

TRAVEL FLASH

L'été 2025 CHEZ EUROP ASSISTANCE : LA FORTE AFFLUENCE VERS LES DESTINATIONS PROCHEES ET LOINTAINES ET LES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES DANS LE SUD DE L'EUROPE ONT ENTRAÎNÉ UN NOMBRE ÉLEVÉ DE DOSSIERS D'ASSISTANCE

Les vacances d'été ont été très chargées chez Europ Assistance. Après un printemps maussade, de nombreux Belges ont recherché le soleil et ont opté pour des destinations proches ou lointaines. Mais en raison des températures élevées, de nombreux dossiers médicaux ont une fois de plus été ouverts dans les régions les plus chaudes d'Europe.

Les tendances de l'été chez Europ Assistance

- Europ Assistance a ouvert durant les vacances d'été (du 27 juin au 27 août) plus de dossiers médicaux (+23 %) et fourni plus d'assistance technique à l'étranger (+25 %) que pendant l'été 2024. Il s'agit d'une forte augmentation pour la troisième année consécutive.
- Dans les régions touchées par les vagues de chaleur, de nombreux dossiers médicaux ont été ouverts pour des problèmes gastro-intestinaux, des problèmes cardiaques et des coups de chaleur.
- Europ Assistance a reçu en moyenne plus de 2 750 appels par jour relatifs à l'ensemble de ses activités d'assistance. Pendant les mois d'été, plus de 10 000 demandes ont également été reçues via son application d'assistance. Les pics d'appels ont été enregistrés juste après le long week-end du 21 juillet et autour des week-ends de transition entre juillet et août.

DOSSIERS MÉDICAUX : à nouveau en hausse par rapport à l'année passée

Entre le 27 juin et le 27 août, Europ Assistance a ouvert 2 738 **dossiers médicaux à l'étranger**, soit une **augmentation de 23 %** par rapport à la même période en 2024. L'année dernière déjà, une augmentation remarquable de 16 % avait été enregistrée par rapport à l'été 2023.

En raison des **vagues de chaleur prolongées dans le sud de l'Europe**, davantage de dossiers médicaux spécifiques ont été ouverts dans les pays touchés : chez les plus jeunes (-20 ans), une augmentation des problèmes gastriques et intestinaux a été constatée. Chez les plus de 50 ans, les dossiers étaient plutôt liés à des problèmes cardiaques et respiratoires, ainsi qu'à des troubles neurologiques (notamment dus aux conséquences d'un coup de chaleur). Le nombre d'infections et de problèmes dermatologiques a également augmenté.

Destinations : En **Europe**, la majorité des dossiers médicaux ont été ouverts en France (19 %), en Espagne (Espagne continentale et îles : 12 %), en Italie (7 %), en Grèce (4 %) et en Turquie (4 %). En ce qui concerne les **destinations lointaines**, la Thaïlande prend la tête (5 %), suivie par les Etats-Unis (4 %), l'Indonésie (4 %) et le Maroc (3 %).

De manière générale, il ressort clairement que les vacanciers s'éparpillent de plus en plus à travers le monde, parfois pour pratiquer des activités pour lesquelles ils sont peu ou pas

suffisamment préparés, ainsi que dans des endroits où les infrastructures médicales sont insuffisantes, ce qui peut complexifier l'assistance médicale.

Pathologies : Les problèmes médicaux les plus fréquents ont été les traumatismes (fractures, blessures, entorses... : 44 %), les infections (15 %), les problèmes gastro-intestinaux (12 %), les problèmes cardiaques, respiratoires, dermatologiques et neurologiques (par exemple les coups de chaleur), chacun 4 %.

ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VEHICULES : également en forte augmentation

A l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 8 382 dossiers pour des interventions techniques sur des véhicules entre le 27 juin et le 27 août 2025. Cela représente une augmentation de 25 % par rapport à 2024. 2023 et 2022 étaient déjà des années record.

Cette forte augmentation s'explique par plusieurs facteurs : le nombre important de Belges qui ont pris la route cette année (parfois après une réservation de dernière minute), le vieillissement du parc automobile thermique (susceptible d'entraîner davantage de problèmes) et l'élargissement récent du portefeuille clients d'Europ Assistance en matière d'assistance technique.

Destinations : La majorité des interventions techniques à l'étranger (top 6) ont eu lieu en France (37 %), aux Pays-Bas (23 %), en Espagne (10 %), en Allemagne (7 %), en Italie et au Luxembourg (chacun 6 %).

