

## LE BULLETIN DES VACANCES D'EUROP ASSISTANCE

Pour ce début de saison estivale, Europ Assistance note globalement une baisse de 9% du nombre d'appels par rapport à l'année passée pour la même période. Traditionnellement, on note, chaque été, un pic d'appels autour de la fête nationale. Cette année, Europ Assistance a enregistré ce pic le lundi 20 juillet avec 1232 appels. La France reste le pays où le nombre d'interventions médicales et techniques est le plus important. Les principales interventions techniques sont les pannes mécaniques traditionnelles et les principales interventions médicales sont les traumatismes corporels.

### Appels reçus par Europ Assistance :

- Depuis le début des vacances (vendredi 26 juin) jusqu'au lundi 20 juillet: 20.862 appels
- Pics d'appels : 1065 et 1232 appels, respectivement lundi 6 juillet et lundi 20 juillet
- Moyenne d'appels par jour: 834 appels
  
- Week-end du 11-12 juillet 2009: 1339 appels
- Week-end du 18-19 juillet 2009: 1479 appels
- On constate une légère diminution du nombre d'appels par rapport à la même période en 2008. On retrouve, néanmoins, un traditionnel pic d'appels aux alentours du 21 juillet. Cette année, Europ Assistance a observé ce pic le lundi 20 juillet avec 1232 appels.

### Dossiers traités par Europ Assistance :

- Entre le vendredi 26 juin et le lundi 20 juillet: 19.057 dossiers

### Dossiers médicaux au total : 1477 dossiers

- Principaux pays où interventions médicales :
  - France (25%)
  - Espagne (9%)
  - Turquie (6%)
  
- Principales causes d'interventions médicales :
  - Traumatismes (28%). Il s'agit de traumatismes externes tels que des brûlures, des intoxications ou des morsures, de traumatismes légers comme les contusions ou encore de traumatismes crâniens, pneumothorax et autres.
  - Problèmes gastriques (13%)
  
- Divers (16%). Cette catégorie rassemble les demandes pour des problèmes non couverts par l'assurance tels que des fuites d'eau à domicile ou des petits problèmes comme une carte sim qui ne fonctionne pas.

**Dossiers techniques** au total: 2412 dossiers

- Principaux pays où interventions techniques :
  - France (50%). La France étant le pays de transit le plus fréquenté, on observe, comme chaque année, un nombre important d'interventions. L'année passée, Europ Assistance comptabilisait également 45 % des interventions en France.
  - Espagne (10%)
  - Pays-Bas (7%)
  
- Principale cause d'interventions techniques:
  - Pannes mécaniques traditionnelles: pannes de moteur, problèmes de pneus (crevaisons), embrayage,...

**Europ Assistance Belgique S.A.**

Xavier Van Caneghem  
Tél: +32 (0)2 533.75.52  
Mail :Xavier.Van.Caneghem@europ-  
assistance.be

**Service Presse**

Interel PR & PA  
Annick Verdegem & Anhthi Nguyen  
Tél: +32 2 761.66.21 - +32 2 761.66.65  
Mail: [anhthi.nguyen@interel.be](mailto:anhthi.nguyen@interel.be) –  
[annick.verdegem@interel.be](mailto:annick.verdegem@interel.be)