

**22.638 FAMILLES BELGES AIDÉES PAR EUROP ASSISTANCE, 55.580 APPELS RECUS,
UN BILAN CHARGE POUR L'ÉTÉ 2009****2333 dossiers médicaux ouverts, soit une hausse de 12,7%**

Europ Assistance dresse le bilan de son activité estivale. 22.638 familles ont été aidées durant ces deux mois d'été pour un total de 55.580 appels reçus sur le plateau d'Europ Assistance. Des chiffres globalement en baisse par rapport à l'été passé mais le nombre de dossiers médicaux est en augmentation significative de 12,7%. Il s'agit principalement de traumatismes, de problèmes gastriques et des infections, dont des cas avérés ou suspects de grippe H1N1.

L'engouement des vacanciers belges pour les vacances d'été est donc resté très important. Comme prédit dans le Baromètre des Vacances d'Europ Assistance, les Belges ont privilégié la France, l'Espagne et l'Italie comme destinations de vacances. 57% des interventions ont eu lieu dans ces 3 pays.

Toujours autant de vacanciers belges sur les routes d'Europe cet été : 55.580 appels reçus.

Depuis le début de la saison estivale, Europ Assistance a reçu près de 56.000 appels (55.580), soit une moyenne de 830 appels par jour, et aura aidé près de 23.000 familles (22.638) durant ces deux derniers mois. Un chiffre en baisse par rapport à l'année passée (-10,75%) qui s'explique par une diminution du nombre d'interventions liées à des problèmes de pannes ou d'accidents de véhicules (3362 dossiers, -12,8%). En revanche, le nombre de dossiers médicaux est, quant à lui, en forte progression (2333 dossiers, +12,7%).

Durant le week-end de la fête nationale (3489 appels), un pic d'appels a été enregistré avec 1232 appels le lundi 20 juillet correspondant à la première vague de retours pour les uns et à de nombreux départs pour les autres.

Parmi leurs destinations de prédilection, les Belges ont opté pour la France, l'Espagne et l'Italie où Europ Assistance a effectivement recensé un nombre important d'interventions. Au total, 7360 dossiers auront été ouverts à l'étranger par Europ Assistance durant tout l'été.

1 intervention sur 3 a donné lieu à une hospitalisation

Le nombre de cas médicaux traités est en hausse pour cet été 2009 : 2333 dossiers ont été enregistrés soit une hausse de 12,7% par rapport à la saison passée. Les principales interventions pour causes médicales ont eu lieu en Europe mais l'Afrique (8%), l'Amérique du Nord (5%) et l'Asie (4%) font aussi partie du palmarès.

Si, pour leurs vacances d'été, les Belges ont opté principalement pour la France, l'Espagne et l'Italie, Europ Assistance constate également que des destinations plus exotiques comme le Maroc ou encore la Thaïlande sont de plus en plus prisées par les Belges.

2916 personnes ont été rapatriées et plus d'une intervention médicale sur trois (37%) a donné lieu à une hospitalisation à l'étranger.

Dans certains pays, Europ Assistance doit faire face à des difficultés liées au niveau de qualité de l'infrastructure médicale qui rendent l'organisation d'une assistance beaucoup plus complexe. Le groupe Europ Assistance s'est donc constitué une base de données centrale d'évaluation des infrastructures médicales afin d'orienter ses clients vers des établissements adéquats.

Les pathologies les plus souvent rencontrées étant des traumatismes divers (32%, dont des entorses, foulures, fractures,...) et des problèmes gastriques (13%). Europ Assistance a également constaté une progression du nombre d'infections (10% vs 6% en 2008) qui touchent surtout les plus jeunes (38% pour le 11-20 ans et 36% pour les 0-10 ans). Ces infections ont des origines diverses. Une dizaine de cas de grippe H1N1 sont à noter. A côté de ces cas avérés, Europ Assistance a enregistré une forte augmentation du nombre d'appels de Belges présentant des symptômes grippaux (essentiellement de la fièvre). Dans la plupart des cas, il s'agissait d'une infection classique mais par mesure de prudence, ces personnes ont été maintenues sur place en attendant un diagnostic médical précis et un rapatriement éventuel. Cette augmentation de dossiers pour cause de fièvre s'explique par un facteur anxigène lié à la situation de pandémie actuelle.

