



AMADEUS

Rethink Travel Global Survey

Données pour la France

2020

Introduction

As of 20th October 2020, government statistics show France has recorded 1,282,769 confirmed cases resulting in 36,020 deaths attributed to COVID-19. The impact to the country has been devastating, resulting in thousands of job losses, many of those jobs in travel, tourism and hospitality.

Entre le 14 et le 22 septembre 2020, Censuswide a réalisé une enquête dans 6 pays (Royaume-Uni, France, États-Unis, Inde, Allemagne et à Singapour) auprès de 6 074 personnes ayant voyagé à l'étranger au cours des 18 derniers mois.



Voici quelques-uns de ses résultats pour le marché français.

Similar reports focused on the other five countries plus a global report can be found at amadeus.com/rethinktravel

France insights

Les principales préoccupations liées au COVID-19 en matière de voyages

Les principales inquiétudes des voyageurs français sont la crainte de rester bloqué à destination si le vol est annulé ou modifié (42 %), et la quarantaine à destination ou au retour (42 %), suivies par la crainte d'un voyage moins agréable du fait des restrictions à destination (34 %). Seules 10 % des personnes interrogées s'inquiètent d'avoir l'information sur les destinations où on peut voyager en toute sécurité.

42%



Peur d'être isolés

42%



Mise en quarantaine imposé par le gouvernement à la fin du séjour

34%



Impacts négatifs des restrictions sur le bon déroulement du séjour

10%



Interrogation sur l'accès aux informations liées aux zones considérées comme non sûres

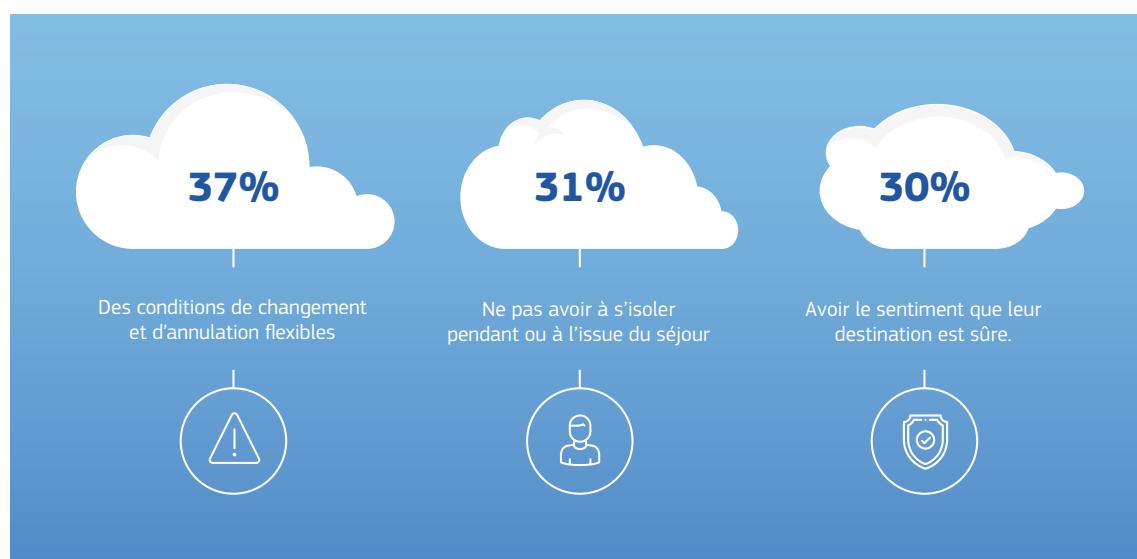
Les préoccupations varient en fonction du profil des voyageurs : les personnes habituées aux vols long-courriers sont moins inquiètes que celles qui voyagent sur des vols courts courriers quant au respect de la distance dans les avions (20 % contre 25 %), mais elles sont légèrement plus nombreuses à se préoccuper de la sécurité et de l'hygiène dans les transports publics (21 % contre 19 %).

Les voyageurs d'affaires se préoccupent moins de la baisse d'intérêt du voyage du fait des restrictions à destination (19% contre 37% pour les voyageurs loisirs), mais ils sont plus inquiets de disposer des informations sur les destinations sûres (15% contre 8% pour les voyageurs de loisirs).

Les préoccupations diffèrent également en fonction de l'âge : les 55-74 ans expriment plus d'inquiétudes concernant les quarantaines à destination ou au retour (60%) ou le risque d'être bloqué à destination si leur vol est annulé ou modifié (54%), alors que les 16-24 ans semblent moins s'inquiéter de ces questions (33% et 36% respectivement).

Les mesures qui permettraient aux voyageurs français de partir l'esprit tranquille

Pour voyager l'esprit léger, les personnes interrogées souhaitent avant tout **des conditions d'échange/annulation plus flexibles et des conditions de paiement permettant d'éviter les pénalités/de perdre de l'argent.** Cette attente a été mentionnée par 37% des répondants, suivie par le fait de ne pas avoir à s'isoler à destination ou au retour (31%) et le sentiment que la destination est sûre (30 %).



Des conditions flexibles d'échange/annulation et de paiement permettant d'éviter les pénalités ou de perdre de l'argent semblent un critère moins important pour les voyageurs d'affaires (23 %), qui seraient **légèrement plus rassurés par des communications fréquentes de la part des entreprises du voyage sur le statut de leur voyage avant le départ (24 %).**

Dans l'ensemble, 23 % des répondants pensent que la technologie qui permet de réduire les contacts, les files d'attente et les différentes interactions est rassurante durant un voyage, une préférence qui est la plus marquée parmi les baby-boomers.

