

EUROP ASSISTANCE DRESSE LE BILAN DU PREMIER MOIS DE VACANCES : LA FRANCE ET L'ESPAGNE SONT LES DESTINATIONS PRIVILEGIEES DE L'ETE AU DETRIMENT DE LA TURQUIE ET DES USA

Europ Assistance dresse le bilan du premier mois des grandes vacances :

- Entre le 30/06 et le 27/07, Europ Assistance a enregistré plus de 26.000 appels, soit une augmentation de 7% en comparaison à la même période en 2015.
- Les problèmes médicaux à l'étranger sont en légère hausse (+2%) tandis que les pannes de voiture à l'étranger augmentent de 3%.
- La France et l'Espagne sont les destinations de vacances les plus prisées, comptabilisant le plus grand nombre d'interventions médicales et techniques
- Une diminution notable du nombre de dossiers médicaux est enregistrée en Turquie (3% vs 7%) et aux USA (4% vs 7%).
- Augmentation des problèmes de voiture en Belgique (+8%).

Pour rappel, Europ Assistance prévoit un **week-end très chargé** les 29, 30 et 31 juillet dans le sens des départs comme des retours.

Les appels : 26.000 appels reçus en 4 semaines

- Depuis le début des vacances (du jeudi 30 juin au mercredi 27 juillet 2016 compris), Europ Assistance a enregistré plus de **26.000 appels** (+ 7% vs 2015).
- Le pic d'appels a eu lieu le lundi 18 juillet : 1277.
- Nombre d'appels moyen par jour : 921.
- Les grandes vagues de départ des vacanciers belges vers le sud ont eu lieu le deuxième (09-10/07) et le troisième (16-17/07) week-end de juillet.

Les dossiers médicaux : hausse des dossiers médicaux à l'étranger



- Depuis le début de l'été, Europ Assistance comptabilise 973 **dossiers médicaux à l'étranger**, soit une légère augmentation par rapport à la même période en 2015 (hausse de 2%). Cet été, et jusqu'à présent, la fréquence et la nature des problèmes médicaux correspondent à une situation assez classique. Ceci s'explique par des conditions climatiques en ligne avec les normes saisonnières normales dans les destinations de vacances les plus prisées par les Belges.
- Le plus grand nombre de dossiers médicaux a été ouvert en **France** (23%) et en **Espagne** (Espagne continentale + îles : 13%)
- Le nombre de dossiers médicaux ouverts **en Turquie** est en nette diminution par rapport à l'année passée (3% vs 7% en 2015), sans doute suite au « boycott » de ce pays par les touristes causé par un sentiment d'insécurité et les derniers événements politiques qui s'y sont déroulés. La diminution du nombre de dossiers médicaux est également sensible aux **USA** (4% vs 7% en 2015), probablement la conséquence d'un moins grand nombre de départs vers cette destination lointaine par rapport à l'an dernier.

- Dossiers médicaux par pays (top 6) :

| Dossiers médicaux | Été 2016 (au 27/07) | Été 2015 | Evolution |
|-------------------|------------------------|----------|-----------|
| France | 23 % | 22 % | +1 pt |
| Espagne + îles | 13 % | 11 % | +2 pts |
| Italie | 6 % | 8 % | -2 pts |
| Grèce | 4 % | 4 % | = |
| USA | 4 % | 7 % | -3 pts |
| Turquie | 3 % | 7 % | -4pts |

- Types de problèmes médicaux les plus rencontrés :
 1. Traumatismes, fractures, blessures : 39 % (+2pts vs 2015)
 2. Problèmes gastro-entérologiques : 12 % (= 2015)
 3. Infections : 10 % (+1 pt vs 2015)
 4. Problèmes cardio-vasculaires : 3 % (- 2 pts vs 2015)

Les dossiers d'assistance technique au véhicule en hausse



Pannes de voitures en augmentation en Belgique et à l'étranger

- Depuis le début de l'été, Europ Assistance a enregistré **6.504 dossiers techniques en Belgique** (+9 % vs 2015). Notons que ces chiffres tiennent compte des problèmes techniques qui surviennent lors des déplacements quotidiens « maison-boulot » ainsi que des déplacements pour les loisirs passés en Belgique. Cette augmentation peut s'expliquer, entre autre, par le grand nombre de Belges restés au pays.

