

# Besoins des clients pour les voyages futurs

Le baromètre des vacances d'Hotelplan Suisse (avril 2021)

 **Hotelplan**  
SUISSE



## › L'envie de vacances est particulièrement marquée

Les clients germanophones déclarent surtout ressentir le besoin de rattraper leurs vacances. Les Romands, quant à eux, ont besoin de se remettre des restrictions actuelles (semi-confinement cantonaux). Le désir est freiné par l'insécurité et l'instabilité de la situation: responsabilité sociale, souci de ne pas se contaminer et, à moindre proportion, perte de revenus.

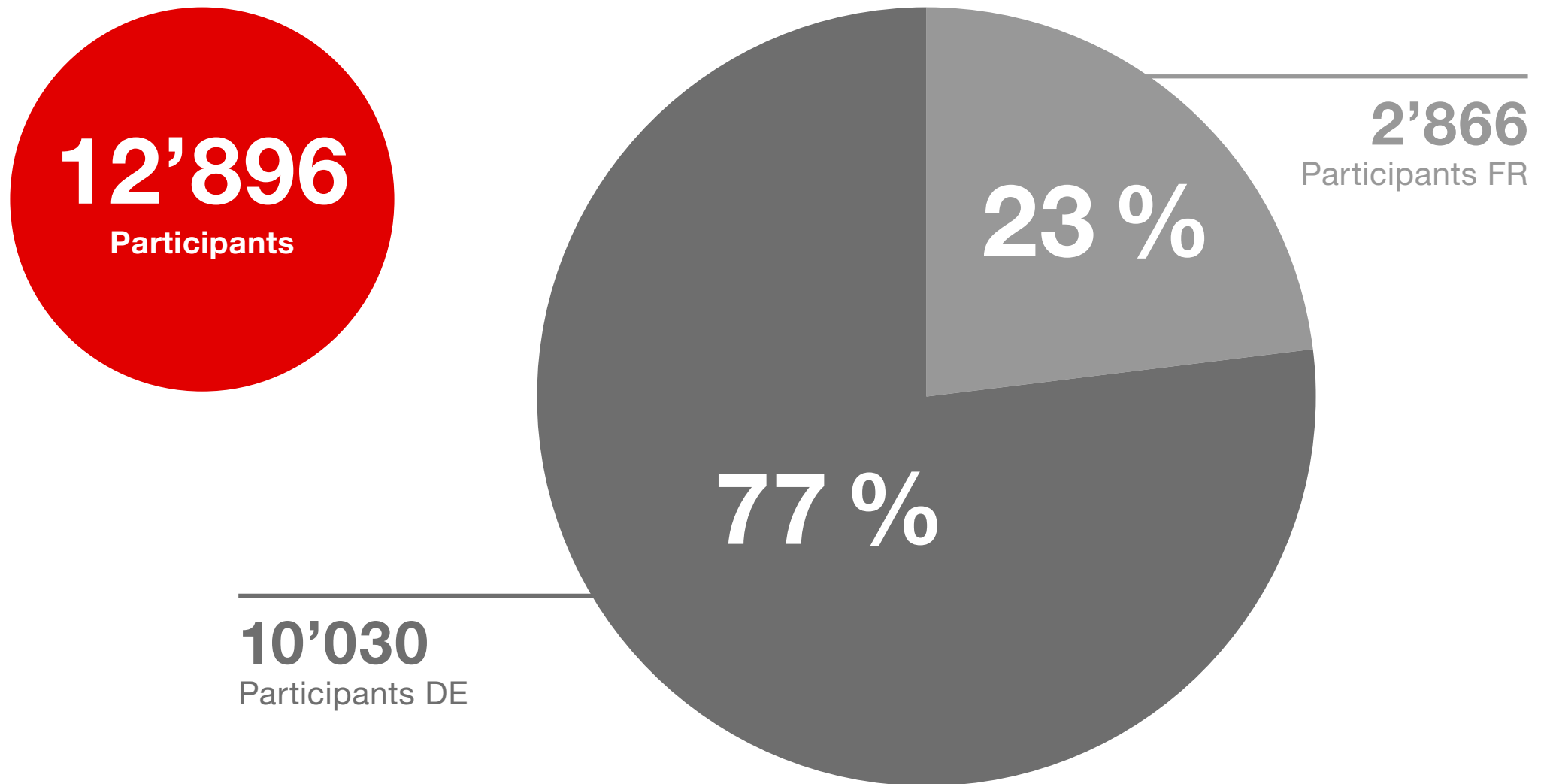
Les clients sont actuellement réticents à voyager à l'étranger, bien que le désir de voyager soit très élevé. L'intensité des réservations augmentera à mesure que les voyages deviendront moins compliqués et que les vaccinations permettront d'entrer dans le pays de destination sans test. En principe, les clients ne pensent pas que le risque d'infection soit plus élevé à l'étranger qu'en Suisse.

Les clients attendent de l'agence de voyage qu'elle propose un forfait tout compris et sans souci.

