

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Europ Assistance dresse le bilan des vacances d'été 2019

NOMBRE D'INTERVENTIONS MÉDICALES À L'ÉTRANGER AUSSI ÉLEVÉ QUE L'AN DERNIER

29 août 2019

Communiqué de Presse

Personnes de contact:

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

Véronique Adam
Interel
02.213.13.01
Veronique.adam@interelgroup.com

Entre le 28/06 et le 29/08, Europ Assistance a enregistré un peu moins que 90.000 demandes d'assistance, soit une baisse de 8% en comparaison à la même période en 2018, due à un nombre moins élevé de dossiers techniques.

Le nombre de problèmes médicaux à l'étranger est quasi le même que l'an dernier (+0,2%) tandis que les pannes de voiture à l'étranger diminue en comparaison avec la même période en 2018 (-10%).

Les dossiers médicaux concernent 4 jeunes sur 10 (de 0 à 20 ans). Ceux-ci sont plus fréquemment frappés par des problèmes de gastro-entérologie, d'ORL et d'infections.



PLUS DE 1.440 DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

- Depuis le début des vacances (du vendredi 28 juin au mercredi 29 août 2019 compris), Europ Assistance a enregistré 89.666 demandes d'assistance (appels téléphoniques et demandes d'assistance via courriel et application), soit une diminution de 8% vs. 2018.
- Le pic de demande d'assistance a eu lieu le vendredi 26 juillet : 2.312 appels, dus en grande partie aux fortes chaleurs.
- Nombre de demandes d'assistance moyen par jour : 1.437.
- Les premières grandes vagues de départ des vacanciers belges vers le sud ont eu lieu après le deuxième (13-14/07) et le troisième week-end des vacances (20-21/07).

MÊME NOMBRE DE DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER QUE L'AN DERNIER

Depuis le début de l'été, Europ Assistance a comptabilisé 2.169 dossiers médicaux à l'étranger, soit quasiment le même nombre (+0,2%) par rapport à la même période en 2018, une période qui était déjà fort chargée. En raison du temps (très) chaud de la première moitié de la période de vacances, le nombre de dossiers médicaux a légèrement augmenté en juillet. En août, cependant, ce nombre a légèrement diminué.

Le plus grand nombre de dossiers médicaux a été ouvert en France (18%) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 11%)

Dossiers médicaux par pays (top 6) :

Dossiers médicaux	Eté 2019 (au 28/07 incl)	Eté 2018	Evolution
France	18%	16%	+2 pts
Espagne + îles	11%	11%	=
Italie	6%	6%	=
USA	5%	7%	-2 pts
Grèce	4%	5%	-1 pt
Turquie	4%	5%	-1 pt

73% des dossiers ont été ouverts en Europe, 9% en Asie, 6% en Afrique, 6% en Amérique Centrale et du Sud, 5% en Amérique du Nord, et 1% au Moyen-Orient et en Océanie.

Types de problèmes médicaux les plus rencontrés :

1. Traumatismes, fractures, blessures : 42 % (+2 pts vs 2018)
2. Infections : 12 % (+1 pt vs 2018)
3. Problèmes gastro-entérologiques : 9 % (+1 pt vs 2018)
4. Problèmes cardio-vasculaires : 3 % (-2 pts vs 2018)

23% des dossiers médicaux ont donné lieu à une hospitalisation.

Durant la période estivale, Europ Assistance a ouvert 16 dossiers de mortalité à l'étranger. Chez l'assisteur, ce nombre est en ligne avec les années précédentes.

Les causes des décès sont généralement liées essentiellement à des accidents de la route (voiture, moto, bicyclette, etc.), suivis par des problèmes médicaux (accidents vasculaires cérébraux, maladies cardiaques, etc.) ou à des d'accidents sur le lieu de vacances, suite à un effort sportif, ou à un simple effort physique (à titre d'exemple, une personne cardiaque qui se promènerait en pleine canicule).



Ces tendances montrent qu'il est important d'être bien informé et bien préparé à l'avance et, si nécessaire d'être accompagné par des professionnels sur place, lorsque des activités planifiées sur le lieu de vacances sont rarement ou pas du tout pratiquées à la maison.

LES DOSSIERS MÉDICAUX TOUCHENT PRÈS DE 4 JEUNES SUR 10

Les plus jeunes (de 0 à 17 ans inclus) représentent 34% des dossiers médicaux ouverts. Si on y ajoute les jeunes de 18, 19 et 20 ans, ce pourcentage s'élève même à 39%, soit près de 4 voyageurs sur 10 !

