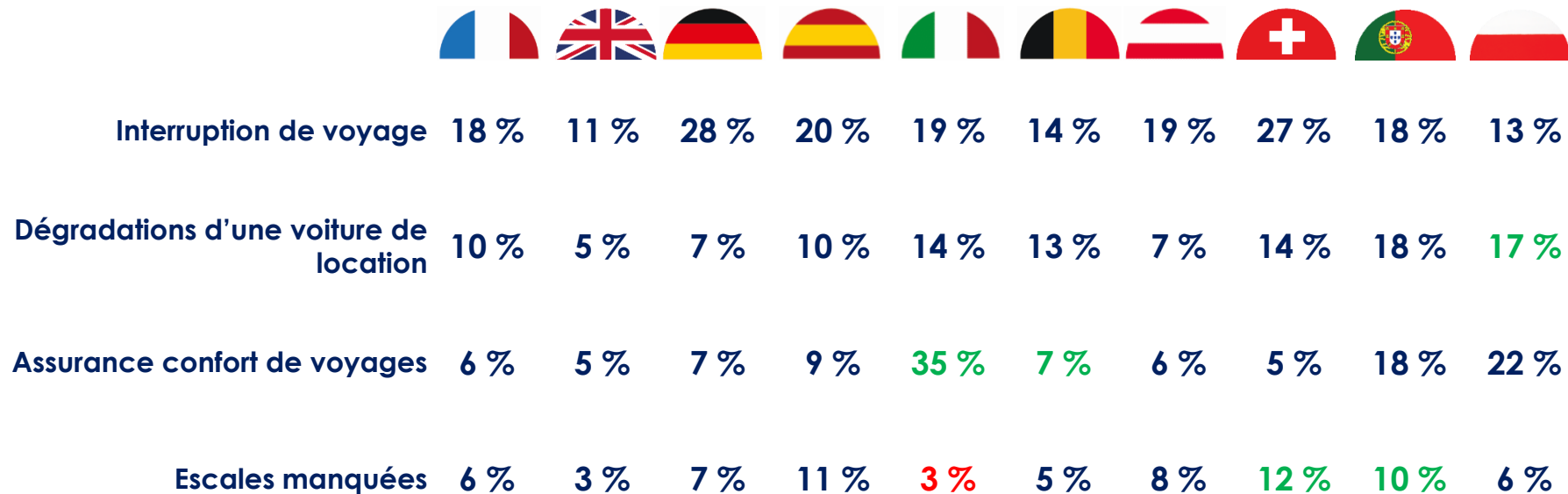
L'ESSENTIEL D'UNE ASSURANCE VOYAGE – PAR PAYS EUROPÉEN – 1/2

Parmi les éléments suivants, quels sont les trois les plus essentiels à une assurance voyage selon vous ?







L'ESSENTIEL D'UNE ASSURANCE VOYAGE – PAR PAYS EUROPÉEN – 2/2

Parmi les éléments suivants, quels sont les trois les plus essentiels à une assurance voyage selon vous ?