Bilan technique : 3601 interventions à l'étranger, soit une baisse de 12,8%

Le nombre d'interventions liées à des pannes ou accidents de véhicules à l'étranger est en recul de 12.8% par rapport à l'été 2008. 51% des interventions ont eu lieu en France, 10% en Espagne et 8% en Italie. Les principales causes d'interventions sont des pannes de moteur et pneus crevés (78%) et des incidents (12%) causés par la distraction des conducteurs (erreur de carburant, perte des clés,...). Par ailleurs une hospitalisation s'est avérée nécessaire pour 7% des cas.

Europ Assistance a également remarqué que, finalement, les Belges ne sont pas toujours si bien préparés pour le grand départ en vacances puisque 4% des interventions sont déjà effectuées au Luxembourg.

Comme chaque été, Europ Assistance doit également faire face à d'autres types de problèmes rencontrés par ses clients comme le retard des bagages, le vol de documents, la perte de papiers, des lunettes cassées... : 1110 dossiers d'assistances diverses ont ainsi été ouverts.

La Belgique aura également fait l'objet de nombreuses interventions : 14.475 dossiers cet été

La Belgique compte également son lot d'interventions : 14.475 dossiers ont été traités par Europ Assistance dont 255 dossiers médicaux, 11.297 dossiers techniques, 2923 dossiers divers (vol de papiers, demandes de renseignements,...). Des chiffres importants mais néanmoins en légère baisse par rapport à 2008.

140 professionnels de l'assistance 24h/24, c'est le plateau d'été chez Europ Assistance

Chaque année, Europ Assistance reçoit plus de 300.000 appels et réalise 125.000 interventions par an.

La période estivale est traditionnellement plus chargée et pour répondre au mieux à l'afflux des interventions de l'été, Europ Assistance déploie des moyens importants pour proposer aux malchanceux des vacances des solutions sur mesure de la plus haute qualité. Les 140 chargés d'assistance qui se sont relayés 24h/24 sur le plateau d'assistance sont formés pour pallier à toutes les situations.

**Europ Assistance Belgique S.A.**

David Tornel

Directeur Marketing

Tél: +32 (0)2 533 76 78

Mail : david.tornel@europ-assistance.be**Service Presse**

Interel PR & PA

Annick Verdegem et AnhThi Nguyen

Tél: +32 (0)2 761 66 20 - +32 (0)2 761 66 65

Mail: anhthi.nguyen@interel.be –annick.verdegem@interel.be**A propos du Groupe Europ Assistance.**

Créé en 1963, le Groupe Europ Assistance, inventeur de l'assistance, intervient partout dans le monde pour apporter à ses clients particuliers et entreprises les solutions appropriées aux situations exceptionnelles ou à celles de la vie quotidienne, 24h/24 et 365 jours par an. Le Groupe Europ Assistance, couvre aujourd'hui 208 pays dans son offre de services et regroupe 71 sociétés qui emploient 5000 collaborateurs salariés: Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Argentine, Autriche, Belgique, Brésil, Chili, Chine, Danemark, Espagne, États-Unis, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Libye, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Polynésie Française, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Suède, Suisse, Tunisie. En 2007, le Groupe Europ Assistance a réalisé 16 millions d'interventions dans le monde pour 63 millions d'appels (2 appels par seconde, une assistance toutes les 2 secondes), traités notamment grâce à un personnel médical composé de 400 médecins et infirmiers et un réseau de 402 000 prestataires de service mobilisables à tous moments, pilotés par les « chargés d'assistance » répartis dans 34 centres d'appel.