### **Les points les plus importants pour la clientèle sont:**

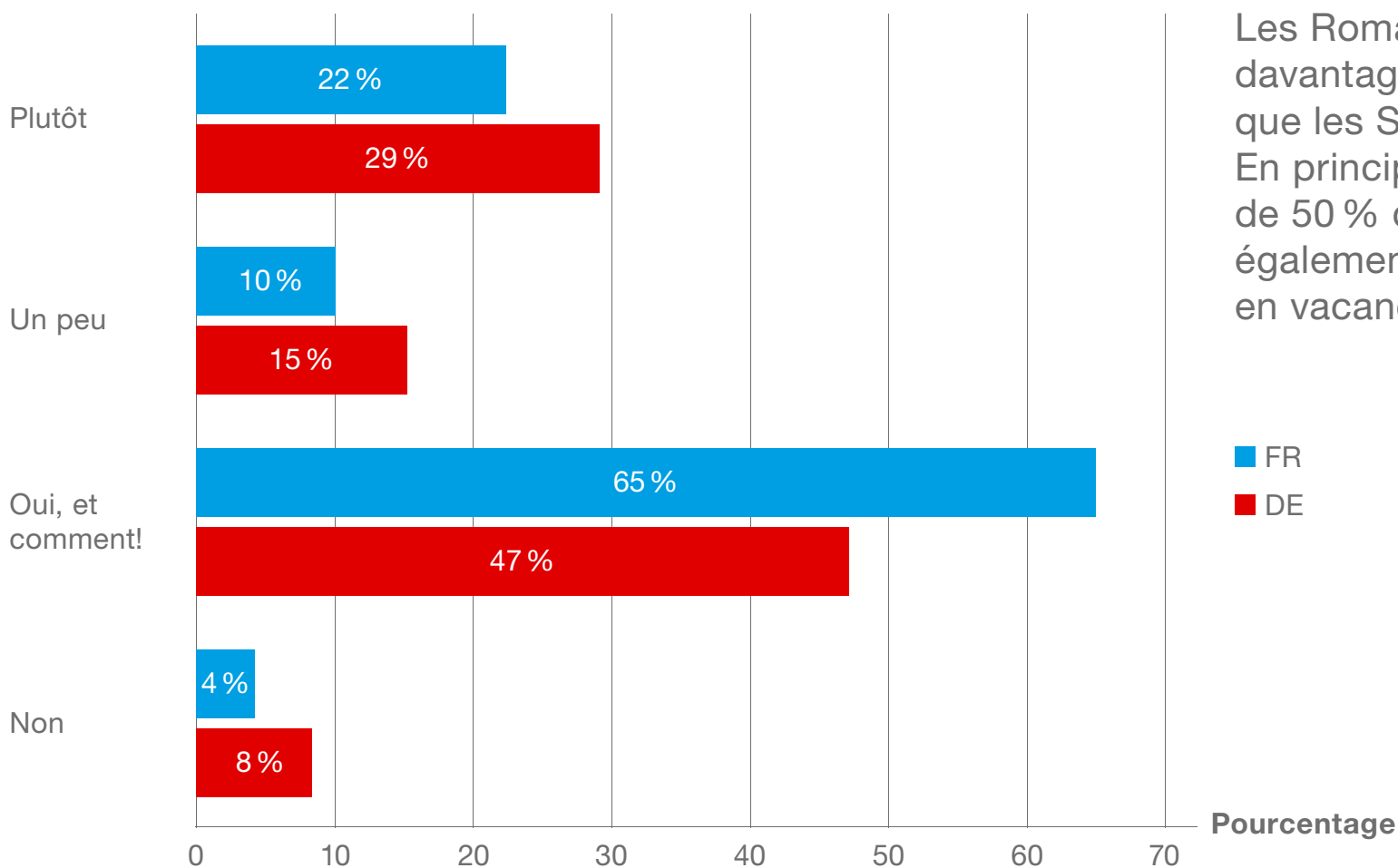
- › des conditions d'annulation flexibles
- › des informations sur les réglementations actuelles en vigueur
- › la garantie d'un processus simple (paquet de tests COVID)

