

60.575 APPELS RECUS ET 40.452 FAMILLES AIDEES DURANT L'ÉTÉ 2011 UN BILAN ESTIVAL EN HAUSSE POUR EUROP ASSISTANCE

Un été maussade qui a incité de nombreux Belges à s'échapper vers d'autres horizons !

La météo capricieuse de ces deux mois d'été a poussé de nombreux Belges à partir en quête de soleil. Europ Assistance a, de ce fait, vu son nombre global de dossiers augmenter de 6% par rapport à 2010. 60.575 personnes ont appelé le leader de l'assistance pour un problème technique ou médical entre le 29/06 et le 28/08. Le pic d'appels, quant à lui, a été enregistré le dimanche 24 juillet avec 1.404 appels rien que pour cette seule journée.

Une hausse des dossiers médicaux (+16%) et des interventions techniques (+15%) qui s'explique non seulement par les nombreux départs et par la mobilité des vacanciers, mais également par l'accroissement du portefeuille de l'assistanteur. L'été 2011 a connu dès lors aussi une croissance du nombre de dossiers donnant lieu à un rapatriement avec 1.600 dossiers contre 1.453 en 2010, rapatriements rendus nécessaires soit suite à un problème médical, soit suite à une immobilisation du véhicule. Ainsi près de 4.000 personnes ont été rapatriées.

Un été 2011 qui a donc été particulièrement chargé pour Europ Assistance !

60.675 appels reçus et 40.452 familles aidées depuis le 29 juin

La saison estivale touche à sa fin. C'est le moment pour Europ Assistance de dresser le bilan d'un été belge plutôt mitigé. Durant la période des grandes vacances (du 29/06 au 28/08), Europ Assistance aura enregistré 60.675 appels et aidé 40.452 familles en Belgique, en Europe ou partout ailleurs dans le monde. Ceci correspond à une hausse de dossiers de 6% par rapport à l'été 2010. Une augmentation qui concerne aussi bien les dossiers médicaux que les interventions techniques et qui s'explique par deux facteurs : l'accroissement du portefeuille du leader de l'assistance et une météo capricieuse qui aura incité de nombreux Belges à aller chercher le soleil sous d'autres latitudes. En outre, les touristes en quête de régions ensoleillées ont été plus mobiles que d'habitude et se sont déplacés davantage pour des activités touristiques ou des excursions. Cette année, la Provence a ainsi eu davantage les faveurs des touristes au détriment du sud-ouest de la France.

Un pic a été enregistré le dimanche 24 juillet avec 1.404 appels, le plus grand nombre de départs ayant eu lieu la semaine du 21/07 soit une semaine plus tard que l'année dernière.

2.318 dossiers médicaux ouverts à l'étranger

Europ Assistance a donc enregistré une hausse des dossiers médicaux durant tout l'été 2011 avec 16% de dossiers supplémentaires pour l'étranger par rapport à la même période en 2010. Les pathologies les plus fréquemment rencontrées sont les traumatismes (fractures, entorses, contusions, blessures...) 36%, suivi des problèmes gastroentérologiques (13%) et des infections (7%).

Ces interventions médicales ont principalement eu lieu en France (26% vs 29% en 2010), en Espagne (10% vs 9%), en Italie et en Turquie (8% vs 7%).

16.487 dossiers techniques en Belgique et 4.125 dossiers techniques à l'étranger

Entre le 29 juin et le 28 août 2011, Europ Assistance aura enregistré 16.487 dossiers techniques ouverts en Belgique et 4.125 pour l'étranger (+13%). On retrouve le trio de tête classique des pays d'où proviennent les demandes d'interventions techniques soit : la France (51% vs 49%, ce qui correspond à une augmentation de vacanciers à destination de la France ou en transit par la France), l'Espagne (9%) et l'Italie (7%).

Il s'agit principalement de pannes mécaniques traditionnelles comme des pannes de moteur, des crevaisons ou des problèmes d'embrayage (75%), de pannes causées par inadvertance comme des clés enfermées dans véhicule, la perte de clés, une erreur de carburant,... (13%) et des accidents (9%).

La hausse du nombre de dossiers médicaux et techniques ont logiquement entraîné une hausse des dossiers de rapatriement avec près de 1.600 dossiers ouverts contre 1.453 dossiers en 2010, soit plus de 4.000 personnes. La cause d'un rapatriement peut être dû à un problème tant d'ordre médical que technique (immobilisation du véhicule). Plus d'un dossier sur quatre à l'étranger donne lieu à un rapatriement. Parmi ces demandes de rapatriement, 9% des dossiers concernaient le décès ou l'hospitalisation d'un membre proche du souscripteur resté en Belgique. Une préoccupation permanente d'un grand nombre de vacanciers pour leurs proches restés en Belgique pendant leur séjour à l'étranger.

Les Belges sont également partis à l'autre bout du monde

Malgré une grande majorité des dossiers ouverts pour un problème dans un pays européen (79%) - ce qui confirme les données du Baromètre d'Europ Assistance -, 6% des dossiers ont néanmoins été ouverts pour l'Afrique (principalement le Maroc, la Tunisie et l'Egypte), 5% pour l'Asie (principalement pour la Thaïlande et l'Indonésie) et l'Amérique du Nord. Une partie des Belges auront donc, comme chaque année, volé vers des horizons lointains à la recherche du soleil en dehors des frontières européennes.

Contacts Presse:

Europ Assistance Belgium S.A.

Xavier VAN CANEGHEM

PR & Market Analyst

Tel: 0473/46.82.00

Mail : xavier.van.caneghem@europ-assistance.be

Site : www.europ-assistance.be

ELISE MERTENS

PR Manager

Tél : 02/533.76.79

Mail : elise.mertens@europ-assistance.be

Interel 402 PR

Anhthi Nguyen & Véronique Adam

Tel: 02/761.66.65

Mail : anhthi.nguyen@interel402pr.be

Retrouvez également Europ Assistance sur facebook et twitter :

www.facebook.com/europassistance

http://twitter.com/EA_BEL