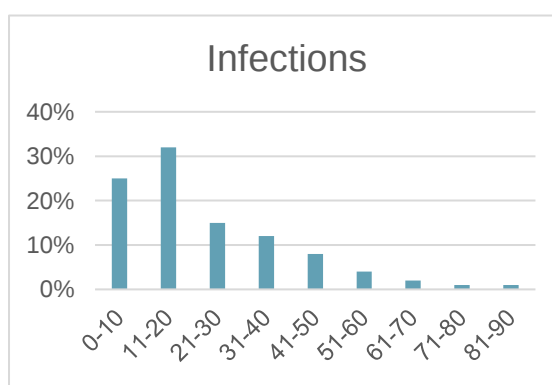
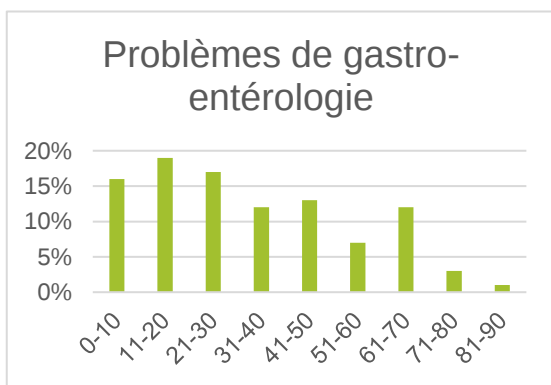


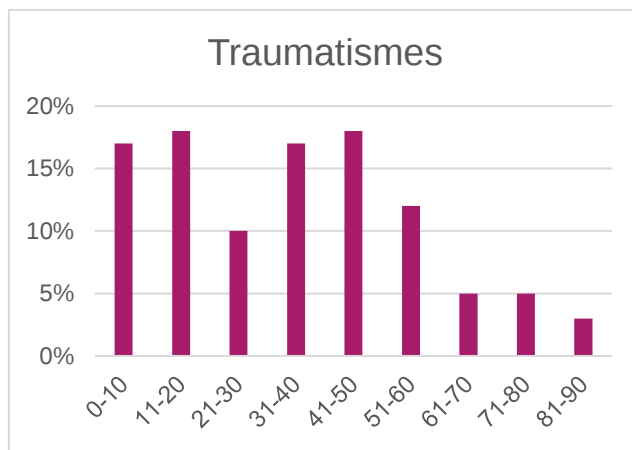
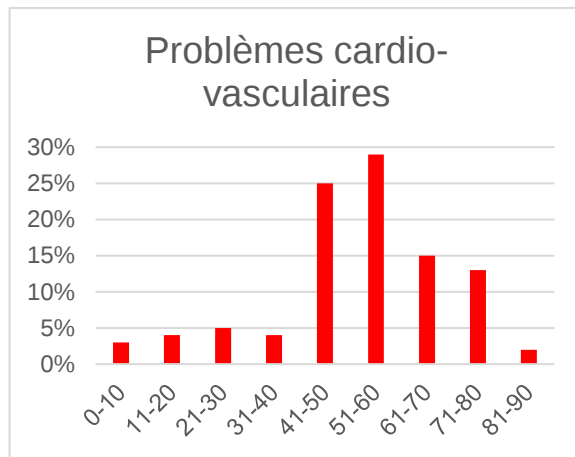
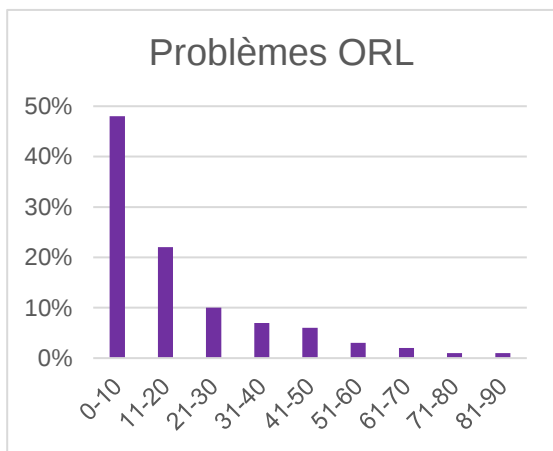
En analysant le détail du type de pathologie par groupe d'âge, il est clair que - dû à leur fragilité - les plus jeunes sont les plus impactés par les problèmes de gastro-entérologie (comme la « turista »), les infections (infection infantiles ou tropicales) et les problèmes ORL (infection de la gorge, du nez ou des oreilles, dont les oreillons). Les maladies cardio-vasculaires sont logiquement plus fréquentes chez les personnes âgées à partir et au-delà

de la quarantaine.

