

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'été 2021 chez Europ Assistance Belgique : beaucoup plus de demandes d'assistance technique en Belgique et à l'étranger que lors de l'été "normal" de 2019, mais moins de dossiers médicaux.

26-08-2021
Communiqué de
presse

En comparaison avec l'été 2020, les demandes d'assistance de tous types ont été beaucoup plus nombreuses.

Contacts presse :

Xavier Van Caneghem
PR & Market Analyst
0473.46.82.00
xavier.van.caneghem@europ-assistance.be

Jean-Christophe Dupas
Interel
0473.19.85.59
Jean-christophe.dupas@interelgroup.com

Remarque importante :

Europ Assistance Belgium dresse ici le bilan de l'été 2021 (chiffres du 2 juillet au 25 août 2021 inclus relatifs à l'assistance médicale et l'assistance mobilité).

Compte tenu de la situation très particulière de l'été 2020 (alors que des mesures sanitaires strictes s'appliquaient et que les risques de contamination au COVID-19 étaient très élevés), il n'est pas opportun de faire une comparaison avec cette période, mais bien avec la saison de vacances « normale » de 2019.

À noter aussi que le portefeuille de clients d'Europ Assistance s'est accru de plus d'un quart depuis janvier 2021, ce qui a bien entendu une influence sur les chiffres absolus. Une comparaison en pourcentage des tendances est dès lors la méthode la plus appropriée pour se forger une idée de ces mois de vacances.

Le COVID-19 et les vacances d'été 2021

Les chiffres et tendances ci-dessous montrent que le choix de destinations de vacances et des moyens de transport tout comme l'évolution des mesures sanitaires et administratives liées au COVID-19 ont eu un impact important sur les demandes d'assistance durant les mois de vacances de 2021.

Davantage de demandes d'assistance

Entre le 02/07 et le 25/08, Europ Assistance a enregistré plus de 82 000 demandes d'assistance, soit une augmentation de 4 % par rapport à la même période en 2019. La grande majorité de ces demandes étaient liées à des dépannages en Belgique et à l'étranger. De plus, les demandes d'assistance dues aux intempéries durant le mois de juillet ont maintenu le nombre d'appels très élevé durant plusieurs semaines.

Moins de problèmes médicaux à l'étranger

Le nombre de problèmes médicaux à l'étranger a diminué de 14 % en comparaison à la même période de l'été 2019.

Davantage de pannes de voiture à l'étranger

Les pannes de voiture à l'étranger ont été plus fréquentes qu'à la même période en 2019 (+15 %).



• **Bien plus de pannes de voiture en Belgique**

Le nombre de demandes d'assistance pour des pannes de voiture en Belgique a fortement augmenté, +59 % en comparaison avec la même période en 2019. Beaucoup de Belges ont passé leurs vacances en Belgique. Par ailleurs, les intempéries qui ont frappé certaines parties du pays en juillet ont généré beaucoup de demandes d'assistance technique.

• **A nouveau des vacances atypiques en 2021**

Les tendances du Baromètre des vacances 2021 d'Europ Assistance se sont confirmées : les vacanciers ont opté plus que jamais pour des destinations européennes, se sont déplacés avec leur bulle familiale et de préférence en voiture. La progression du variant Delta et les codes couleurs qui varient d'une destination à l'autre, en combinaison avec les obligations sanitaires et administratives (quarantaine, certificat Covid, tests PCR, etc.), ont compliqué la planification des vacances.

PLUS DE 1 500 APPELS D'ASSISTANCE PAR JOUR



- Depuis le début des vacances (du vendredi 2 juillet au mercredi 25 août inclus), Europ Assistance a enregistré 82 537 appels d'assistance (appels téléphoniques et demandes d'assistance via courriel), soit une augmentation de 4 % par rapport à 2019 (et une augmentation de 49 % par rapport à 2020).
- Le pic des appels a eu lieu le lundi 19 juillet : 3 466 appels. Ce pic historique est sensiblement plus élevé que le pic de juillet 2019 (1 932 appels

enregistrés le 13 juillet 2019). Cette augmentation s'explique par l'accroissement du portefeuille de clients d'Europ Assistance Belgium, le nombre élevé de vacanciers qui ont voyagé en voiture cette année et les intempéries qui ont touché la Belgique au mois de juillet.

- Nombre moyen de demandes d'appels par jour : 1 500.

BAISSE DU NOMBRE DE DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER PAR RAPPORT À 2019

Durant les mois d'été, Europ Assistance a ouvert 1 672 dossiers médicaux à l'étranger, soit une baisse de 14 % en comparaison avec la même période en 2019 (mais une hausse de 133 % par rapport aux mêmes mois de vacances en 2020, lorsque les vacanciers ne voyageaient pratiquement pas).

Les mesures qui ont un impact sur le secteur du voyage et le comportement de voyage ainsi que les risques liés au COVID-19 ont incité les voyageurs à choisir principalement des destinations européennes et à prendre moins de risques. La grande majorité des dossiers médicaux ont ainsi été ouverts en France (26 %, soit près du double de l'été 2019) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 17 %). Nous observons également une augmentation



du nombre de dossiers médicaux en Italie et en Grèce (respectivement 9 % et 7 %). Aux États-Unis, le nombre de dossiers a quant à lui baissé (2 % contre 5 % en 2019).