## › Le baromètre des vacances suscite un grand intérêt



## › Le désir de voyager est très grand parmi les Romands

### Avez-vous envie de partir en vacances actuellement?

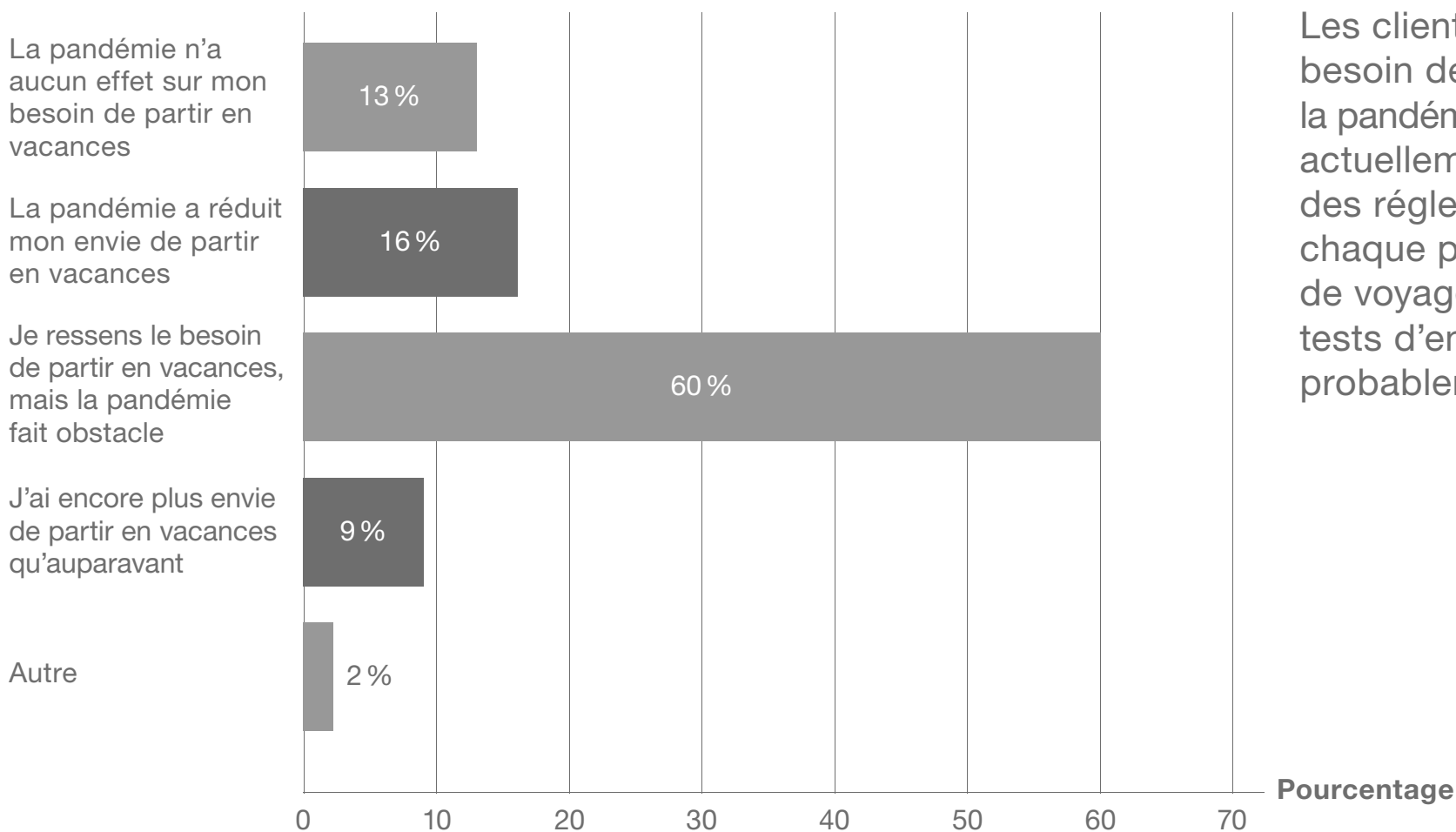


Les Romands semblent avoir davantage besoin de vacances que les Suisses alémaniques. En principe, cependant, près de 50 % des Alémaniques sont également désireux de partir en vacances.

