

Communiqué de presse
28 août 2023

EUROP ASSISTANCE FAIT LE BILAN DE “L'ÉTÉ DES EXTRÊMES”

Contact de 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@dentonglobal
advisors.com

Traditionnellement, Europ Assistance dresse le bilan d'une saison bien remplie à la fin des vacances d'été. L'été 2023 restera sans aucun doute dans l'histoire comme l'été des extrêmes, avec des changements climatiques hors normes et des circonstances hors du commun. Alors que le sud de l'Europe et les provinces canadiennes ont été ravagés par des vagues de chaleur sans précédent et des incendies dévastateurs, d'autres régions comme la Slovénie et le nord de l'Italie ont dû faire face à la férocité soudaine de fortes tempêtes. Entre temps, dans notre propre pays, c'était une véritable chasse au trésor pour trouver quelques rayons de soleil.

Quel a été l'impact de cet été particulier sur les activités d'Europ Assistance ?

- Europ Assistance a ouvert moins de dossiers médicaux pendant les vacances d'été (du 30 juin au 27 août) mais a fourni davantage d'assistance technique à l'étranger que pendant l'été 2022, année déjà exceptionnelle à l'époque avec de très nombreux départs en vacances après les années Covid.
- Un plus grand nombre de dossiers médicaux ont été ouverts à l'étranger pendant les périodes les plus chaudes pour des problèmes gastro-intestinaux ainsi que pour des troubles cardiaques et des coups de chaleur.
- Europ Assistance a traité près de 69.000 appels téléphoniques de demande d'assistance. Par ailleurs, plusieurs milliers de dossiers ont été ouverts directement via l'application de la compagnie.



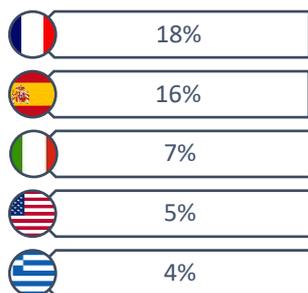
DOSSIERS MÉDICAUX : EN LÉGÈRE BAISSÉ PAR RAPPORT À L'ANNÉE DERNIÈRE

Entre le 30 juin et le 27 août, Europ Assistance a ouvert 2.305 dossiers médicaux à l'étranger, soit une baisse de 8 % par rapport à la même période en 2022. Mais l'année dernière, l'augmentation fut importante en raison du grand nombre de départs après les années Covid. Le nombre de dossiers médicaux est donc quasi similaire à celui des années précédant la pandémie de Covid.



Dans les pays touchés par la chaleur, Europ Assistance a ouvert de nombreux dossiers suite à des troubles gastro-intestinaux chez les plus jeunes (-20 ans). Chez les plus de 50 ans, il s'agissait plutôt de cas liés à des problèmes cardiaques et respiratoires, ainsi que de problèmes neurologiques (dont ceux causés par des coups de chaleur).

Les fortes chaleurs en Méditerranée ont pesé sur les activités de vacances de nombreux Belges, leur imposant de se reposer et de se rafraîchir pendant les heures les plus chaudes de la journée plutôt que de se livrer à des efforts physiques (telles que des activités sportives ou des visites de villes).



La grande majorité des cas médicaux ont été ouverts en France (18 %, -1 pt vs 2022) et en Espagne (Espagne continentale et îles : 16 %, +1 pt), en Italie (7%, -1 pt) et en Grèce (4%, =). Le nombre de cas aux Etats-Unis a été de 5 % (-1 pt), atteignant à nouveau les niveaux prépandémiques.

78 % des dossiers ont été ouverts en Europe (contre 80 % en 2022).

(Les pourcentages ont été calculés par rapport à l'été 2022)

Les problèmes médicaux les plus importants :

30 % des dossiers médicaux concernaient des personnes de moins de 20 ans.



44%

Traumatismes, fractures, blessures
(+5 pts vs. 2022)



10%

Infections (de toutes sortes)
(-4 pts)



11%

Problèmes gastro-entérologiques
(+3 pts)

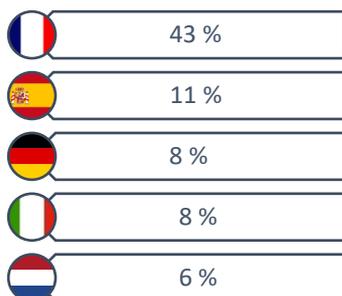


5%

Problèmes cardiovasculaires
(=)

DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES : UNE LÉGÈRE AUGMENTATION PAR RAPPORT À 2022

À l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 5.789 dossiers pour des interventions techniques aux véhicules entre le 30 juin et 27 août 2023. Cela représente une augmentation d'environ 4.5 % par rapport à 2022, déjà une année record à l'époque.



Les interventions techniques les plus fréquentes sont les pannes de moteur, les problèmes de batterie et de démarrage (67 %), les problèmes techniques dus à l'inattention (clés enfermées dans le véhicule, erreur de carburant et défaillance des pneus) (18 %) et les accidents (10 %).

LES ASSISTANCES TECHNIQUES AUX VÉHICULES EN BELGIQUE

Du 30 juin au 27 août, Europ Assistance a ouvert 24.677 dossiers techniques **en Belgique**. Ce chiffre est supérieur de 4,5 % à celui de l'année dernière. A ce sujet, il convient également de noter que les vacances scolaires des francophones n'ont commencé que le 8 juillet, soit une semaine plus tard que celles des néerlandophones.

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 (145 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.

