

TRAVEL FLASH

LES VACANCIERS BELGES RETROUVENT LEUR LIBERTÉ !

Au cours des premières semaines de vacances, Europ Assistance a ouvert plus de dossiers médicaux et d'assistance technique à l'étranger que durant l'été 2021.

26-07-2022
Communiqué de
presse

Contacts presse :

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

Véronique Adam
DGA Interel
0477.60.47.30
Veronique.adam@interelgroup.com

- Entre le 1er et le 25 juillet 2022, Europ Assistance a reçu plus de 28 000 appels téléphoniques d'assistance. La grande majorité de ces demandes étaient liées à des dépannages en Belgique et à l'étranger.
- Le nombre de problèmes médicaux à l'étranger a augmenté de 53% en comparaison à la même période de l'été 2021.
- Les pannes de voiture à l'étranger ont également fort augmenté par rapport à la même période en 2021 (+30 %).
- Les tendances du Baromètre des vacances 2022 d'Europ Assistance se confirment : les Belges sont plus nombreux que l'année passée à profiter des vacances d'été à l'étranger et se déplacent de préférence en voiture. L'assouplissement ou la disparition des règles sanitaires suite au Covid-19 permettent enfin à de nombreux Belges de réaliser leur rêve !

UN GRAND NOMBRE DE DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

- Depuis le début des vacances (du vendredi 1er juillet au lundi 25 juillet inclus), Europ Assistance Belgique a enregistré 28.369 appels téléphoniques 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 a eu lieu le lundi 18 juillet avec 1.548 appels entrants. Le nombre moyen des appels téléphoniques de ces dernières semaines était de 1.135 par jour.
- Hors ces appels, plus de 3.000 clients d'Europ Assistance ont sollicité directement les services d'assistance par l'utilisation de l'application pour une assistance technique en Belgique ou à l'étranger, celle-ci permettant de faire une demande d'assistance en direct sans devoir passer par le standard téléphonique.

FORTE HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER PAR RAPPORT À 2021

Depuis le début de l'été, Europ Assistance a ouvert 1.146 dossiers médicaux à l'étranger, soit une augmentation de 53% en comparaison avec la même période en 2021.

L'assouplissement ou la suppression des mesures sanitaires qui étaient encore en vigueur l'année passée ont incité les voyageurs à enfin réaliser leurs projets de voyage.



Le Baromètre des Vacances 2022 d'Europ Assistance indiquait déjà qu'après deux années de restrictions dues à la pandémie 71% des Belges avaient l'intention de partir en vacances cet été. Cette tendance s'est confirmée dans les faits. L'envie de vacances est donc clairement présente chez nos concitoyens.

La grande majorité des dossiers médicaux ont été ouverts en France (18 %) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 14 %). Aux États-Unis, le nombre de dossiers a, quant à lui, augmenté (6 %) rejoignant dès lors son niveau d'avant la pandémie.

DOSSIERS MÉDICAUX PAR PAYS (TOP 5) :

Dossiers médicaux	Juillet 2022	Été 2021	Évolution
France	18 %	26 %	-8 pts
Espagne + îles	14 %	16 %	-2 pts
Italie	9 %	9 %	=
Grèce	6 %	7 %	-1 pt
USA	6 %	2 %	+4 pts

80 % des dossiers ont été ouverts en Europe (contre 88 % en 2021).

TYPES DE PROBLÈMES MÉDICAUX LES PLUS FRÉQUENTS :

1. Traumatismes, fractures, blessures : 34 % (-8 pts vs. 2021).
2. Infections (autant liées au COVID-19 qu'à d'autres maladies) : 15 % (-1 pt).
3. Problèmes gastro-entérologiques : 7 % (=).
4. Problèmes cardiovasculaires : 4 % (=).

Entre le 1er et le 25 juillet 2022, près d'une soixantaine de dossiers médicaux liés à des infections au Covid-19 ont été ouverts.

LES DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES ÉGALEMENT EN FORTE HAUSSE À L'ÉTRANGER

Du 1er au 25 juillet, Europ Assistance a ouvert 9.892 dossiers techniques **en Belgique**. Ce chiffre est supérieur à celui de 2021 si on ne prend en compte que les pannes et problèmes techniques non liés à un sinistre. Ce chiffre est cependant inférieur à 2021 lorsqu'on inclut les demandes d'assistance technique liées aux inondations de l'année passée.



À l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 2.495 dossiers pour des interventions techniques au véhicule entre le 1er juillet et le 25 juillet 2022 (+30 % par rapport à 2021), dont (top 5) :

Dossiers techniques	Juillet 2022	Été 2021	Évolution
France	47 %	48 %	-1 pt
Espagne	13 %	8 %	+5 pts
Italie	8 %	8 %	=
Allemagne	7 %	7 %	=
Pays-Bas	5 %	6 %	-1 pt

TYPES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES LES PLUS FRÉQUENTES :

1. Problèmes de moteur, de batterie et de démarrage : 72 %.
2. Problèmes techniques causés par inadvertance (clé enfermée dans le véhicule, erreur de carburant, crevaison) : 16 %.
3. Accidents : 8 %.

Ces augmentations s'expliquent par le grand nombre de vacanciers partis cet été, par les conditions météo parfois extrêmes dans certains endroits d'Europe (fortes chaleurs), mais aussi par la décision « en dernière minute » de beaucoup de touristes de voyager en voiture.

Ces derniers craignant d'être confrontés aux risques de grèves ou d'actions sociales qui touchent régulièrement de nombreux aéroports depuis la mi-juin.

WEEK-ENDS NOIRS EN PERSPECTIVE SUR LES ROUTES EUROPÉENNES

Enfin, Europ Assistance attire l'attention sur la densité de trafic attendue durant les deux prochains week-end (29/07-31/07 et 05/08-07/08). Entre le vendredi après-midi et le dimanche après-midi, **un trafic très dense** est prévu sur les grands axes de circulation européens et ce, tant dans le sens des départs que des retours.

Vous trouverez de plus amples informations dans notre calendrier du trafic disponible sur <https://blog.europ-assistance.be/previsions-traffic-ete-2022/>.