Les technologies qui redonneraient aux Français la confiance pour voyager au cours des 12 prochains mois

Les procédures sanitaires automatisées (36 %), le paiement sans contact (34 %) et les applications mobiles permettant de recevoir des notifications et des alertes durant le voyage (33 %) sont les technologies les plus appréciées qui, selon les répondants, leur redonneront la motivation pour voyager dans les 12 prochains mois.

Les répondants ayant fait un vol long-courrier au cours des 18 derniers mois ont été légèrement plus nombreux à dire que les applications mobiles qui envoient des notifications et des alertes pendant le voyage leur donneraient la confiance pour voyager dans les 12 prochains mois que les répondants ayant fait un vol court (36 % contre 35 %), tandis que la technologie la plus appréciée des répondants ayant réalisé un vol court au cours des 18 derniers mois est l'automatisation des opérations de nettoyage. Les voyageurs d'affaires privilégièrent quant à eux les paiements sans contact.

L'âge joue un rôle dans les préférences - alors que seulement 34 % des 16-24 ans retrouveraient la confiance pour voyager dans les 12 prochains mois grâce à l'automatisation des procédures de nettoyage, ce chiffre passe à 40 % pour les 55-74 ans. À l'inverse, 31 % des 16-24 ans ont déclaré que la carte d'embarquement mobile leur permettrait de retrouver la confiance pour voyager dans les 12 prochains mois, contre seulement 21 % des 55-74 ans.

Les innovations technologiques qui répondraient aux principales inquiétudes des voyageurs français en matière de COVID-19 et qui leur donneraient l'envie de voyager

91% des voyageurs français les plus inquiets à cause du COVID-19 ont répondu qu'au moins une des technologies mentionnées pourrait réduire leurs craintes et les encourager à voyager. La possibilité d'avoir des informations complètes au moment de la recherche, de la réservation et juste avant le départ est la plus souvent désignée comme permettant de réduire les craintes et incitant les répondants à voyager (33 %), suivie par une carte d'identité dématérialisée sur le mobile facilitant les contrôles tout au long du voyage (32 %) et les applications mobiles intégrant des informations sur les mesures et les obligations de sécurité de la ville de destination (31%).

Le besoin d'informations complètes au moment de la recherche, de la réservation et juste avant le départ est la plus importante chez les Boomers (42%, contre 29% pour les 16-24 ans), tandis que l'identité numérique sur mobile est plus populaire chez les répondants habitués aux voyages de courtes distances (36%) que chez les répondants qui voyagent sur de longues distances (30%).

¹ Inverse of respondents who selected 'None of the above' when answering 'Considering your biggest concerns about traveling in light of COVID-19, which of the following technology experiences would make you more likely to travel?' (9%)

Ce que les voyageurs français attendent de la technologie lorsqu'ils pensent voyage

Dans l'ensemble, les trois principales attentes des voyageurs français en matière de technologie lorsqu'ils s'agit de voyage, sont:

- Réduire les files d'attente et les regroupements dans les lieux publics (37%)
- Informer à l'avance en cas de retard (29%)
- Protéger les informations financières et personnelles (29%)

Les personnes qui voyagent sur de longues distances semblent moins souhaiter que celles qui prennent des vols courts (21 % contre 29 %) une technologie permettant de réduire les contacts physiques ou les interactions. **Les choix les plus fréquents (23 %) des voyageurs d'affaires est de disposer de solutions qui rendent la réservation plus facile, plus intuitive et adaptée à leurs besoins.**

L'âge entre en ligne de compte : les générations plus âgées sont beaucoup plus intéressées par les technologies permettant de réduire les files d'attente et les regroupements dans les espaces publics (51% pour les baby-boomers contre 27% pour la Génération Z) et de réduire les contacts (37% pour les baby-boomers contre 17% pour la génération Z) lors des voyages.

Travelers' hopes and expectations for the future of travel

Une majorité des personnes interrogées (64 %) espère ne pas avoir à réduire ses déplacements en raison des restrictions imposées au cours des 12 prochains mois. Cette proportion augmente lorsqu'on parle de confiance individuelle : 73 % des répondants espèrent ne pas avoir à réduire leurs voyages du fait de leurs propres inquiétudes concernant le COVID-19, une part qui diminue avec l'âge (elle n'est que de 61 % pour les baby-boomers).

Alors que globalement seuls 22 % des répondants disent souhaiter disposer d'un moyen clair d'identifier les options de voyage durable et d'un mécanisme pour réduire les émissions de carbone des voyages, ce chiffre passe à 29 % pour la génération Z et à 30 % pour les voyageurs fréquents (affaires comme loisirs).

Différences régionales

- Les habitants de la région parisienne sont les plus nombreux à dire qu'il existe au moins une technologie qui leur permet voyager plus sereinement (95%) - ceux de la région Centre sont les moins nombreux (87%).
- Les habitants de Lille sont particulièrement préoccupés par le risque d'être bloqués à destination en raison d'une annulation ou d'un changement de vol - 52 % l'ont mentionné, contre 42 % au niveau national.
- C'est à Marseille que l'on trouve le plus grand nombre de personnes interrogées déclarant souhaiter que la technologie les aide à réduire l'impact environnemental de leurs voyages (24 %).

²A l'inverse des répondants qui ont choisi "Je m'attends à faire moins de voyages au cours des 12 prochains mois, en raison des restrictions gouvernementales en matière de voyages" (36%)

³A l'inverse des répondants qui ont choisi "Je m'attends à faire moins de voyages au cours des 12 prochains mois, en raison de mon manque de confiance dans la sécurité des voyages" (27%)