Participants: 12'896

## › L'envie de voyager est freinée par la pandémie

### En quoi le Covid-19 influe-t-il sur vos envies de voyage?

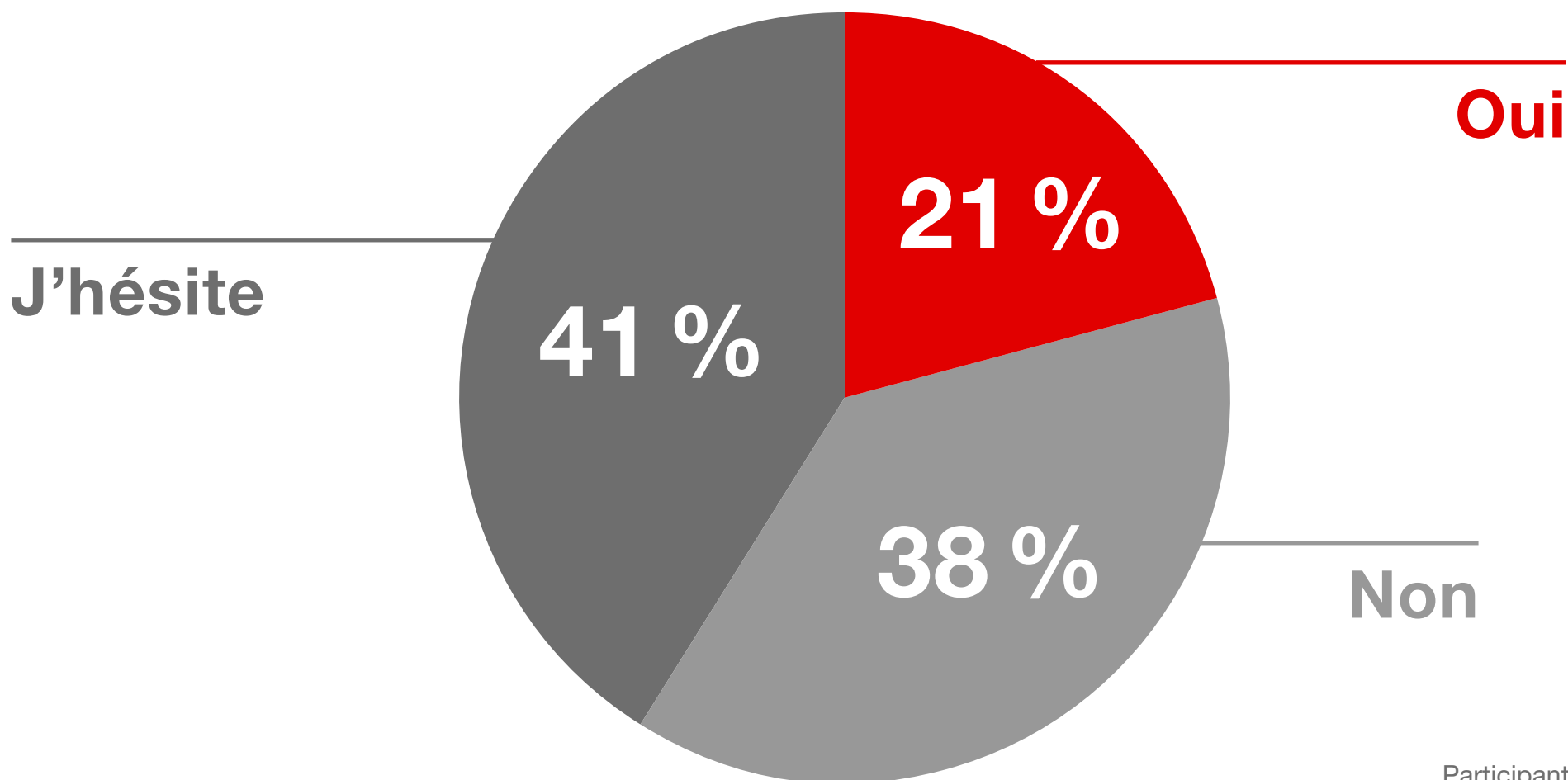


Les clients ont grand besoin de vacances, mais la pandémie les en empêche actuellement. La volatilité des réglementations de chaque pays en matière de voyages ainsi que les tests d'entrée sont très probablement en cause.

Participants: 12'896

## › L'instabilité de la situation mise en cause

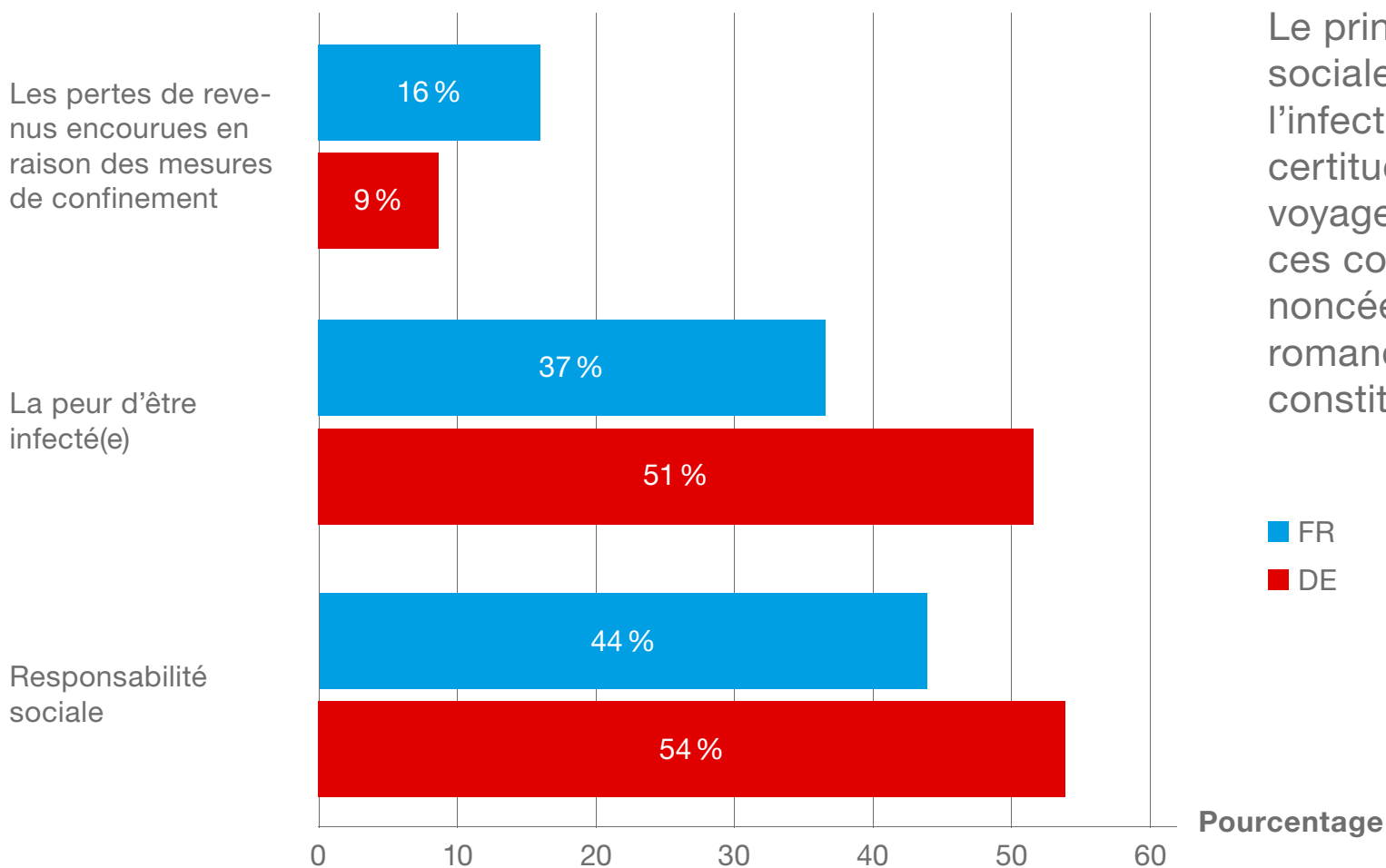
Dans les circonstances actuelles, réserveriez-vous un voyage?



