

EUROP ASSISTANCE BELGIQUE LANCE HAPPY@HOME*Le leader de l'assistance rentre dans le domicile des Belges*

Grande évolution pour le leader de l'assistance: outre le voyage, l'automobile et la santé, Europ Assistance étend son champ d'activité à l'assistance à domicile. Une démarche tout à fait en ligne avec ses valeurs et sa philosophie axées prioritairement sur la personne, car nous sommes tous, un jour ou l'autre, confrontés à une situation d'urgence face à un problème domestique. Pour ce faire, l'acteur majeur de l'assistance en Belgique a réalisé une enquête à l'échelle nationale relative au « Belge face aux problèmes domestiques du quotidien ». L'enquête révèle notamment que le Belge est fort préoccupé par les problèmes domestiques, tels que le vol ou un sinistre survenant au domicile lors d'un séjour à l'étranger, ou encore des pannes de chauffage ou d'électricité. Cependant, l'écart est grand entre les taux de préoccupation constatés et les réelles solutions professionnelles prévues en cas d'incident.

Pour répondre adéquatement aux besoins des Belges en matière d'assistance à domicile, Europ Assistance lance donc un nouveau service inédit en Belgique : happy@home, une assistance complète 24h/24 qui offre aux habitants toutes les solutions-clés nécessaires pour faire face aux problèmes domestiques. Ce service comprend 4 volets : l'assistance à l'habitation, l'assistance aux habitants, les petits travaux et services et le service information et conseils.

Une révolution dans le secteur des services de l'assistance

A l'heure actuelle, toute une série de phénomènes sociétaux et culturels - tels le vieillissement de la population, l'urbanisation, l'augmentation des familles mono-parentales, les progrès sanitaires et l'augmentation des dépenses de santé, la montée du temps libre, le développement de la mobilité - génèrent l'explosion d'une nouvelle demande de services : les services à la personne et au domicile.

Un nouveau métier pour Europ Assistance, qui s'inscrit complètement dans la lignée des valeurs et de la philosophie axées sur la personne de l'assistanteur...

Le métier d'assistanteur : fournir des solutions d'urgence personnalisées via un package complet de services

Face à tous les problèmes pouvant survenir, l'assistanteur se doit de garantir des interventions d'urgence pour assister la personne et réparer les éventuels dommages, en proposant un package complet de services. Dans cette optique et forte d'une grande expérience en matière de gestion de l'urgence (300.000 appels/an et 190 collaborateurs permanents), de problèmes domestiques (350.000 ménages en assistance voyage et 3.000.000 de clients) et de gestion de réseaux de prestataires (réseaux exclusifs, charte de qualité, suivi), Europ Assistance a décidé de développer un nouveau pôle d'activité : l'assistance à domicile, axée sur la famille et l'habitation.

Europ Assistance mène l'enquête : quelles sont les préoccupations des Belges quant aux problèmes domestiques du quotidien et comment y font-ils face ?

Afin d'adapter au mieux son nouveau créneau aux tendances sociétales, Europ Assistance a mené **une enquête en ligne¹ à l'échelle nationale** pour savoir comment les Belges faisaient face aux problèmes domestiques du quotidien dans l'urgence et aux conséquences pratiques d'un incident, et comment ils y étaient préparés.

A l'issue de l'enquête, il apparaît que **les Belges sont fort préoccupés par les problèmes domestiques** suivants :

- Un vol ou un sinistre important au domicile lors d'un séjour à l'étranger (92% de taux de préoccupation) et le relogement en cas de sinistre grave au domicile (74%)
- Une panne de chauffage, une fuite ou un débordement d'une canalisation (90%)
- Une panne d'électricité dans l'habitation (84%)
- La perte ou l'oubli des clés (78%) et l'enfermement d'une personne à l'extérieur ou à l'intérieur de l'habitation (62%)
- La présence d'un nid de guêpes dans la propriété (77%)
- La disponibilité de garde-enfants/garde-malades (76%)
- L'immobilisation d'un animal domestique (chien ou chat) (75%)

