

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Europ Assistance dresse le bilan du premier mois de vacances :

LÉGÈRE AUGMENTATION DU NOMBRE D'INTERVENTIONS MÉDICALES À L'ÉTRANGER

LES DOSSIERS MÉDICAUX CONCERNENT 4 JEUNES SUR 10

29 juillet 2019
Communiqué de Presse

Europ Assistance dresse le bilan de juillet 2019 :

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 28/07, Europ Assistance a enregistré près de 45.000 demandes d'assistance, soit une diminution de 7% en comparaison à la même période en 2018, due à un nombre moins élevé de dossiers techniques.

Les problèmes médicaux à l'étranger sont en légère hausse (+2%) tandis que les pannes de voiture à l'étranger sont moins fréquentes que pendant la même période en 2018 (-12%).

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.

Europ Assistance prévoit un week-end très chargé les 3 et 4 août 2019 dans le sens des départs comme des retours.

PLUS DE 1.440 DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

- Depuis le début des vacances (du vendredi 28 juin au dimanche 28 juillet 2019 compris), Europ Assistance a enregistré 44.789 demandes d'assistance (appels téléphoniques et demandes d'assistance via courriel et application), soit une diminution de 7% vs. 2018.

- Notons que, pour ces demandes, un quart des clients d'Europ Assistance sont aujourd'hui utilisateurs de l'application mobile qui leur permet de solliciter directement l'assistance médicale et technique de manière rapide et efficace via la géolocalisation.

- Le pic de demande d'assistance a eu lieu vendredi 26 juillet : 2.312 appels, dû en grande partie par les fortes chaleurs.

- Nombre de demandes d'assistance moyen par jour : 1.444.

- 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).



LÉGÈRE AUGMENTATION DES DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER



Depuis le début de l'été, Europ Assistance comptabilise 1099 dossiers médicaux à l'étranger, soit une augmentation de 2% par rapport à la même période en 2018, qui était déjà fort chargée. Le temps (très) chaud dans certaines parties du monde explique certainement cette augmentation.

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)	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 % (+5 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.



LES DOSSIERS MÉDICAUX TOUCHENT SURTOUT LES PLUS JEUNES



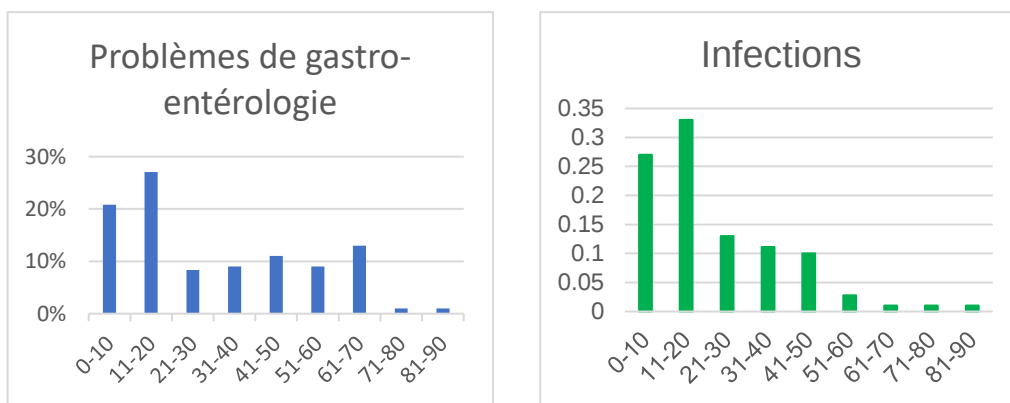
Les plus jeunes (de 0 à 17 ans inclus) représentent 34% des dossiers médicaux ouverts. Si on y ajoute les jeunes de 18, 19 et 20 ans, ce pourcentage s'élève même à 39%, soit près de 4 voyageurs sur 10 !

