

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Europ Assistance dresse le bilan du premier mois de vacances :

BAISSE SIGNIFICATIVE DU NOMBRE D'INTERVENTIONS À L'ÉTRANGER SUITE AUX EFFETS DU COVID-19 SUR LES VOYAGEURS

29 juillet 2019
Communiqué de
Presse

Europ Assistance dresse le bilan de juillet 2020 :

Contact 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

- La diminution du nombre des départs, le choix de destinations et la prudence due au COVID-19 ont un sérieux impact sur les assistances de l'été.
- Entre le 26/06 et le 28/07, Europ Assistance a enregistré plus de 31.000 demandes d'assistance, soit une diminution de 35% en comparaison à la même période en 2019.
- Les problèmes médicaux à l'étranger sont en forte diminution (-64%).
- Les pannes de voiture à l'étranger sont également moins fréquentes que pendant la même période en 2019 (-32%).
- Les tendances de l'enquête vacances 2020 d'Europ Assistance se voient confirmées : les vacanciers partent moins loin, avec leur bulle familiale, de préférence en voiture, et se montrent prudents face aux risques sanitaires.

945 DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

- Depuis le début des vacances (du vendredi 26 juin au mardi 28 juillet 2020 inclus), Europ Assistance a enregistré 31.190 demandes d'assistance (appels téléphoniques et demandes d'assistance via courriel et application), soit une diminution de 35% vs. 2019.
- Le pic de demandes d'assistance a eu lieu mercredi 22 juillet : 1.332 appels et demandes d'assistance. Ce pic est largement inférieur à celui répertorié l'année passée à la même période (1.932, le 13/07/2019).
- Nombre moyen de demandes d'assistance par jour : 945.
- Les départs des vacanciers belges vers le sud ont été plus répartis sur l'ensemble du mois de juillet que les années précédentes.



FORTE DIMINUTION DES DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER



Depuis le début de l'été, Europ Assistance comptabilise 422 dossiers médicaux à l'étranger, soit une diminution de 64% par rapport à la même période en 2019. Les réglementations qui touchent au secteur du voyage, la situation et les risques dus au COVID-19, font que les voyageurs partent moins loin et prennent moins de risques. Il n'est pas exclu non plus que certains voyageurs soient plus réticents à demander une intervention pour des soins médicaux non urgents à l'étranger.

Selon l'enquête vacances 2020 d'Europ Assistance¹, 12% voyageurs belges seraient préoccupés quant aux infrastructures médicales à l'étranger en période de COVID-19.

La grande majorité des dossiers médicaux ont été ouverts en France (40%, destination privilégiée cet été) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 13%). L'Allemagne et les Pays-Bas voient aussi leur nombre de dossiers médicaux augmenter (respectivement 4% et 3%).

Dossiers médicaux par pays (top 6) :

| Dossiers médicaux | Été 2020 (au 28/07incl) | Été 2019 (même période) | Evolution |
|-------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| France | 40% | 14% | + 26 pts ! |
| Espagne + îles | 13% | 11% | + 2 pts |
| Italie | 5% | 4% | + 1 pt |
| Allemagne | 4% | 1% | + 3 pts |
| Grèce | 4% | 5% | -1 pt |
| Pays-Bas | 3% | 1% | + 2 pts |

89% des dossiers ont été ouverts en Europe (vs. 73% en 2019).

Types de problèmes médicaux les plus rencontrés :

1. Traumatismes, fractures, blessures : 50 % (+ 7 pts vs. 2019)
2. Problèmes gastro-entérologiques : 6 % (- 4 pts vs. 2019)

¹ <https://blog.europ-assistance.be/voyages-des-belges-ete-2020-face-au-covid-19/>



3. Problèmes cardio-vasculaires : 6 % (+ 2 pts vs. 2019)

Les infections, en deuxième position en été 2019 (12%), occupent cette année la 4^{ème} position avec 4%.

Les vacanciers choisissent des destinations plus proches, faisant chuter le nombre d'interventions pour des pathologies typiques des pays chauds, comme les infections et les problèmes gastro-entérologiques (dont la « turista »).

Jusqu'à présent, Europ Assistance Belgique n'a pas dû ouvrir de dossier médical à la suite d'une infection du COVID-19 pendant les vacances.

DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE VÉHICULE EGALEMENT EN BAISSÉ

Les pannes de voitures aussi en diminution



Depuis le début de l'été, Europ Assistance a enregistré 8.252 dossiers techniques en Belgique (-2% vs 2019). Notons que ce chiffre tient compte des problèmes techniques qui surviennent lors des déplacements quotidiens « maison-boulot » ainsi que des déplacements pour les loisirs effectués en Belgique.

Entre le 26/06 et le 28/07/2020, Europ Assistance a ouvert 1.436 dossiers techniques pour l'étranger (-32% vs. 2019), dont (Top 6) :

| Dossiers techniques | Été 2020 (au 28/07 incl) | Été 2019 (même période) | Evolution |
|---------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------|
| France | 55 % | 50 % | +5 pts |
| Pays-Bas | 8% | 9% | - 1 pt |
| Allemagne | 8% | 7% | +1 pt |
| Luxembourg | 8% | 9% | - 1 pt |
| Espagne | 6% | 6% | = |
| Italie | 5% | 6 % | -1 pt |

Ces chiffres démontrent également clairement que les destinations proches (pays limitrophes) sont privilégiées.



Types d'interventions techniques les plus fréquentes :

1. Problèmes de moteur, de batterie ou de démarrage : 70%.
2. Pannes causées par inadvertance (clés enfermées dans le véhicule, erreur de carburant, crevaison) : 19 %.
3. Accidents : 8 %

Ces causes sont fort similaires à celles de 2019.

LE PROFIL DU VOYAGEUR CET ÉTÉ

Une enquête récente du Groupe Europ Assistance a démontré que le COVID-19 influence fortement les comportements des vacanciers, ainsi que leurs intentions de voyage.

Ainsi, le voyageur Belge craint que le COVID-19 ait un impact non seulement sur sa santé mais aussi sur la situation de sa destination de vacances. Il privilégie les voyages dans les pays européens ou reste de préférence dans son propre pays, il part en voiture, voyage avec sa « bulle » familiale et a réduit son « budget vacances ».

Voyez pour toute info supplémentaire <https://blog.europ-assistance.be/voyages-des-belges-ete-2020-face-au-covid-19/>.

ATTENTION AUX WEEK-ENDS « NOIRS » DU 1ER ET 8 AOÛT SUR LES ROUTES

Malgré les restrictions de voyage liées au COVID-19, Europ Assistance prévoit des week-ends très chargés les 1 et 2 août, ainsi que les 8 et 9 août sur l'ensemble du réseau routier vers le sud ainsi que vers la côte sur les grands axes touristiques, suite au chassé-croisé des vacanciers. Comme évoqué plus haut, beaucoup de vacanciers dans de nombreux pays européens favorisent actuellement les voyages en voiture.

Le meilleur conseil aux vacanciers qui envisagent de prendre la route pendant cette période est d'éviter les heures de grande affluence (de 8h à 18h), voire de postposer leur départ, de veiller à bien contrôler l'état du véhicule avant de prendre la route (pneus, batterie, niveau d'huile et liquide de refroidissement, airco...) et d'emporter des boissons fraîches. Et n'oubliez pas votre masque, obligatoire dans beaucoup de stations-services.



Le blog d'Europ Assistance vous donne un aperçu des prévisions de trafic en Europe pour les prochains week-ends à l'adresse suivante :

<https://blog.europ-assistance.be/previsions-traffic-ete-2020/>

