

TRAVEL FLASH

BAISSE DES DOSSIERS MÉDICAUX COMPARÉ À 2022. LA VAGUE DE CHALEUR PÈSE SUR LES VACANCIERS BELGES DANS LE SUD DE L'EUROPE.

28-07-2023

Communiqué de
presse

Contact presse :

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

Celien Deweerdt
Dentons Global Advisors
0478.04.11.68
celien.deweerdt@dentonsglobaladvisors.com

• Du 30 juin au 27 juillet 2023 inclus, Europ Assistance a répondu à près de 33.000 appels téléphoniques d'assistance. La grande majorité de ces demandes concernait des dépannages en Belgique et à l'étranger.

• Le nombre de problèmes médicaux à l'étranger a baissé de 18 % par rapport à juillet 2022 (mais à cette période, nous faisons face à une augmentation de 53% comparé à juillet 2021).

• Les pannes de voiture à l'étranger ont légèrement augmenté par rapport à la même période en 2022 (+2,5 %).

• La diminution des dossiers médicaux constatée pour juillet 2023 s'explique en partie par le fait que l'été 2022 fut exceptionnel à plus d'un titre, avec un exode estival particulièrement important des Belges consécutivement à la pandémie de Covid-19, mais également par le fait que, cette année, la période de vacances a commencé une semaine plus tard dans les écoles francophones.



UN GRAND NOMBRE DE DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

- Depuis le début des vacances (du vendredi 30 juin au jeudi 27 juillet), Europ Assistance Belgique a traité 32.695 appels téléphoniques de demande d'assistance. Un chiffre auquel il faut ajouter plus de trois mille demandes d'assistance introduites via l'application mise à disposition par Europ Assistance à ses clients.
- Le pic des appels téléphoniques fut atteint le 17 juillet, avec 1.624 appels entrants. Le 25 juillet a connu également un très grand nombre d'appels (1.490 appels). Ces dernières semaines, le nombre moyen d'appels téléphoniques entrants était de plus de 1.170 par jour.
- En plus de ces appels, quelques milliers de clients d'Europ Assistance ont utilisé l'application d'assistance technique en Belgique ou à l'étranger afin de demander directement de l'aide sans passer par le central téléphonique.
- Il convient également de mentionner qu'en fonction de leur communauté linguistique, la date de début des vacances des Belges différerait. En effet, cette année, elle était fixée au 1er juillet pour les néerlandophones, et au 8 juillet pour les francophones.

DIMINUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER PAR RAPPORT À 2022

Baisse globale du nombre de dossiers médicaux : depuis le début de l'été, Europ Assistance a ouvert 1.068 dossiers médicaux à l'étranger. Ce nombre est comparable à celui enregistré lors des années précédant la crise Covid, mais représente une baisse de 18 % par rapport à la même période de l'année 2022, laquelle fut exceptionnelle avec un nombre record de Belges qui ont voyagé après la période Covid. (L'augmentation enregistrée à ce moment-là était de +53 % par rapport à l'année précédente.)

Canicule historique dans le Sud de l'Europe : l'exceptionnelle vague de chaleur que connaît le Sud de l'Europe se ressent le plus dans le nombre de dossiers médicaux ouverts en Espagne et en France (+3 % chacun vs 2022).

Dans les pays touchés par la chaleur, Europ Assistance note de nombreux troubles gastro-intestinaux chez les plus jeunes (-20 ans). Chez les plus de 50 ans, il s'agit 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 pèsent 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).

Dans les pays où il fait extrêmement chaud, Europ Assistance recommande aux vacanciers d'être prudents et de se protéger au maximum des effets de la chaleur (se protéger du soleil, boire beaucoup d'eau, chercher à se rafraîchir, éviter les grandes variations de température, éviter les efforts, etc.)



Les destinations les plus visitées : comme à l'accoutumée, la grande majorité des dossiers médicaux ont été ouverts en France (21%) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 15%), viennent ensuite l'Italie (7%) et la Grèce (4%). Parmi les destinations plus éloignées, les États-Unis (5 %) et la Thaïlande (4 %) figurent en tête.

DOSSIERS MÉDICAUX PAR PAYS (TOP 5):

Dossiers médicaux	Juillet 2023	Juillet 2022	Evolution
France	21 %	18 %	+3 ptn
Espagne + Iles	15 %	12 %	+3 ptn
Italie	7 %	9 %	-2 ptn
Grèce	4 %	6 %	-2 ptn
Etats-Unis	5 %	6 %	-1 pt

79% des dossiers médicaux ouverts en 2023 l'ont été en Europe.

TYPES DE PROBLÈMES MÉDICAUX LES PLUS FRÉQUENTS:

1. Traumatismes, fractures, blessures : 48 % (+9 pts vs. 2022).
2. Problèmes gastro-entérologiques: 12 % (+5 pts).
3. Infections: 10 % (-7 pts).
4. Problèmes cardiovasculaires : 4 % (=).
5. Troubles neurologiques : 4% (+2 pts)

LES DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES A L'ÉTRANGER EN LÉGÈRE HAUSSE

Après une forte augmentation durant l'été 2022 (+30 %), Europ Assistance a enregistré une nouvelle hausse, mais plus légère cette fois, de +2,5 % du nombre d'interventions techniques **à l'étranger** en juillet 2023.

En revanche, **en Belgique**, les dépannages ont augmenté de 6 %. A noter également que les vacances scolaires pour les francophones n'ont débuté que le 8 juillet, soit une semaine plus tard que les vacances des néerlandophones.

A l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 2.887 dossiers d'assistance technique aux véhicules entre le 30 juin et le 27 juillet 2023 (+2,5 % par rapport à 2022), dont (top 5) :



Dossiers techniques	Juillet 2023	Juillet 2022	Evolution
France	43 %	47 %	-4 pts
Espagne	12 %	13 %	-1 pt
Allemagne	9 %	7 %	+2 pts
Italie	9 %	8 %	+1 pts
Pays-Bas	6 %	5 %	+1 pt

TYPES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES LES PLUS FRÉQUENTES :

1. Problèmes de moteur, de batterie et de démarrage : 66 %.
2. Problèmes techniques causés par inadvertance (clé enfermée dans le véhicule, erreur de carburant, crevaison) : 18 %.
3. Accidents: 10 %.

WEEK-ENDS NOIRS EN PERSPECTIVE SUR LES ROUTES EUROPÉENNES

Enfin, Europ Assistance attire l'attention sur la densité de trafic attendue durant ces deux prochains week-ends (28/07-30/07 et 04/08-06/08). Entre le vendredi après-midi et le dimanche après-midi, **un trafic très dense** est prévu sur les grands axes de circulation européens ces jours-là et ce, tant dans le sens des départs que des retours.



Vous trouverez de plus amples informations dans notre calendrier du trafic disponible sur [Les prévisions du trafic de l'été 2023 - Europ Assistance \(europ-assistance.be\)](https://www.europ-assistance.be/fr/actualites/les-previsions-du-traffic-de-l-ete-2023)