Participants: 12'896

## › Responsabilité sociale très élevée

### Qu'est-ce qui vous empêche de voyager?

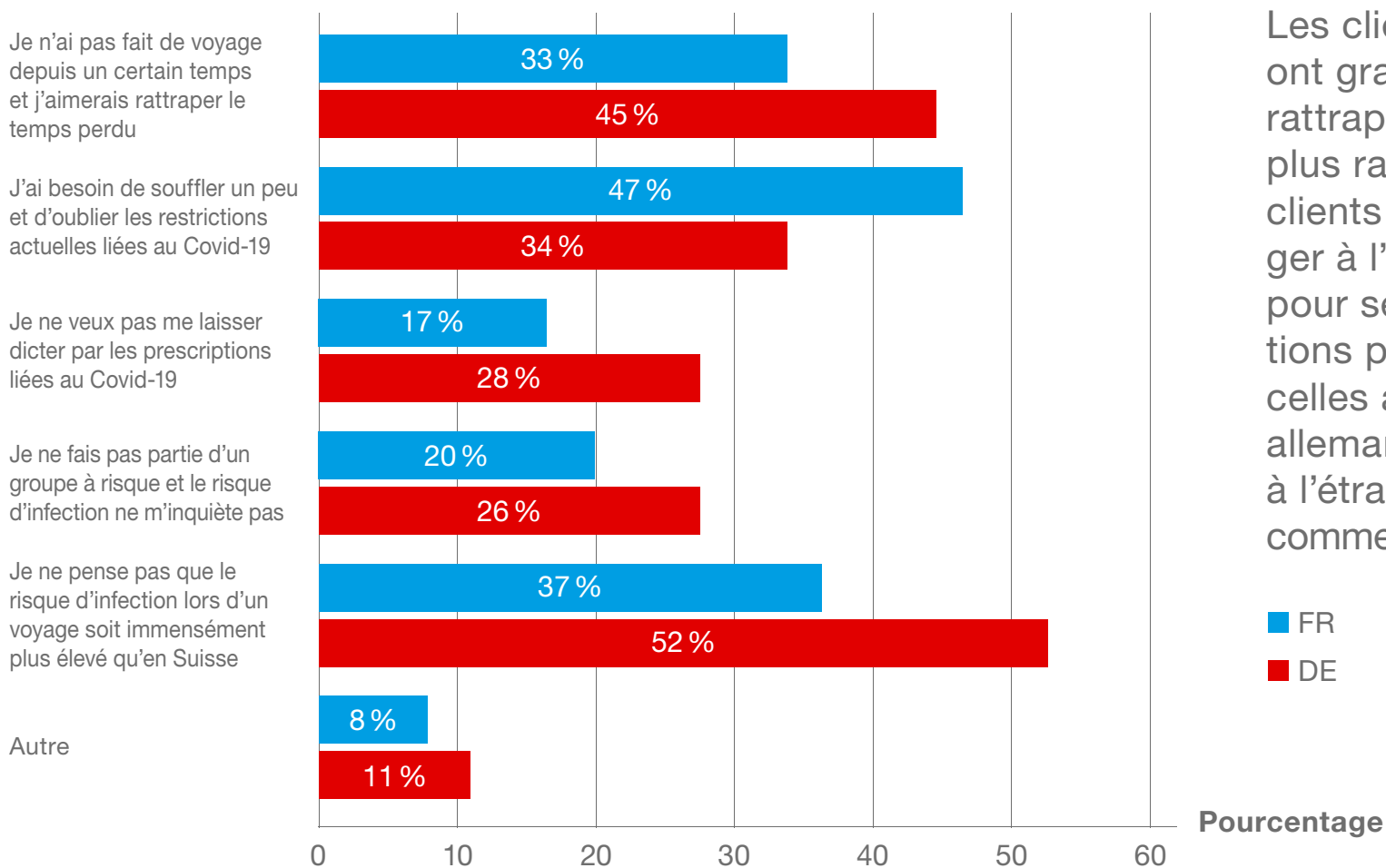


Le principe de responsabilité sociale et la protection contre l'infection sont une cause d'incertitude et un frein au désir de voyager. En Suisse allemande, ces contrariétés sont plus prononcées, tandis qu'en Suisse romande, la perte de revenu constitue un léger obstacle.

Participants: 4'819

## ➤ Rattrapage pour une région linguistique et pause pour une autre

Pour quelle(s) raison(s) voudriez-vous réserver un voyage en ce moment? (plusieurs choix possibles)



Les clients alémaniques ont grand besoin de pouvoir rattraper leurs vacances le plus rapidement possible. Les clients romands veulent voyager à l'étranger sans soucis pour se remettre des restrictions plus importantes que celles appliquées en Suisse allemande. Le risque d'infection à l'étranger n'est pas perçu comme immensément plus élevé.