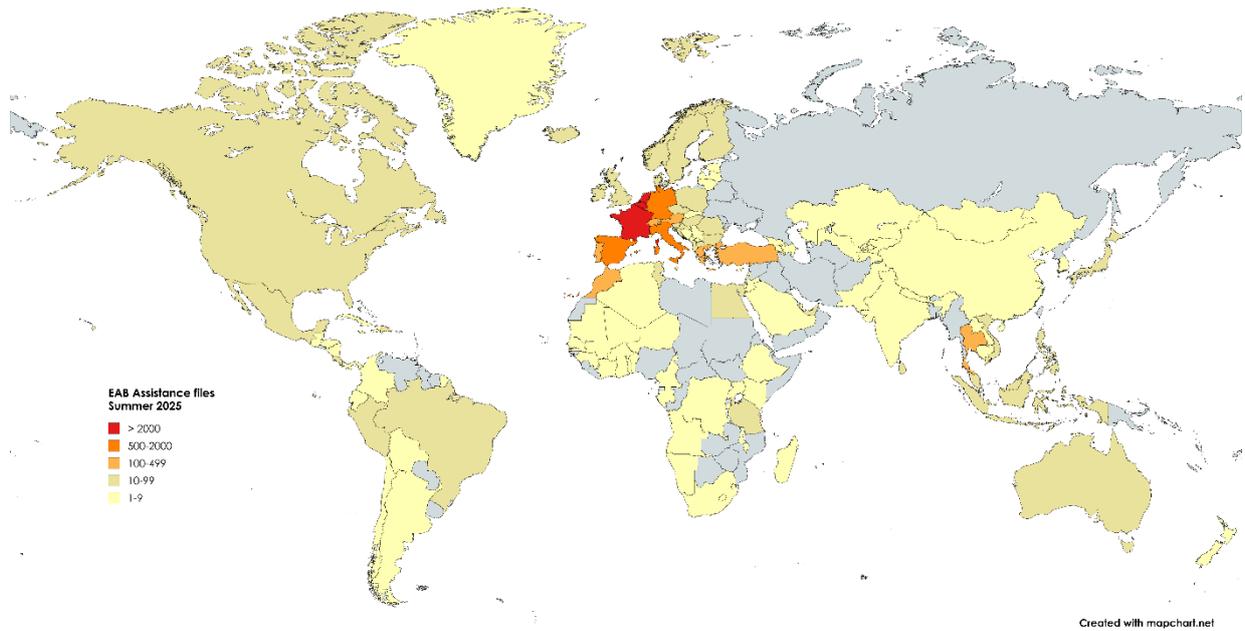
Problèmes techniques : Les interventions techniques les plus fréquentes sont les pannes de moteur, les problèmes de batterie et de démarrage (70 %), les problèmes techniques dus à l'inattention (clés enfermées dans le véhicule, erreur de carburant, défaillance des pneus...) (20 %), et les accidents (9 %).

ASSISTANCE TECHNIQUE ROUTIÈRE EN BELGIQUE

Sur le plan national, Europ Assistance a également ouvert plus de dossiers de dépannage technique durant la période du 27 juin au 27 août que l'année dernière (plus de 31 700, soit +3 % par rapport à l'année dernière). Comme on le sait, les vacances scolaires des francophones n'ont commencé que le 5 juillet (soit une semaine plus tard que celles des néerlandophones) et se sont terminées le 24 août.

EUROP ASSISTANCE BELGIQUE INTERVIENT DANS LE MONDE ENTIER

Europ Assistance Belgique a ouvert à nouveau des dossiers d'assistance sur tous les continents cet été. La carte ci-dessous montre que des 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.



Contacts presse

Xavier Van Caneghem

PR & Market Analyst

xavier.van.caneghem@europ-assistance.be

0473.46.82.00

Chloé Saucin

DGA

chloe.saucin@dgagroup.com

Au sujet d'Europ Assistance

Europ Assistance est un leader mondial de l'assistance et de l'assurance voyage. Nous accompagnons nos clients dans plus de 200 pays grâce à un vaste réseau de prestataires agréés, à travers une gamme de services : assurance voyage et assistance médicale, assistance routière et mobilité, domicile et habitat, santé, soins aux personnes âgées et services de conciergerie. Fondée en 1963, Europ Assistance est le pionnier du concept de service d'assistance et fait partie du Groupe Generali. En tant qu'entreprise et employeur responsable, nous nous engageons à assurer le bien-être personnel et le développement de carrière de nos 12 000 employés dans 39 pays et territoires, qui font tous partie d'une communauté mondiale connectée.