Les traumatismes (blessures, fractures, contusions...) touchent tous les groupes d'âge, même si ces pathologies sont légèrement plus fréquentes chez les adolescents (sans doute dû à une plus grande prise de risque, dont dans les activités sportives).

Les pathologies les plus fréquentes par groupe d'âge





DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE AU VÉHICULE EN BAISSÉ

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



Depuis le début de l'été, Europ Assistance a enregistré 15.517 dossiers techniques en Belgique (-1,6 % vs 2018). Notons que ce chiffre tient compte des problèmes techniques qui surviennent lors des déplacements quotidiens « maison-boulot » ainsi que des déplacements pour les loisirs passés en Belgique.

Entre le 28/06 et le 28/08/2019, Europ Assistance a ouvert 3.730 dossiers techniques pour l'étranger (-10,5 % vs. 2018), dont (Top 6) :

Dossiers techniques	Été 2019 (au 29/08 incl)	Été 2018	Evolution
France	47 %	44 %	+3 pts
Espagne	9%	9%	=
Allemagne	9%	8%	+1 pt
Luxembourg	6%	6%	=
Pays-Bas	6%	7%	- 1pt
Italie	5%	7 %	-2 pts

Les hautes températures dans certaines régions et durant certaines périodes semblent ne pas avoir eu une plus grande influence que l'année passée sur le nombre de problèmes techniques.

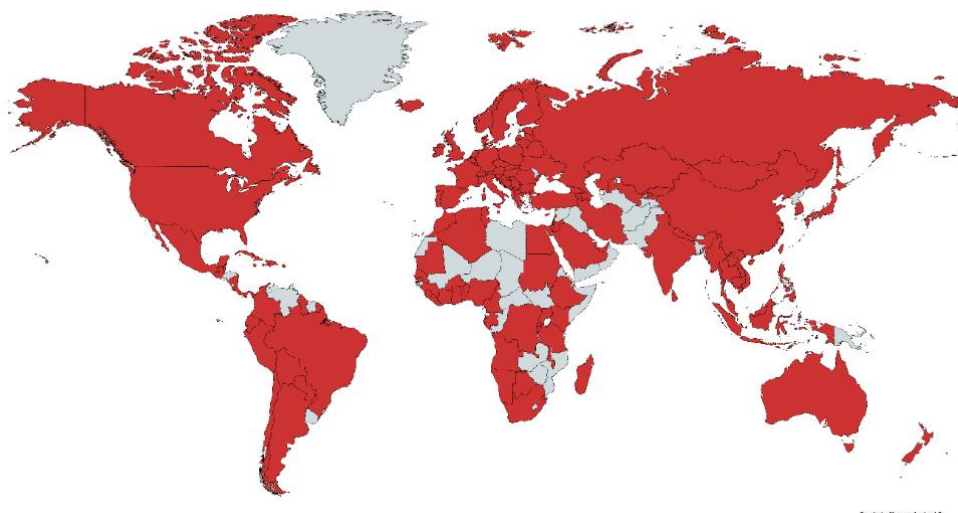
Types d'interventions techniques les plus fréquentes :

1. Problèmes de moteur, de batterie et de démarrage : 70 %, essentiellement dus au temps chaud.
2. Pannes causées par inadvertance (des clés enfermées dans le véhicule, une erreur de carburant, des crevaisons) : 17 %.
3. Accidents : 9 %



DES INTERVENTIONS DANS LE MONDE ENTIER

Cet été, Europ Assistance a effectué des interventions pour les vacanciers belges dans les pays suivants (les assistances médicales partout dans le monde ainsi que les dépannages aux véhicules en Europe) :



Contacts presse & média sociaux :

Europ Assistance Belgium S.A.

Xavier Van Caneghem

PR & Market Analyst

Tel: 0473/46.82.00

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

Site : www.europ-assistance.be

Facebook : www.facebook.com/europassistance

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

Twitter : twitter.com/EA_BEL

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

Interel

Véronique Adam

Tél : 02 213 13 01 – 0477 60 47 30

Mail : veronique.adam@interelgroup.com