Il ressort également que **les femmes sont plus préoccupées que les hommes** quant à tous ces problèmes domestiques. Les résultats de l'enquête révèlent ensuite qu'il existe un **grand écart entre les taux de préoccupation constatés et les réelles solutions prévues** en cas d'incident. En effet, bien que 92% des Belges s'inquiètent de la possibilité d'un vol ou d'un sinistre survenant à leur domicile lors d'un séjour à l'étranger, seuls 41% de nos compatriotes ont une solution professionnelle qui prévoit la prise en charge d'un retour anticipé. De même, seuls 7% des Belges ont « prévu le coup » en cas de relogement à prévoir suite à un sinistre important (vs 74% de préoccupation). Bon nombre de Belges n'ont également pas de prestataire professionnel sur qui compter en cas de panne d'électricité (61%) ou en cas de panne de chauffage ou de fuite d'eau (45%).

En outre, seule une petite minorité des Belges sait réellement vers quelle solution professionnelle se tourner en cas de perte ou d'oubli de clefs (29%), ou d'enfermement dans ou hors du domicile (14%). Seulement 11% des Belges ont déjà anticipé une solution professionnelle quant à la disponibilité de garde-enfants ou de garde-malades. Enfin, 80% des belges possédant un animal domestique (chien ou chat) ne savent pas à qui s'adresser en cas d'immobilisation de l'animal dans une situation périlleuse

Les Belges sont donc peu nombreux à être assurés pour des problèmes urgents survenant sur leur lieu d'habitation.

¹ Enquête réalisée par le bureau de recherche IVOX et menée auprès d'un échantillon de 1050 personnes âgées de plus de 35 ans, représentatif de la population belge en terme d'âge, de sexe, de région, d'éducation).

Happy@home : une assistance complète 24h/24 axée sur l'habitant et son domicile

Afin de répondre adéquatement aux besoins des Belges en matière d'assistance pour les problèmes domestiques, Europ Assistance développe un nouveau pôle d'activité axé sur la famille et le domicile et lance happy@home. Ce nouveau service complet et inédit en Belgique garantit une **assistance 24h/24 pour aider les habitants face à leur problèmes d'habitation** via un seul numéro d'appel.

Happy@home propose **4 garanties** :

- l'assistance à l'habitation
- l'assistance aux habitants
- les petits travaux et services
- le service information et conseils

L'assistance à l'habitation

Un problème survenant à la maison peut vite s'avérer très incommodant s'il n'est pas résolu à temps. Et c'est évidemment toujours quand on cherche un corps de métier dans l'urgence que l'on n'en trouve pas...

Vers qui se tourner en cas de panne de chaudière, de chauffe-eau ou de coupure d'électricité ? Comment assurer la sécurité de sa demeure lorsqu'une porte ou une fenêtre extérieures ne se ferment plus, ou qu'elles sont brisées suite à une tempête, une maladresse ou une effraction ? Une fuite dans une canalisation d'eau ou dans la citerne, des sanitaires bouchés, une gouttière non fonctionnelle ou encore des tuiles tombées du toit sont des risques à prendre en compte très rapidement si on ne veut pas que la situation tourne au cauchemar... De même, que faire si l'on remarque un nid de guêpes ou d'abeilles contre un mur de la maison ou dans le jardin ? Et qui va s'occuper du nettoyage de la propriété après un éventuel passage des pompiers, ou se charger d'intervenir si un arbre, une cheminée ou une antenne menacent de tomber sur l'habitation ?

Face à ce genre de pépins fâcheux, Europ Assistance intervient dans l'urgence 24h/24 et envoie un spécialiste chez l'habitant afin de limiter ou empêcher les dommages et d'effectuer un dépannage ou une réparation provisoires. Europ Assistance prend en charge les frais de déplacement, de main d'œuvre et les pièces de rechange d'urgence à concurrence de 400€ TTC.

