

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Europ Assistance Belgium examine les préoccupations informatiques des Belges et lance « Safe & Connected »

2 mars 2021
Communiqué de Presse

Pour le lancement de sa nouvelle assistance IT « Safe & Connected », Europ Assistance Belgium se base sur les résultats de sa première enquête sur les habitudes des Belges en matière de couverture informatique

Contact presse :

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

Jean-Christophe Dupas
Interel
0473.19.85.59
Jean-
christophe.dupas@interelgroup
.com

Plus d'un Belge sur deux craint un virus informatique ou le crash complet de son ordinateur ! C'est ce qui ressort d'une enquête réalisée par Europ Assistance Belgium auprès de 1003 Belges dans le cadre du lancement de sa nouvelle assistance informatique « **Safe & Connected** ». Les confinements successifs ont contraint une grande partie de la population d'utiliser de plus en plus les moyens informatiques pour communiquer, consulter et acheter en ligne, ou de pratiquer le télétravail, tant pour les occupations professionnelles que scolaires. Un nombre croissant d'utilisateurs s'est donc tourné vers le digital. La visioconférence est devenue la forme de communication privilégiée. Au vu de ces nouvelles tendances, Europ Assistance Belgium s'est penché sur les habitudes des Belges en matière de digital, et apporte une solution aux soucis détectés.

LE BELGE FACE À L'INFORMATIQUE

Depuis les confinements successifs, 3 Belges sur 10 pratiquent le télétravail. 87% d'entre eux déclarent vouloir continuer cette pratique lorsque la crise du COVID-19 sera terminée. En parallèle, l'enquête démontre que les Belges sont fortement préoccupés par la problématique de leur couverture d'assurance informatique. Cette tendance est principalement visible chez les jeunes de moins de 35 ans, dont 16% possèdent une assurance complémentaire à celle fournie par les revendeurs pour protéger leurs appareils électroniques, en particulier pour leur laptop (44%) et leur smartphone (50%). Ainsi, les utilisateurs craignent par-dessus tout les virus informatiques ou le crash complet de leur appareil entraînant la perte de données (54%), le vol de données (37%) et le vol de mots de passe (33%). Ceux qui dépendent le plus de ces appareils craignent aussi de ne pas avoir d'appareil de rechange lorsque le leur n'est plus en état de fonctionner (16%). Notons aussi que 59% de la population s'inquiète pour la sécurité de ses enfants qui surfent librement sur le net.

Dans l'ensemble, les Belges déclarent avoir de très bonnes connaissances en informatique (51%). Pourtant, 41% des personnes interrogées ayant eu affaire à un problème informatique déclarent avoir déjà eu besoin d'aide extérieure pour y faire face. Une personne sur dix dispose d'une assistance complémentaire pour son matériel électronique (smartphones (6%), laptops (5%) et ordinateurs fixes (3%)).



L'enquête d'Europ Assistance indique que deux tiers des laptops, et un tiers des desktops d'utilisation privée sont protégés par un antivirus. Les utilisateurs ont tendance à ne pas protéger leurs petits appareils informatiques : seuls 28% des smartphones et 20% des tablettes bénéficient ainsi d'une protection antivirus.

Principales conclusions de l'enquête :

- De nombreux Belges pratiquant le télétravail aujourd'hui le poursuivront après la crise.
- Les assurances complémentaires sont particulièrement populaires auprès des jeunes qui souhaitent surtout protéger leur ordinateur portable, leur smartphone ou d'autres appareils connectés.
- Un crash informatique, un virus informatique ou le vol de données sont les plus redoutés par les utilisateurs. Les petits appareils électroniques (smartphones, tablettes) sont perçus comme étant généralement pas ou pas assez protégés.
- Même si de nombreux Belges estiment avoir une assez bonne connaissance en informatique, beaucoup doivent faire appel à des tiers ou des spécialistes pour réparer leur appareil ou rétablir leur connexion en cas de problème. L'utilisation d'un appareil de remplacement peut également être une solution temporaire dans ce cas.

LA SOLUTION D'EUROP ASSISTANCE BELGIUM

Afin de répondre à ces nouvelles tendances et aux préoccupations des utilisateurs d'appareils informatiques, Europ Assistance Belgium lance son nouveau produit « **Safe & Connected** ». Cette assistance informatique couvre tous les appareils d'un même foyer afin de permettre aux utilisateurs de rester connectés ou de pouvoir se reconnecter dans les plus brefs délais, et de résoudre de nombreux problèmes informatiques.

Pour un forfait annuel de 95.00€, « **Safe & Connected** » vous protège en cas de :

- problème de connexion ou panne informatique - un helpdesk informatique vous conseille à distance, un spécialiste informatique passe chez vous ou, le cas échéant, met à votre disposition un appareil de remplacement ou vous permet d'accéder à un lieu de coworking.
- crash ou corruption virale de votre appareil – un spécialiste passe chez vous pour résoudre le problème.
- problème de protection informatique – Europ Assistance Belgium met à disposition un système de protection informatique comprenant la prévention, le monitoring et un système d'alerte.

« **Safe & Connected** » propose aussi :

- une assistance juridique suite à un harcèlement informatique ou un vol de données.
- une assistance psychologique suite à un harcèlement informatique ou un vol de données.
- une aide à l'accès informatique suite à une hospitalisation.



Enquête réalisée par Incidence pour Europ Assistance Belgium auprès de 1003 Belges, constituant un échantillon représentatif de la population, entre le 2 décembre et le 17 décembre 2020. Enquête réalisée en ligne au moyen d'un questionnaire semi-fermé et structuré. Marge d'erreur de maximum 3,1%.