■ FR  
■ DE

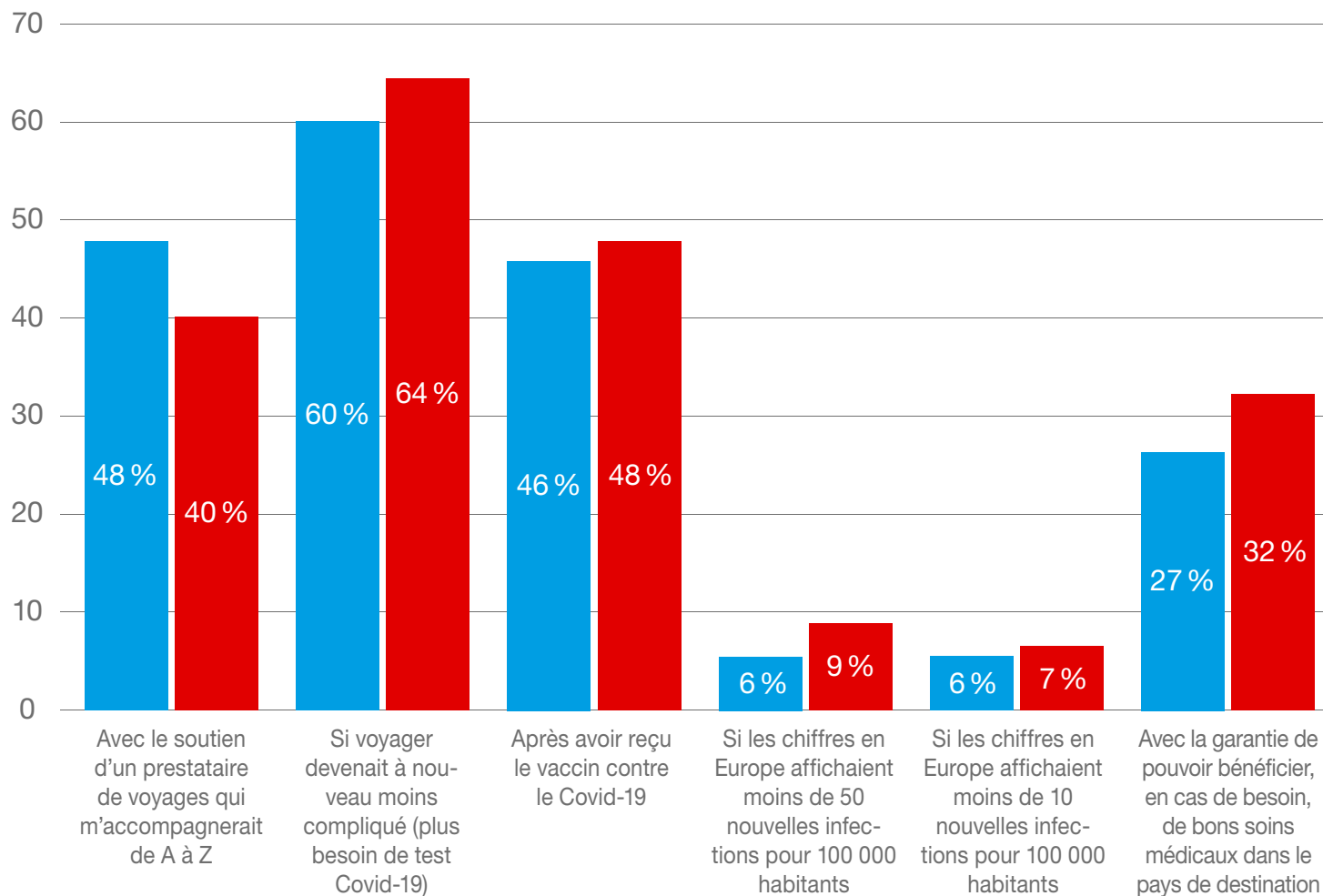
Participants: 5'174



## ➤ Les voyages doivent devenir plus simples

Dans quelles nouvelles conditions vous décideriez-vous à réserver un voyage? (plusieurs choix possibles)

Pourcentage



Les tests Covid-19 compliquent les déplacements. Les vaccinations, en revanche, peuvent inciter les clients à refaire des réservations. Les Romands recherchent davantage un soutien global de la part du fournisseur de voyages. Les clients alémaniques, quant à eux, prennent plutôt en considération la garantie de bons soins médicaux sur le lieu de vacances.

