



# Baromètre mondial de confiance dans les voyages

Assurance voyage

Face aux incertitudes, la gestion des risques s'impose dans l'organisation des voyages.



**67 %**

déclarent être couverts, avoir souscrit ou être prêts à souscrire une assurance voyage.

L'assurance voyage est désormais perçue comme essentielle, et non plus comme optionnelle.

## Voyager l'esprit tranquille devient la priorité.



85 %



Tranquillité d'esprit / sécurité globale

84 %



Pour être remboursé en cas d'annulation de mon voyage

86 %



Pour bénéficier d'une assistance médicale et d'un rapatriement

84 %



Pour le remboursement des frais médicaux à l'étranger

85 %



Pour faire face aux imprévus ou aux perturbations pendant le voyage

77 %



Pour faire face à d'éventuels problèmes de bagages

68 %



Parce que c'est une obligation (ex. : visa / conditions d'entrée, voyage professionnel, voyage organisé, etc.)

52 %



Quelqu'un d'autre m'a conseillé de le faire / s'en est chargé pour moi



**86 %**

L'assistance médicale et le rapatriement sont les principales motivations.



La tranquillité d'esprit et la protection en cas d'annulation sont tout aussi essentielles.



L'assurance devient de plus en plus proactive, et non plus seulement réactive.

Au-delà de la couverture, c'est la qualité de service qui fait la différence.

**24/7**

La disponibilité est le critère n°1 pour les voyageurs.



**51 %**

Disponibilité d'un service client 24h/24 et 7j/7

**49 %**

Une gestion des sinistres simple et rapide

**48 %**

Simplicité et rapidité de traitement des remboursements

**37 %**

Un réseau médical de confiance

**36 %**

Une coordination efficace de l'assistance en cas d'urgence



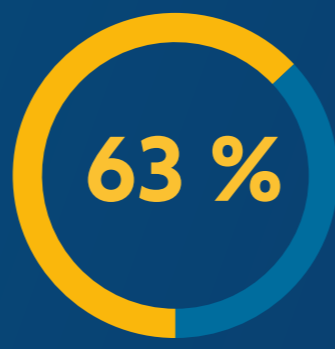
La rapidité et la simplicité des remboursements sont presque aussi importantes que les garanties.



La confiance dans les réseaux médicaux est un facteur différenciant entre les assureurs.

Les voyageurs veulent pouvoir compter sur un accompagnement à portée de main.

L'utilisation des applications est largement adoptée, seuls 7 % ne souhaitent pas en utiliser.



L'accès à une assistance d'urgence 24/7 est la fonctionnalité digitale la plus recherchée



Gestion digitale du contrat :

- 45 % - consulter et gérer son contrat d'assurance
- 45 % - déclarer un sinistre en ligne et bénéficier d'un traitement automatisé des incidents



Accès 24/7 à une assistance médicale en temps réel (chat en direct, téléconsultation)

À noter :

**36 %**

Accès à l'hôpital sans avance de frais

**31 %**

Alertes voyage / conseils de sécurité

**30 %**

Accès à un réseau d'hôpitaux de confiance

**23 %**

Protection cyber (VPN, navigation sécurisée, protection de l'identité en ligne)



Il ne s'agit pas d'un recul des voyages, mais d'une évolution de la manière de voyager

Anna Kofoed, Chief Officer Global Strategic Partnerships, chez Allianz Partners