Dossiers médicaux par pays (top 5) :

Dossiers médicaux	Été 2020	Été 2019	Évolution
France	26 %	14 %	+12 %
Espagne + îles	17 %	13 %	+4 %
Italie	9 %	4 %	+5 %
Grèce	7 %	5 %	+2 %
Portugal	3 %	3 %	=

87 % des dossiers ont été ouverts en Europe (contre 73 % en 2019).

Types de problèmes médicaux les plus fréquents :

1. Traumatismes, fractures, blessures : 42 % (-1% vs 2019).
2. Infections (autant liées au COVID-19 qu'à d'autres maladies) : 16 % (+4 % par rapport à 2019).
3. Problèmes gastro-entérologiques : 7 % (-3 % par rapport à 2019).
4. Problèmes cardiovasculaires : 6 % (+2 % vs 2019).

Entre le 2 juillet et le 25 août 2021, 98 dossiers médicaux liés à des infections au Covid-19 ont été ouverts.

DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES EN FORTE HAUSSE



Du 2 juillet au 25 août, Europ Assistance a ouvert 21 623 dossiers techniques **en Belgique** (+59 % par rapport à 2019 et +65 % par rapport à 2020). Notons que ce chiffre inclut également les problèmes techniques qui surviennent lors des trajets quotidiens domicile-lieu de travail et des déplacements pour les loisirs en Belgique.

Cette hausse est due à l'accroissement du portefeuille de clients d'Europ Assistance Belgium, au grand nombre de Belges qui ont passé leurs vacances en Belgique et aux conséquences des graves intempéries dans certaines régions du pays.

À l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 3 899 dossiers pour des interventions techniques aux véhicules entre le 02/07 et le 25/08/2021, soit +15 % par rapport à 2019 et +55 % par rapport à 2020, dont (top 5) :



Dossiers techniques	Été 2020	Été 2019	Évolution
France	49 %	50 %	-1 %
Espagne	8 %	6 %	+2 %
Italie	8 %	6 %	+2 %
Allemagne	7 %	7 %	=
Pays-Bas	6 %	9 %	-3 %

Types d'interventions techniques les plus fréquentes :

1. Problèmes de moteur, de batterie et de démarrage : 70 %.
2. Problèmes techniques causés par inadvertance (clé enfermée dans le véhicule, erreur de carburant, crevaison) : 18 %.
3. Accidents : 9 %.

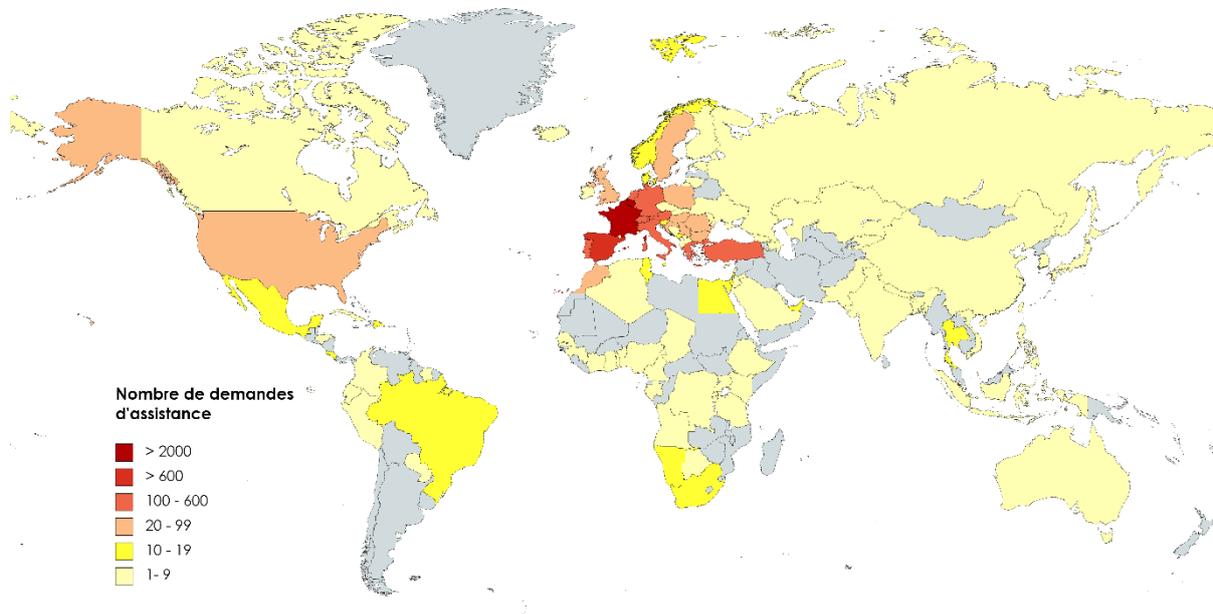
Les causes des interventions techniques sont similaires à celles de 2019 (et 2020).

EUROP ASSISTANCE BELGIQUE EST INTERVENUE (PRESQUE) PARTOUT DANS LE MONDE

Malgré les mesures sanitaires et les restrictions de voyage en vigueur dans de nombreux pays, notamment hors de l'Europe, Europ Assistance Belgique a ouvert cet été des dossiers d'assistance sur tous les continents (120 pays). Bien que les destinations lointaines aient été moins populaires que lors des "étés classiques", la carte ci-dessous montre que les demandes d'assistance ont afflué du monde entier.

La carte illustre la somme, par code couleur, des dossiers médicaux recensés dans le monde et des interventions techniques réalisées sur les véhicules en Europe.





Copyright © 2010 Europ Assistance

