

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Une saison d'été très atypique pour Europ Assistance Belgique

27-08-2020
Communiqué de
Presse

UN ÉTÉ MARQUÉ PAR UNE BAISSSE SENSIBLE DU NOMBRE D'INTERVENTIONS À L'ÉTRANGER SUITE AUX EFFETS DU COVID-19 SUR LES VOYAGEURS

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

Europ Assistance Belgique dresse le bilan de l'été 2020 :

- La diminution du nombre des départs, le choix des destinations, l'apparition de « zones rouges » dans le courant de l'été et la prudence due au COVID-19 ont eu un sérieux impact sur les assistances de l'été.
- Entre le 26/06 et le 26/08, Europ Assistance a enregistré près de 62.000 demandes d'assistance, soit une diminution de 31% en comparaison à la même période en 2019.
- Les **problèmes médicaux à l'étranger** ont diminué de 63% par rapport à l'été 2019.
- Les **pannes de voiture à l'étranger** ont également été moins fréquentes que pendant la même période en 2019 (-26%).
- Les tendances de l'enquête vacances 2020 d'Europ Assistance se voient confirmées : les vacanciers sont partis moins loin, avec leur bulle familiale, de préférence en voiture, et se sont montrés prudents face aux risques sanitaires. L'évolution de la pandémie tant en Belgique qu'à l'étranger (zones rouges) a compliqué les choix des voyageurs belges.

997 DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

- Depuis le début des vacances (du vendredi 26 juin au mercredi 26 août 2020 inclus), Europ Assistance a enregistré 61.802 demandes d'assistance (appels téléphoniques et demandes d'assistance via courriel et application), soit une diminution de 31% 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 : 997.
- Comparé aux années précédentes, les départs des vacanciers belges vers le sud ont été davantage répartis sur l'ensemble des mois de vacances.

FORTE DIMINUTION DES DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER



Depuis le début de l'été, Europ Assistance comptabilise 796 dossiers médicaux à l'étranger, soit une diminution de 63% par rapport à la même période en 2019.

Les réglementations qui touchent au secteur du voyage, l'émergence ça et là tant en Belgique qu'à l'étranger et les risques dus au COVID-19, ont incité les voyageurs à partir moins loin et à prendre moins de risques. Au lieu de partir en grand nombre au début des vacances, beaucoup de vacanciers

semblent avoir préféré retarder leur départ (à fin juillet ou au mois d'août) et privilégier des vacances en Belgique (dont le staycation) ou dans les pays limitrophes.

Ainsi, la grande majorité des dossiers médicaux a été ouvert en France (37%, destination proche privilégiée cet été) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 14%). 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	Été 2019	Evolution
France	37%	14%	+ 23 pts !
Espagne + îles	14%	11%	+ 3 pts
Italie	6%	4%	+ 2 pts
Allemagne	4%	1%	+ 3 pts
Grèce	4%	5%	-1 pt
Pays-Bas	3%	1%	+ 2 pts

91% des dossiers ont été ouverts en Europe (vs. 73% en 2019), répartis dans presque tous les pays européens.

Types de problèmes médicaux les plus rencontrés :

1. Traumatismes, fractures, blessures : 49 % (+ 6 pts vs. 2019).
2. Problèmes gastro-entérologiques : 7 % (- 3 pts vs. 2019).
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 5%.



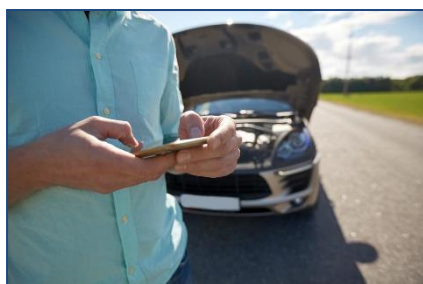
Puisque les vacanciers ont choisi des destinations plus proches où les conditions climatiques sont restées majoritairement « normales » pour la saison, moins d'interventions pour des pathologies typiques des pays chauds, comme les infections et les problèmes gastro-entérologiques (dont la « turista ») ont été recensées cette année.

Europ Assistance Belgique a ouvert 5 dossiers médicaux à la suite d'une infection du COVID-19 pendant les vacances (en Grèce, au Portugal, en Espagne, en Turquie et en Italie).

Fait particulier pour Europ Assistance cet été : l'ouverture de deux dossiers médicaux pour l'équipe cycliste Deceuninck – Quick-Step, menant au rapatriement sanitaire de deux cyclistes grièvement blessés lors de la compétition, l'un en Pologne et l'autre en Italie.

DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE VÉHICULE ÉGALEMENT EN BAISSÉ

Les pannes de voitures en diminution



Depuis le début de l'été, Europ Assistance a enregistré 14.779 dossiers techniques **en Belgique** (-5% vs 2019). Notons que ce chiffre tient également 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 26/08/2020, Europ Assistance a ouvert 2.766 dossiers techniques à l'étranger (-26% vs. 2019), dont (Top 6) :

Dossiers techniques	Été 2020	Été 2019	Evolution
France	55%	50%	+5 pts
Pays-Bas	8%	9%	- 1 pt
Allemagne	8%	7%	+1 pt
Luxembourg	7%	9%	- 2 pts
Espagne	7%	6%	+ 1 pt
Italie	5%	6 %	- 1 pt

Ces chiffres démontrent également que les destinations proches (pays limitrophes) ont été 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 similaires à celles de 2019.

ÉGALEMENT DES INTERVENTIONS TECHNIQUES POUR LE VÉLO

Europ Assistance Belgique a lancé au mois de juin 2020 son nouveau produit d'assistance vélo « **Bike** ». La souscription de cette assurance annuelle couvre les cyclistes qui parcourent les routes en Belgique ou dans les pays limitrophes pour leurs loisirs ou pour se rendre à leur travail. Ceux-ci peuvent faire appel à l'assistant en cas de problème technique (panne ou vol de vélo) ou pour la couverture de frais médicaux à l'étranger suite à un accident de vélo. Si nécessaire, ils sont rapatriés ou bénéficient d'un vélo de remplacement.

Ainsi, durant les mois de juillet et août, Europ Assistance a ouvert une quinzaine de dossiers pour ce type d'intervention.



UN ÉTÉ ATYPIQUE

Pour Europ Assistance, dont les collaborateurs et intervenants sont restés « sur le pont » pendant toute la saison, l'été 2020 se distingue nettement des saisons estivales traditionnelles par des tendances et des fréquences d'interventions très atypiques : l'espacement de la fréquence des départs, le choix des destinations, l'augmentation des départs en voiture, la prudence des voyageurs face à l'évolution de la pandémie de COVID-19 tant en Belgique qu'à l'étranger, la complexité des contraintes sanitaires et administratives (p.ex. l'enregistrement lors du retour)... Les tendances de [l'enquête sur les intentions de vacances 2020 d'Europ Assistance](#) se voient ainsi confirmées.