L'assistance aux habitants

Avec happy@home, l'assistant met toute son expérience à profit pour aider les habitants à faire face aux conséquences pratiques d'un incident à leur domicile en leur proposant une solution d'assistance complète et personnalisée.

Si la chaudière, le chauffe-eau ou l'installation électrique ne peuvent être provisoirement réparés en 24h, Europ Assistance s'engage à fournir une solution d'appoint ou prend en charge le relogement de toute la famille à ses frais. En cas de vol ou d'incident grave lorsque l'habitant est à l'étranger, l'assistant rapatrie l'assuré (aller-retour) et met un véhicule de remplacement à sa disposition si le sien est resté sur place. Par ailleurs, si le domicile est inhabitable suite à un sinistre grave, Europ Assistance assiste les habitants pour les reloger, surveiller le domicile, transporter le mobilier, faire garder les enfants et fournir un véhicule de remplacement si nécessaire.

Europ Assistance intervient également en cas d'enfermement à l'extérieur (perte ou oubli de clés) ou à l'intérieur de l'habitation, en envoyant immédiatement un serrurier chez l'habitant. Si le véhicule de l'assuré est enfermé dans le garage et qu'il est impossible de débloquer la porte, un véhicule de remplacement sera mis à disposition. L'assisteuse intervient aussi si un animal domestique (chien ou chat) se retrouve en situation périlleuse dans la propriété. De même, Europ Assistance prend en charge la prévention contre le vol, par exemple lors des funérailles d'un des habitants, en prévoyant une solution de gardiennage du domicile.

Les petits travaux et services

Europ Assistance met l'assuré en relation avec un réseau de corps de métier fiables, de qualité et certifiés pour tous les petits travaux domestiques. L'assisteuse se charge de trouver un prestataire disponible à la meilleure convenance de l'assuré. Ce prestataire prend contact avec ce dernier et établit un devis. Le montant des prestations se règle directement entre le professionnel et l'assuré, au tarif qu'ils auront convenu ensemble.

Les domaines d'application concernent d'une part l'aménagement intérieur : remplacer une ampoule difficile à atteindre ou un joint qui fuit dans une robinetterie, débiter un arbre tombé dans le jardin, placer des nouveaux rideaux, détapisser un hall d'entrée, déplacer des meubles, monter un meuble en kit, effectuer des travaux de peinture, etc. Et d'autre part, ce service prévoit des solutions de gardiennage, comme le gardiennage d'un animal de compagnie (chien et chat) ou encore la surveillance de l'habitation lors d'événements familiaux ou d'une absence prolongée (vacances).

Le service information et conseils

L'équipe d'information d'Europ Assistance se tient à disposition des assurés pour les informer sur les démarches administratives et juridiques liées à leur habitation (sinistre, déménagement, achat, etc.). Europ Assistance peut également mettre ses clients en relation avec un professionnel pour réaliser une expertise bio-géologique ou écologique de leur habitation.

Comment souscrire happy@home?

- Auprès de son intermédiaire en assurances
- Par Internet via le site www.europ-assistance.be
- Par téléphone chez Europ Assistance au 02 533 75 75

Quel est le prix de happy@home?

109€/an (ou 89€/an pour les personnes qui sont déjà clientes chez Europ Assistance)
Offre de lancement pour les 3000 premiers clients : € 79 la première année

Europ Assistance Belgium S.A.

Elise Mertens de Wilmars
Marketing Manager
Tél: +32 (0)2 533.76.79ail : elise.mertens@europ-assistance.be
Site : www.europ-assistance.be

Service Presse

Interel PR & PA
Annick Verdegem & Véronique Adam
Tel: + 32 477.25.01.03 - + 32 2.761.66.46
Mail : annick.verdegem@interel.be