

TRAVEL FLASH

UN ÉTÉ PARTICULIÈREMENT CHARGÉ CHEZ EUROP ASSISTANCE

29-08-2022
Communiqué de
presse

Au cours des vacances d'été 2022, Europ Assistance a ouvert plus de dossiers médicaux et d'assistance technique à l'étranger que durant l'été 2021.

Contacts presse :

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

Véronique Adam
DGA
0477.60.47.30
Veronique.adam@interelgroup.com

• Du 1er juillet au 28 août 2022 inclus, Europ Assistance a enregistré une hausse de 42% des dossiers médicaux en comparaison à la même période de l'été 2021.

• Les pannes de voiture à l'étranger ont également fort augmenté par rapport à la même période en 2021 (+30 %).

• Les tendances du Baromètre des vacances 2022 d'Europ Assistance se sont confirmées : les Belges ont été plus nombreux que l'année passée à profiter des vacances d'été à l'étranger et se sont déplacés de préférence en voiture. L'assouplissement ou la disparition des règles sanitaires mises en place suite au Covid-19 ont enfin permis à de nombreux Belges de réaliser leur rêve. Et certains en ont même profité pour continuer à travailler depuis leur lieu de villégiature.

UN GRAND NOMBRE DE DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

Pendant les vacances d'été 2022 (du vendredi 1er juillet au dimanche 28 août inclus), Europ Assistance Belgique a traité près de 64.000 appels téléphoniques d'assistance. Un chiffre auquel il faut ajouter plusieurs milliers de demandes d'assistance introduites via l'application mise à disposition par Europ Assistance à ses clients, leur permettant de ne pas passer par le standard téléphonique.

DOSSIERS MEDICAUX EN FORTE HAUSSE PAR RAPPORT À 2021

Depuis le début de l'été, Europ Assistance a ouvert 2.500 dossiers médicaux à l'étranger, soit une augmentation de 42% en comparaison avec la même période en 2021.

LES CAUSES DE L'AUGMENTATION :

La hausse du nombre de dossiers médicaux est due en grande partie :

- au grand nombre de voyageurs partis cet été. Le Baromètre des Vacances 2022 d'Europ Assistance indiquait déjà qu'après deux années de restrictions dues à la pandémie, 71% des Belges avaient l'intention de partir en vacances cet été. Cette tendance s'est confirmée dans les faits. L'envie de vacances était clairement présente chez nos concitoyens.



- à l'assouplissement ou la suppression des mesures sanitaires qui étaient encore en vigueur l'année passée, incitant les voyageurs à enfin réaliser leurs projets de voyage et à se mélanger aux autres touristes,
- à la prise de risques par certains qui – après deux ans de «retenue » – se sont lancés dans des activités (sportives) qu'ils n'avaient sans doute plus ou pas l'habitude de pratiquer,
- à une plus grande dispersion qu'en 2021 des voyageurs dans des destinations lointaines et parfois inconnues (voir la carte en communiqué),
- aux conditions météo extrêmes de cet été à certains endroits (fortes chaleurs).

DOSSIERS MÉDICAUX PAR PAYS (TOP 5) :

La grande majorité des dossiers médicaux ont été ouverts en France (19 %) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 15 %). Aux États-Unis, le nombre de dossiers a, quant à lui, augmenté (6 %) rejoignant son niveau d'avant la pandémie.

Dossiers médicaux	Été 2022	Été 2021	Évolution
France	19 %	26 %	-7 pts
Espagne + îles	15 %	16 %	-1 pts
Italie	9 %	9 %	=
Grèce	6 %	7 %	-1 pt
USA	6 %	2 %	+4 pts

80 % des dossiers ont été ouverts en Europe (contre 88 % en 2021).

TYPES DE PROBLÈMES MÉDICAUX LES PLUS FRÉQUENTS :

1. Traumatismes, fractures, blessures : 40 % (-2 pts vs. 2021).
2. Infections (autant liées au COVID-19 qu'à d'autres maladies) : 14 % (=).
3. Problèmes gastro-entérologiques : 9 % (+2 pts).
4. Problèmes cardiovasculaires : 5 % (+1 pt).

Un tiers des dossiers concernaient des personnes de moins de 20 ans.

Entre le 1er juillet et le 28 août 2022, près d'une centaine de dossiers médicaux liés à des infections au Covid-19 ont été ouverts.



DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES : ÉGALEMENT EN FORTE HAUSSE

À l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 5.473 dossiers pour des interventions techniques au véhicule entre le 1er juillet et le 28 août 2022 (+30 % par rapport à 2021), dont (top 5) :

Dossiers techniques	Été 2022	Été 2021	Évolution
France	44 %	48 %	-4 pts
Espagne	13 %	8 %	+5 pts
Italie	8 %	8 %	=
Allemagne	8 %	7 %	+1 pt
Pays-Bas	5 %	6 %	-1 pt

TYPES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES LES PLUS FRÉQUENTES :

1. Problèmes de moteur, de batterie et de démarrage : 72 %.
2. Problèmes techniques causés par inadvertance (clé enfermée dans le véhicule, erreur de carburant, crevaison) : 17 %.
3. Accidents : 9 %.

LES CAUSES DE L'AUGMENTATION :

La hausse du nombre d'interventions techniques s'explique en grande partie par :

- le grand nombre de vacanciers partis cet été avec leur propre véhicule,
- les conditions météo parfois extrêmes dans certains endroits d'Europe (fortes chaleurs) générant des problèmes de batterie, de démarrage, de surchauffe des pneus...
- la décision « en dernière minute » des voyageurs d'opter pour leur véhicule par crainte d'être confrontés aux risques de grèves ou d'actions sociales qui ont touché régulièrement de nombreux aéroports durant ces vacances,
- la pénurie et/ou le prix exorbitant des voitures de location dans beaucoup d'endroits, incitant beaucoup de voyageurs à faire le trajet dans leur propre voiture depuis la Belgique afin d'être sûrs de disposer d'un véhicule sur leur lieu de vacances.

LES ASSISTANCES TECHNIQUES AUX VÉHICULES EN BELGIQUE

Du 1er juillet au 28 août, Europ Assistance a ouvert 23.674 dossiers techniques en **Belgique**. Ce chiffre est supérieur de 20% à celui de l'année passée. En 2021, nous avons fait face non seulement à un grand nombre de pannes « classiques » sur nos routes, mais aussi à un très grand nombre de pannes et problèmes techniques des véhicules causés par les inondations.



LA CARTE DES INTERVENTIONS DE L'ÉTÉ CHEZ EUROP ASSISTANCE

Europ Assistance Belgique a ouvert cet été des dossiers d'assistance sur tous les continents (135 pays et territoires).

La carte ci-dessous montre que les demandes d'assistance ont afflué du monde entier. Elle illustre la somme, par code couleur, des dossiers médicaux recensés dans le monde et des interventions techniques réalisées sur les véhicules en Europe.