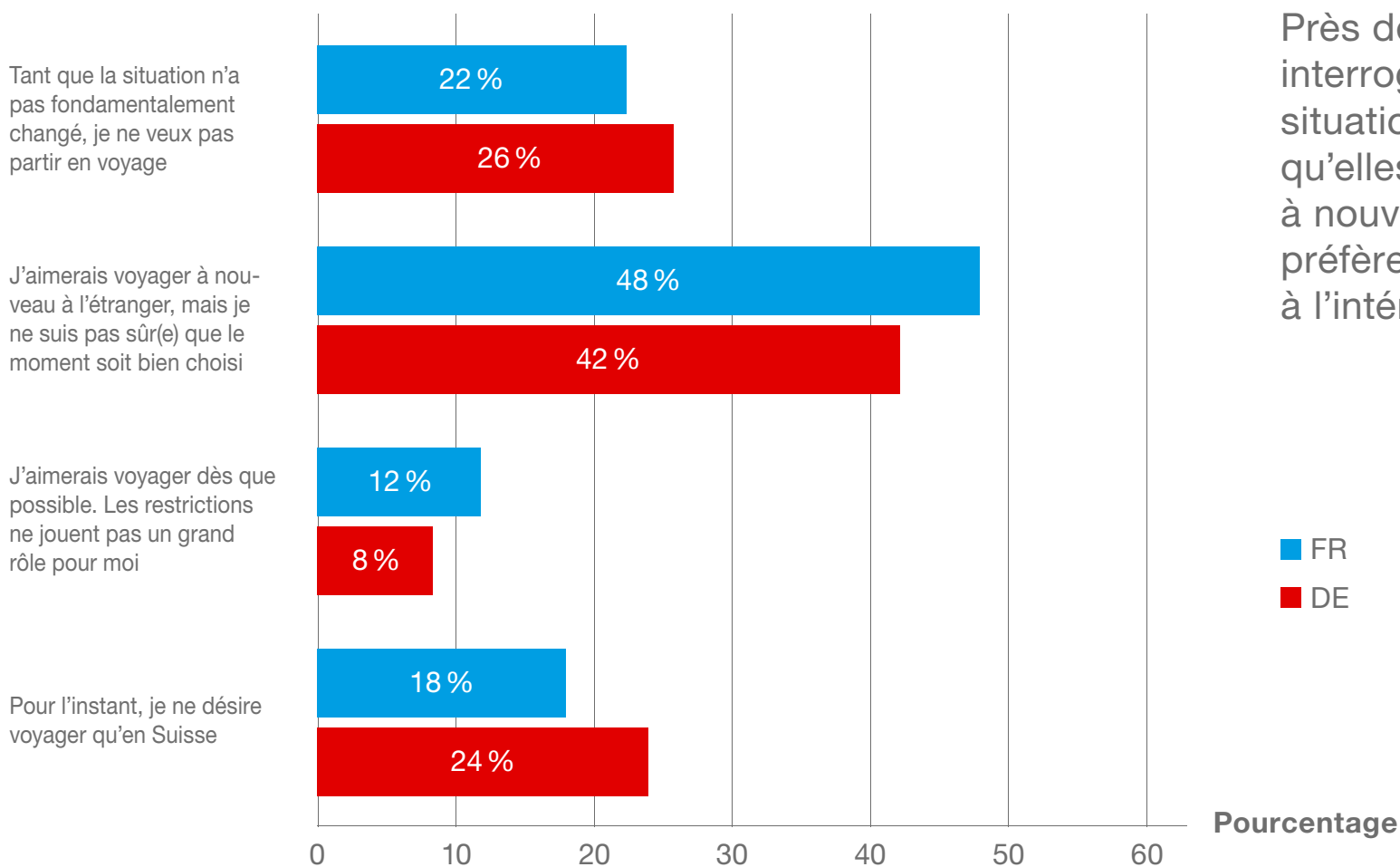
■ FR

■ DE

Participants: 12'058

## ➤ Les clients souhaitent grandement voyager à l'étranger, mais hésitent à le faire actuellement

Quelle proposition s'applique le mieux à votre position actuelle en ce qui concerne les voyages?

