
COMMUNIQUÉ DE PRESSE – Lundi 29 août 2016

EUROP ASSISTANCE DRESSE LE BILAN DES VACANCES D'ÉTÉ 2016 :

Été chargé chez Europ Assistance : Hausse des interventions médicales et techniques Interventions plus élevées en Espagne et en baisse en Turquie

Vacances d'été 2016

- Entre le 30/06 et le 28/08, Europ Assistance a enregistré plus de 56.000 appels, soit une augmentation de 12 % en comparaison à la même période en 2015.
- Les problèmes médicaux à l'étranger sont en hausse de 5,6 % tandis que les pannes de voiture à l'étranger augmentent de 6,6 %.
- La France et l'Espagne sont les destinations de vacances les plus prisées, comptabilisant le plus grand nombre d'interventions médicales et techniques.
- Une diminution notable du nombre de dossiers médicaux est enregistrée en Turquie (3 % vs 7 %) et aux USA (5 % vs 7 %).
- Augmentation des problèmes de voiture en Belgique (+9,1 %).

PLUS DE 56.000 APPELS REÇUS

- Depuis le début des vacances (du jeudi 30 juin au dimanche 28 août 2016 compris) Europ Assistance a enregistré plus de **56.000 appels** (+12 % vs. 2015).
- Le pic d'appels a eu lieu le lundi 18 juillet : 1.277 appels.
- Le nombre d'appels moyen par jour : **938**.
- Les chiffres démontrent que les grandes vagues de départ des vacanciers belges vers le sud ont eu lieu le deuxième (09-10/07) et le troisième (16-17/07) week-end de juillet.

HAUSSE DES DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

- Depuis le début de l'été, Europ Assistance comptabilise **1.976 dossiers médicaux à l'étranger**, soit une augmentation de 5,6 % par rapport à la même période en 2015.
- Le plus grand nombre de dossiers médicaux a été ouvert en **France** (20 %) et en **Espagne** (Espagne continentale + îles : 13 %).

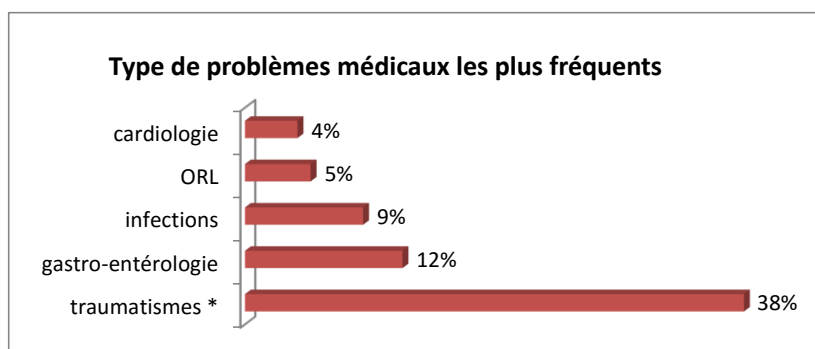
- Le nombre de dossiers médicaux ouverts en **Turquie** est en nette diminution par rapport à l'année passée (3 % vs 7 % en 2015), sans doute suite au « boycott » de ce pays par les touristes causé par un sentiment d'insécurité et les derniers événements politiques qui s'y sont déroulés.
La diminution du nombre de dossiers médicaux est également sensible aux **USA** (5 % vs 7 % en 2015), probablement la conséquence d'un moins grand nombre de départs vers cette destination lointaine par rapport à l'an dernier.

Dossiers médicaux par pays (Top 6) :

| Dossiers médicaux | Eté 2016 | Eté 2015 | Evolution |
|-------------------|----------|----------|-----------|
| France | 20 % | 22 % | -2 pts |
| Espagne + îles | 13 % | 11 % | +2 pts |
| Italie | 7 % | 8 % | -1 pt |
| Etats-Unis | 5 % | 7 % | -2 pts |
| Grèce | 4 % | 4 % | = |
| Turquie | 3 % | 7 % | -4 pts |

De nombreux dossiers médicaux ont été ouverts dans des destinations plus exotiques, telles que la Thaïlande (3 %) et l'Indonésie (2 %), mais également dans d'autres pays tels que le Portugal (3%), le Canada (2%) ou l'Allemagne (2%). Au total, des dossiers médicaux ont été ouverts dans 120 pays du monde.

- Types de problèmes médicaux les plus rencontrés :



* : traumatismes = contusions, blessures, fractures...

LES PROBLEMES TECHNIQUES EN AUGMENTATION EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER

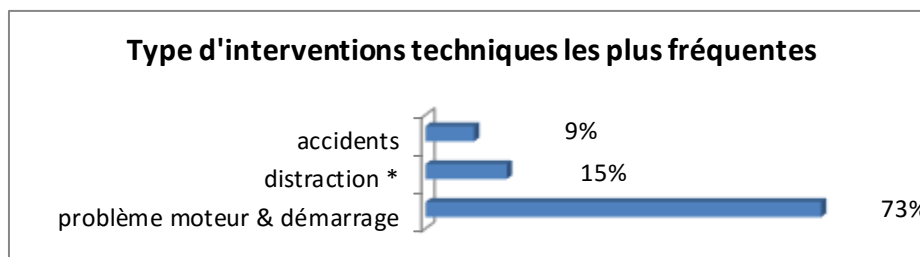
- Depuis le début de l'été, Europ Assistance a enregistré **13.740 dossiers techniques en Belgique** (+9,1 % vs 2015). Notons que ces chiffres tiennent compte des problèmes techniques qui surviennent lors des déplacements quotidiens « maison-boulot » ainsi que des déplacements pour les loisirs passés en Belgique.

Cette augmentation peut s'expliquer, entre autre, par le grand nombre de Belges restés au pays.

- Entre le 30/06 et le 28/08/2016, Europ Assistance a ouvert **4.044 dossiers techniques pour l'étranger** (+6,6 % vs 2015), dont (Top 4) :

| Dossiers techniques | Eté 2016 | Eté 2015 | Evolution |
|---------------------|----------|----------|-----------|
| France | 45 % | 49 % | -4 pts |
| Espagne | 10 % | 9 % | +1 pt |
| Allemagne | 8 % | 8 % | = |
| Italie | 7 % | 7 % | = |

- Types d'interventions techniques les plus fréquentes :



* : Distraction = des clés enfermées dans le véhicule, une erreur de carburant, des crevaisons, ...

- La hausse des interventions techniques à l'étranger s'explique notamment par un grand nombre de départs de vacanciers privilégiant la voiture pour se rendre vers le sud. Le dernier baromètre des vacances d'Europ Assistance mentionnait que 52 % des vacanciers avaient l'intention de se rendre vers leur lieu de vacances en voiture (sondage effectué du 23/03 et 02/05/2016). Ce chiffre est probablement plus élevé dans les faits, étant donné le sentiment d'insécurité existant actuellement pour les voyages lointains et le report de destinations vers l'Espagne ou la France au détriment de la Turquie.

Contacts presse :



Europ Assistance Belgium N.V.

Xavier Van Caneghem, PR & Market Analyst
 Tel: 0473/46.82.00 - E-mail: xavier.van.caneghem@europ-assistance.be
 Site: www.europ-assistance.be
 Facebook: www.facebook.com/europassistance
 Twitter: twitter.com/EA_BEL
 Blog: http://blog.europ-assistance.be/nl/



Interel : Ellen De Wilde & Véronique Adam

Tel: 02/213.13.09 - E-mail: ellen.dewilde@interelgroup.com