L'ESSENTIEL D'UNE ASSURANCE VOYAGE – PAR PAYS NON EUROPÉEN – 1/2

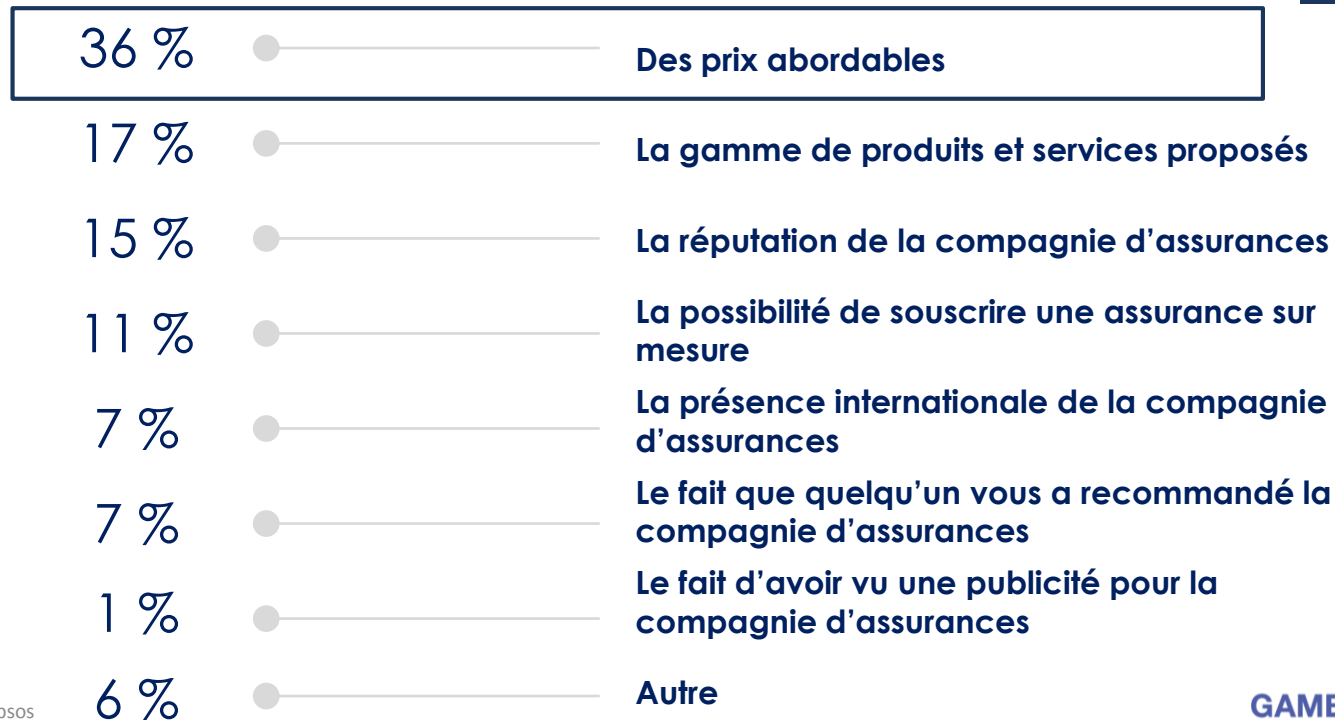
Parmi les éléments suivants, quels sont les trois les plus essentiels à une assurance voyage selon vous ?

					
Transport médical d'urgence	36 %	33 %	Interruption de voyage	26 %	14 %
Annulation de voyage	55 %	27 %	Dégradations d'une voiture de location	25 %	19 %
Couverture médicale	44 %	52 %	Assurance confort de voyages	11 %	16 %
Retard/perte de bagages	41 %	43 %	Escales manquées	5 %	14 %
Mort accidentelle	18 %	31 %			

LE PRIX EST LE PREMIER CRITÈRE RETENU POUR CHOISIR UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE VOYAGE











Si vous deviez choisir une compagnie d'assurances pour une assurance voyage, quels critères influenceraient le plus votre choix ?

EUROPE





CRITÈRE DE CHOIX D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE VOYAGE – PAYS NON EUROPÉENS

Si vous deviez choisir une compagnie d'assurances pour une assurance voyage, quels critères influenceraient le plus votre choix ?

										
Des prix abordables	29 %	38 %	42 %	32 %	32 %	35 %	34 %	37 %	41 %	36 %
La gamme de produits et services proposés	13 %	24 %	15 %	18 %	12 %	15 %	20 %	19 %	19 %	18 %
La réputation de la compagnie d'assurances	15 %	19 %	9 %	17 %	20 %	15 %	11 %	9 %	13 %	16 %
La possibilité de souscrire une assurance sur mesure	18 %	6 %	13 %	9 %	9 %	15 %	13 %	14 %	9 %	6 %
La présence internationale de la compagnie d'assurances	13 %	2 %	4 %	11 %	8 %	10 %	7 %	9 %	6 %	7 %
Le fait que quelqu'un vous a recommandé la compagnie d'assurances	6 %	5 %	8 %	8 %	8 %	6 %	9 %	8 %	8 %	11 %
Le fait d'avoir vu une publicité pour la compagnie d'assurances	1 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Autre	5 %	5 %	9 %	4 %	9 %	3 %	5 %	3 %	3 %	5 %

CRITÈRE DE CHOIX D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE VOYAGE – PAYS NON EUROPÉENS

Si vous deviez choisir une compagnie d'assurances pour une assurance voyage, quels critères influenceraient le plus votre choix ?

		
Des prix abordables	44 %	31 %
La gamme de produits et services proposés	18 %	14 %
La réputation de la compagnie d'assurances	16 %	25 %
La possibilité de souscrire une assurance sur mesure	5 %	6 %
La présence internationale de la compagnie d'assurances	2 %	5 %
Le fait que quelqu'un vous a recommandé la compagnie d'assurances	7 %	11 %
Le fait d'avoir vu une publicité pour la compagnie d'assurances	1 %	3 %
Autre	7 %	5 %

Fin du document