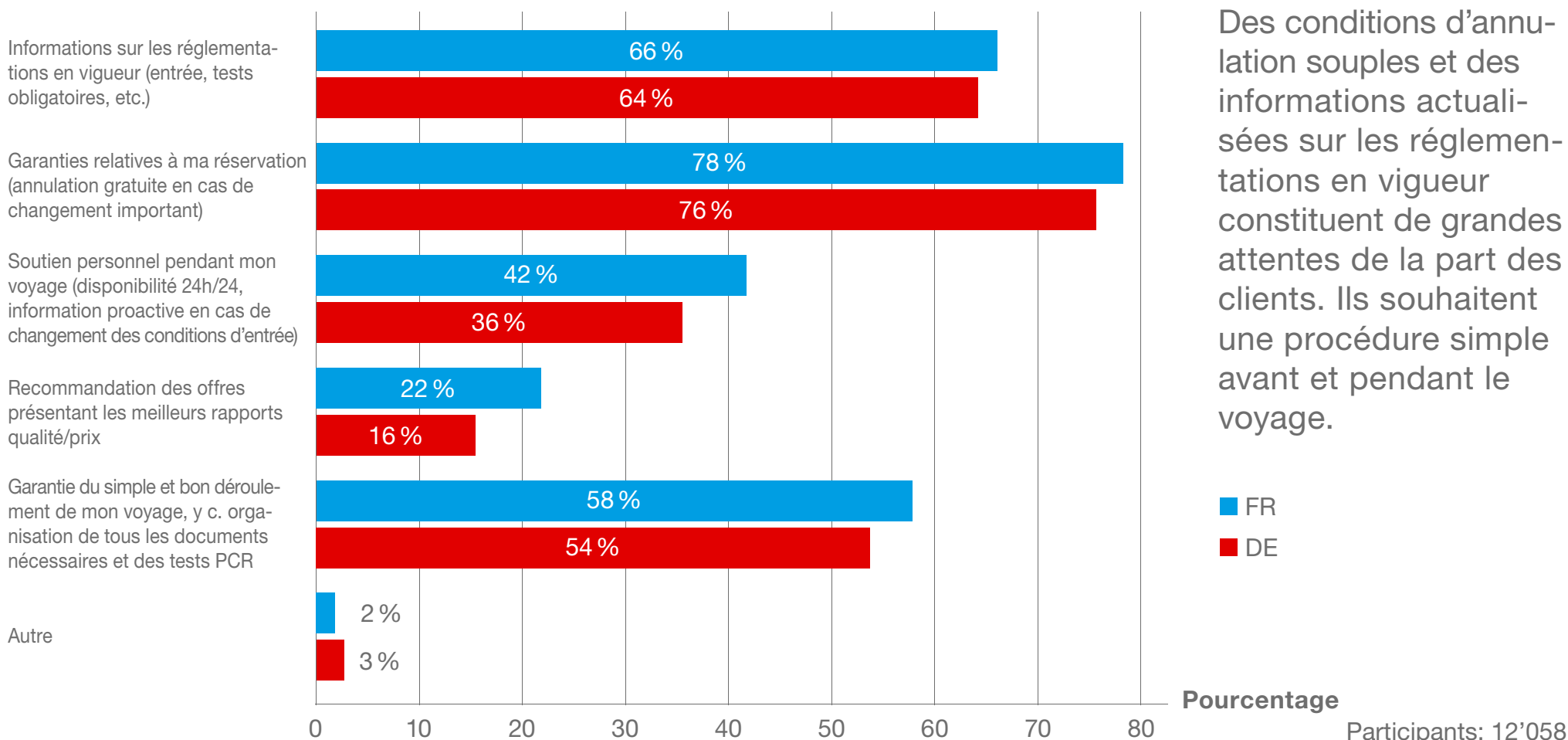


Près de 25 % des personnes interrogées déclarent que la situation doit changer pour qu'elles se décident à voyager à nouveau à l'étranger; elles préfèrent pour l'instant voyager à l'intérieur du pays.

Participants: 12'058

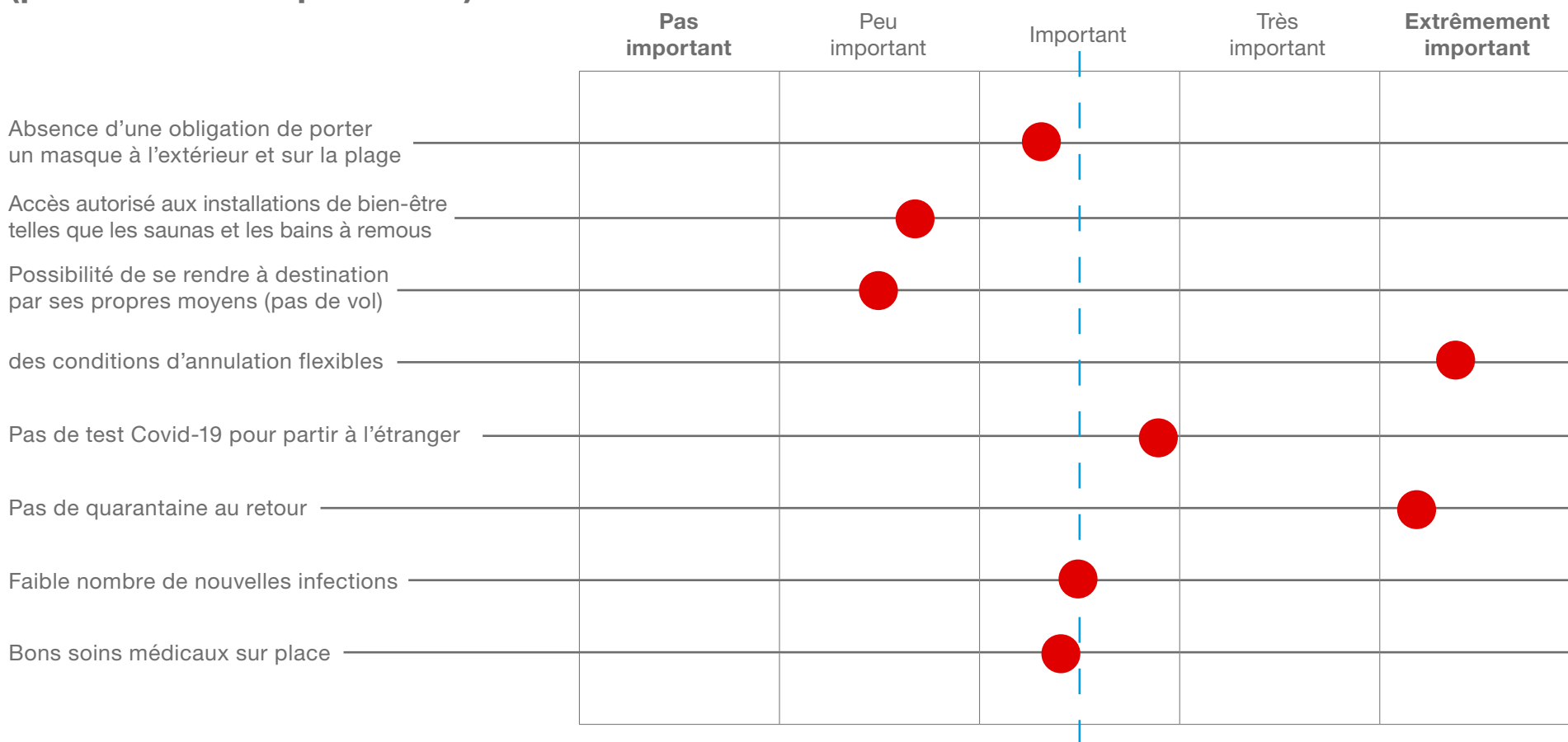
## ➤ Les clients attendent un soutien et de la flexibilité dans le processus de réservation

Quelles sont vos attentes à l'égard d'une agence de voyages dans le contexte actuel? (plusieurs choix possibles)



## › Flexibilité et quarantaine décisives

Quel est le degré d'importance des critères suivants lors du choix de votre destination de vacances?  
(plusieurs choix possibles)



● moyenne pondérée

## ➤ Flexibilité et quarantaine décisives (Résultats détaillés)

Quel est le degré d'importance des critères suivants lors du choix de votre destination de vacances? (plusieurs choix possibles)

Pourcentage

