

Pour 69% des Français le voyage est synonyme de « digital detox »

Surtout pour les femmes et les 25-34 ans

Paris, le 17 juillet 2018 – soleil, dépaysement, repos, grèves, perte de bagages ... l'approche des vacances rime souvent avec excitation mais aussi avec stress lié au voyage. Alors que les Français sont de plus en plus nombreux à partir en vacances chaque année, le dernier sondage OpinionWay pour Air Indemnité, leader français de l'indemnisation des voyageurs aériens, analyse le rapport que les Français entretiennent avec les voyages, particulièrement les voyages en avion. Quelles sont leurs principales craintes ? Ont-ils déjà subi des préjudices lors d'un voyage en avion ? Ou encore quels sont leurs critères de choix d'une compagnie aérienne ?*

Les Français, femmes en tête, rêvent de déconnexion et d'évasion

A la simple évocation du mot voyage, 69% des Français pensent tout de suite à une déconnexion totale : exit smartphone, tablette, internet ! Cette tendance est surtout forte chez les femmes (73% contre 65% pour les hommes) et, étonnamment, chez les 25-34 qui sont 75% à déclarer qu'un voyage est avant tout l'occasion d'une « digital detox ».

Les femmes sont également plus enthousiastes que les hommes concernant les voyages, qui, selon elles, évoquent le dépaysement et l'excitation (respectivement 95% et 86% contre 89% et 70% pour les hommes). Pour elles, le voyage est également davantage synonyme de relaxation : **70% d'entre elles évoquent le farniente, la plage et le sable fin contre 60% des hommes. Toutefois, elles sont également plus nombreuses à craindre le découvert bancaire en voyage (37% contre 27%).**

Les voyages en avion sont, quant à eux, synonymes avant tout d'évasion pour une majorité de Français (56%) et là encore, plus pour les femmes que pour les hommes (62% contre 50%).

Cependant voyager en avion peut être synonyme de grèves et ce sont les Français qui ont voyagé au cours des 5 dernières années qui le pensent davantage : 22% contre 11% de ceux n'ayant pas pris l'avion ces 5 dernières années...

« Les Français sont enthousiasmés par l'idée de voyager, qui est avant tout pour eux synonyme d'éléments positifs, de dépaysement et d'excitation. Nous apprenons également que quand il s'agit de voyager en avion ils sont plus d'un sur deux à rêver d'évasion alors que

les éléments négatifs, faisant référence à des craintes et risques, sont spontanément moins évoqués. Les personnes les plus enthousiastes par les voyages sont les femmes et les personnes appartenant aux catégories populaires. », déclare Jérôme Gratelle, fondateur et président d’Air Indemnité.

Perte de bagages : la crainte d’un Français sur deux !

Au cours de ces 5 dernières années plus d’un Français sur 2 a voyagé au moins une fois en avion (57%) et ce sont les seniors qui voyagent le plus (69% des répondants). Mais pour beaucoup de voyageurs, se déplacer en avion peut rimer avec craintes voire expériences préjudiciables.

La plus grande crainte pour 49% des Français est que leurs bagages soient perdus ou détériorés lors d’un voyage : ce sont les femmes qui expriment majoritairement cette crainte (53%). Un peu plus d’un tiers des Français redoutent plutôt l’annulation d’un vol ou un accident au cours du vol. Là encore, ce sont les femmes qui expriment le plus la crainte de l’accident : elles sont 38% à le déclarer contre 28% pour les hommes.

Mais lorsqu’il s’agit de savoir si les Français sont nombreux à avoir subi un préjudice au cours d’un voyage en avion, **ils sont 36% à déclarer en avoir été victimes : incivilités de la part d’un passager, refus d’embarquement, correspondance manquée, annulation de vol...** Si la liste est longue, c’est le retard important (plus de 3 heures) qui arrive en haut du podium, ayant déjà touché 23% des voyageurs.

Choix des compagnies : les Français n’accordent pas trop d’importance à la ponctualité

Enfin, au-delà du prix du billet qui joue un rôle important dans le choix d’une compagnie aérienne et, bien que la peur d’un accident n’arrive qu’en 3ème position des craintes exprimées par les Français, ceux-ci misent avant tout sur la sécurité. De plus, même si le premier préjudice subi par les Français reste le retard, le critère de ponctualité lors du choix de la compagnie n’arrive qu’en 7ème position après les destinations proposées par la compagnie, la qualité de ses services, sa notoriété, le confort à bord et la gratuité des bagages en soute.

Si les femmes privilégient à 43% la sécurité contre 36% pour les hommes, ces derniers attachent plus d’importance à la qualité des services, au confort à bord et à la notoriété de la compagnie.

« Nous constatons que le préjudice le plus subi lors des voyages en avion est le retard : près d’un Français sur quatre ayant voyagé en avion au cours des 5 dernières années a déjà subi un retard de vol important (3h et plus). Les périodes de vacances sont en effet les plus impactées par les retards. Chez Air Indemnité, nous remarquons d’ailleurs sur la période des vacances d’été une forte demande d’accompagnement dans leur indemnisation de la part des voyageurs ayant rencontré des perturbations. De juin à septembre 2017, nous avons ainsi traité plusieurs dizaines de milliers de dossiers dont 62% concernaient des retards importants. » poursuit Jérôme Gratelle.

* Sondage OpinionWay pour Air indemnité réalisé les 20 et 21 juin 2018 sur un échantillon de 1056 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Pour plus d'informations :

Agence 3i Com

Meriem Kadari & Douha Cherif

06 48 15 94 16 06 - 60 05 44 99

meriem@agence3icom.fr - douha@agence3icom.fr

À propos d'Air Indemnité

Air Indemnité est le leader français des services d'indemnisation des passagers aériens. Depuis 2014, la société propose aux voyageurs victimes d'annulation de vol, de retard, de correspondance manquée ou de surbooking de les accompagner dans leur processus de réclamation et d'accroître leur chance d'indemnisation en France et à l'international. En 2017, l'entreprise a répondu à plus de 100 000 demandes d'assistance et prévoit une hausse de 100% des demandes de réclamation pour 2018. Air Indemnité est composée d'une cinquantaine de personnes expertes en juridique et engagées aux côtés des clients, toutes désireuses d'apporter leur savoir-faire avec une approche personnalisée.