- Entre le 30/06 et le 27/07/2016, Europ Assistance a ouvert **1.995 dossiers techniques pour l'étranger** (+3 % vs 2015), dont (Top4) :

| Dossiers techniques | Été 2016 (au 27/07) | Été 2015 | Evolution |
|---------------------|------------------------|----------|-----------|
| France | 46 % | 49 % | -3pts |
| Espagne | 10 % | 9 % | +1pt |
| Allemagne | 8 % | 8 % | = |
| Italie | 7 % | 7 % | = |

- Types d'interventions techniques les plus fréquentes :
 1. Problèmes de moteur, de batterie et de démarrage : 73 %.
 2. Pannes causées par inadvertance (des clés enfermées dans le véhicule, une erreur de carburant, des crevaisons) : 14 %.
 3. Accidents : 9 %

- La hausse des interventions techniques à l'étranger s'explique notamment par un grand nombre de départs de vacanciers privilégiant la voiture pour se rendre vers le sud. Le dernier baromètre des vacances d'Europ Assistance mentionnait que 52% des vacanciers avaient l'intention de se rendre vers leur lieu de vacances en voiture (sondage effectué du 23/03 et 02/05/2016). Ce chiffre est probablement plus élevé dans les faits, étant donné le sentiment d'insécurité existant actuellement pour les voyages lointains et le report de destinations vers l'Espagne ou la France au détriment de la Turquie.

Attention au prochain week-end « noir »



Europ Assistance prévoit un **week-end très chargé** les 29, 30 et 31 juillet, avec un « **samedi noir** » le 30 juillet, dans le sens des départs comme des retours. Les routes seront extrêmement encombrées et de sérieux embarras de circulation sont à prévoir, comme l'attestent les pics d'appels au service d'assistance d'Europ Assistance durant les weekends de chassé-croisé.

Quelques conseils :

- Evitez si possible les départs les jours de grande affluence et sachez qu'un départ reporté la nuit n'offre pas la garantie d'éviter les problèmes de circulation sur les grands axes vers le sud.
- Europ Assistance recommande plutôt de partir le jeudi ou le dimanche, voire le lundi. Si un report n'est pas possible, essayez de ne rejoindre les endroits considérés comme « points noirs » qu'en fin d'après-midi ou début de soirée.
- Lors de week-ends noirs, les itinéraires alternatifs n'offriront pas nécessairement une solution de contournement des problèmes.
- Informez-vous avant le départ et pendant le trajet pour connaître la situation sur les routes (sites info-traffic)



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

<http://blog.europ-assistance.be/calendrier-traffic-ete-2016/>

Vous y trouverez d'autres conseils utiles sur la préparation du voyage et le séjour à l'étranger :

<http://blog.europ-assistance.be/dossiers/tous-les-articles-dossier-vacances-en-voiture/>

Contacts presse :

Europ Assistance Belgium S.A.

Xavier VAN CANEGHEM

PR & Market Analyst

Tél : 0473/46.82.00

Mail : xavier.van.caneghem@europ-assistance.be

Press room : <https://europ-assistance.prezly.com/>

Interel

Véronique Adam

Tél : 02 213 13 01 – 0477 60 47 30

Mail : veronique.adam@interelgroup.com

Site : www.europ-assistance.be

Facebook : www.facebook.com/europassistance

Blog : <http://blog.europ-assistance.be>

Twitter : twitter.com/EA_BEL

Europ Assistance Belgium N.V.

Bd du Triomphe, 172 – 1160 Bruxelles – Tel +32 (0)2 533 75 75 – Fax + 32 (0)2 533 77 88

www.europ-assistance.be