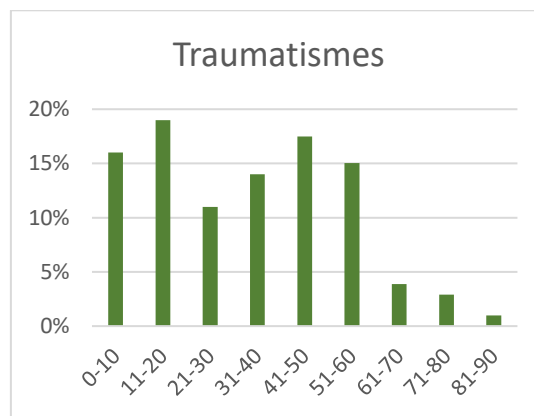
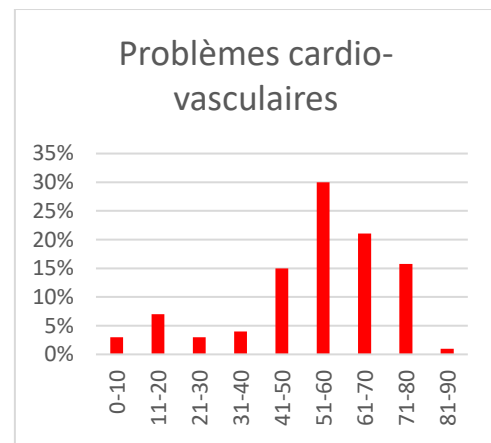
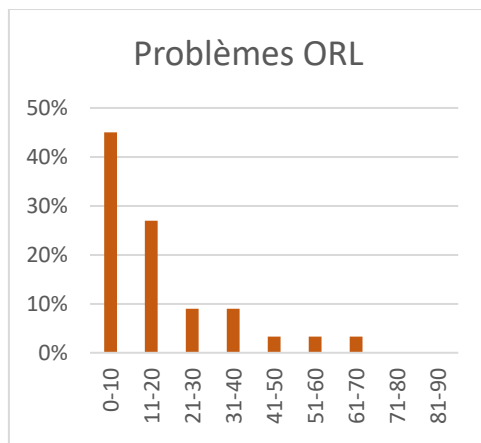
En analysant le détail du type de pathologie par groupe d'âge, il est clair que - dû à leur fragilité - les plus jeunes sont les plus impactés par les problèmes de gastro-entérologie (comme la « turista »), les infections (infection infantiles ou tropicales) et les problèmes ORL (infection de la gorge, 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).

Quelles sont 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 **7.851 dossiers techniques en Belgique** (-2 % 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 28/07/2019, Europ Assistance a ouvert 1.987 dossiers techniques pour l'étranger (-12 % vs. 2018), dont (Top 6) :

Dossiers techniques	Eté 2019 (au 29/07)	Eté 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 semblent – jusqu'à présent – 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 : 71 %, essentiellement dus au temps chaud.
2. Pannes causées par inadvertance (des clés enfermées dans le véhicule, une erreur de carburant, des crevaisons) : 18 %.
3. Accidents : 9 %



ATTENTION AU WEEK-END DES 3 & 4 AOÛT, DE « ROUGE » À « NOIR »



Europ Assistance prévoit un week-end très chargé les 3 et 4 août avec un samedi classé « rouge » sur l'ensemble du réseau routier vers le sud ou vers la côte et même noir sur les grands axes touristiques, dû au chassé-croisé des vacanciers.

Le meilleur conseil aux vacanciers qui envisagent de prendre la route pendant cette période, est d'éviter les heures de grande affluence (de 8h à 18h), voire de postposer leur départ, de veiller à bien contrôler l'état du véhicule avant de prendre la route (pneus, batterie, niveau d'huile et liquides de refroidissement, airco...) et d'emporter une boisson fraîche.



Le blog d'Europ Assistance vous donne un aperçu des prévisions de trafic en Europe pour les prochains week-ends à l'adresse suivante :

<https://blog.europ-assistance.be/previsions-traffic-ete-2019/>

Vous y trouverez d'autres conseils utiles sur la préparation du voyage et le séjour à l'étranger :

<https://blog.europ-assistance.be/category/mobilite/vehicule/>

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