

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Au cours des premières semaines de vacances, Europ Assistance a ouvert plus de dossiers d'assistance technique en Belgique et à l'étranger que durant l'été « normal » de 2019, mais moins de dossiers médicaux.

28-07-2021
Communiqué de
presse

En comparaison avec l'été 2020, tous les chiffres sont en hausse.

Contacts 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

Remarque importante :

Europ Assistance Belgium dresse ici le bilan du premier mois de vacances (chiffres du 2 au 25 juillet 2021 inclus).

Compte tenu de la situation très particulière de l'été 2020 (alors que des mesures sanitaires strictes s'appliquaient et que les risques de contamination au COVID-19 étaient très élevés), il n'est pas opportun de faire une comparaison avec cette période, mais bien avec la saison de vacances « normale » de 2019.

À noter aussi que le portefeuille de clients d'Europ Assistance s'est accru de plus d'un quart depuis janvier 2021, ce qui a bien entendu une influence sur les chiffres absolus. Une comparaison en pourcentage des tendances est dès lors la méthode la plus appropriée pour se forger une idée de ce premier mois de vacances.

- Le choix des destinations de vacances et du moyen de transport ainsi que l'évolution des mesures sanitaires et administratives liées au COVID-19 ont eu un impact considérable sur les demandes d'assistance lors de ce premier mois de vacances.
- Entre le 2 et le 25 juillet 2021, Europ Assistance a enregistré plus de 37 000 **demandes d'assistance**, soit une augmentation de 16 % par rapport à la même période en 2019. 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 diminué de 18 % en comparaison à la même période de l'été 2019.
- Les **pannes de voiture à l'étranger** ont augmenté par rapport à la même période en 2019 (+23 %).
- Le nombre de **pannes de voiture en Belgique** a enregistré une nette hausse (+66 %) en comparaison avec le mois de juillet 2019. Beaucoup de Belges passent leurs vacances en Belgique. Par ailleurs, les intempéries qui ont frappé certaines parties du pays ces dernières semaines ont engendré beaucoup de demandes d'assistance technique.
- Les tendances du Baromètre des vacances 2021 d'Europ Assistance se confirment : les vacanciers optent plus que jamais pour des destinations européennes, se déplacent avec leur bulle familiale et de préférence en voiture. La progression du variant Delta et les codes couleurs qui varient d'une destination à l'autre, en combinaison avec les obligations sanitaires et



administratives (quarantaine, certificat Covid, tests PCR, etc.), compliquent la planification des vacances.

UNE MOYENNE DE PRES DE 1 600 DEMANDES D'ASSISTANCE PAR JOUR

- Depuis le début des vacances (du vendredi 2 juillet au dimanche 25 juillet inclus), Europ Assistance a enregistré 37 750 demandes d'assistance (appels téléphoniques et demandes d'assistance via courriel et app), soit une augmentation de 16 % par rapport à 2019 (et une augmentation de 111 % par rapport à 2020).
- Le pic des demandes a eu lieu le lundi 19 juillet : 3 466 demandes. Ce pic historique est sensiblement plus élevé que le pic de juillet 2019 (1 932 demandes enregistrées le 13 juillet 2019). Cette augmentation s'explique par l'accroissement du portefeuille de clients d'Europ Assistance Belgium, le nombre élevé de vacanciers qui voyagent en voiture cette année et les intempéries qui ont touché la Belgique entre le 14 et le 17 juillet.
- Nombre moyen de demandes d'assistance par jour : 1 573.

BAISSE DU NOMBRE DE DOSSIERS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER PAR RAPPORT À 2019



Depuis le début de l'été, Europ Assistance a ouvert 696 dossiers médicaux à l'étranger, soit une baisse de 18 % en comparaison avec la même période en 2019 (mais une hausse de 140 % par rapport à juillet 2020, lorsque les vacanciers ne voyageaient pratiquement pas).

Les mesures qui ont un impact sur le secteur du voyage et le comportement de voyage ainsi que les risques liés au COVID-19 ont incité les voyageurs à choisir principalement des destinations européennes et à prendre moins de risques. La grande majorité des dossiers médicaux ont ainsi été ouverts en France (28 %, soit le double du mois de juillet 2019) et en Espagne (Espagne continentale + îles : 18 %). Nous observons également une augmentation du nombre de dossiers médicaux en Italie et en Grèce (respectivement 8 % et 7 %). Aux États-Unis, le nombre de dossiers a quant à lui baissé (2 % contre 5 % en 2019).

Dossiers médicaux par pays (top 5) :

Dossiers médicaux	Juillet 2020	Été 2019	Évolution
France	28 %	14 %	+14 %
Espagne + îles	18 %	13 %	+5 %



Italie	8 %	4 %	+4 %
Grèce	7 %	5 %	+2 %
Portugal	3 %	3 %	=

88 % des dossiers ont été ouverts en Europe (contre 73 % en 2019).

Types de problèmes médicaux les plus fréquents :

1. Traumatismes, fractures, blessures : 43 % (= 2019).
2. Infections (autant liées au COVID-19 qu'à d'autres maladies) : 14 % (+2 % par rapport à 2019).
3. Problèmes gastro-entérologiques : 8 % (-2 % par rapport à 2019).
4. Problèmes cardiovasculaires : 4 % (= 2019).

Entre le 2 et le 25 juillet 2021, plus de 42 dossiers médicaux liés à des infections au Covid-19 ont été ouverts.

DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES EN FORTE HAUSSE



Du 2 au 25 juillet, Europ Assistance a ouvert 10 031 dossiers techniques **en Belgique** (+66 % par rapport à 2019 et +67 % par rapport à 2020). Notons que ce chiffre inclut également les problèmes techniques qui surviennent lors des trajets quotidiens domicile-lieu de travail et des déplacements pour les loisirs en Belgique. La hausse est due à l'accroissement du portefeuille de clients d'Europ Assistance Belgium, au grand nombre de Belges qui passent leurs vacances en Belgique et aux conséquences des intempéries dans certaines régions du pays.

À l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 1 786 dossiers pour des interventions techniques au véhicule entre le 2 juillet et le 25 juillet 2021 (+23 % par rapport à 2019 et +90 % par rapport à 2020), dont (top 5) :

Dossiers techniques	Juillet 2020	Été 2019	Évolution
France	50 %	50 %	=
Espagne	8 %	6 %	+2 %
Italie	7 %	6 %	+1 %
Pays-Bas	7 %	9 %	-2 %
Allemagne	7 %	7 %	=



Types d'interventions techniques les plus fréquentes :

1. Problèmes de moteur, de batterie et de démarrage : 70 %.
2. Problèmes techniques causés par inadvertance (clé enfermée dans le véhicule, erreur de carburant, crevaison) : 18 %.
3. Accidents : 8 %.

Les causes des interventions techniques sont similaires à celles de 2019 (et 2020).

EGALEMENT DES INTERVENTIONS TECHNIQUES POUR LES CYCLISTES



En juin 2020, Europ Assistance Belgium a lancé son nouveau produit d'assistance « **Bike** ». Cette assurance annuelle couvre les déplacements à vélo en Belgique et dans les pays limitrophes, que ce soit pour les loisirs ou pour se rendre au travail. Les cyclistes peuvent faire appel à l'assistance en cas de problème technique (panne ou vol) ou pour le remboursement des frais médicaux à l'étranger après un accident de vélo. Si nécessaire, ils sont rapatriés ou un vélo de remplacement peut être mis à

leur disposition.

En juillet 2021, Europ Assistance a ouvert 234 dossiers pour ce type d'interventions en Belgique et 20 dans nos pays limitrophes.

WEEK-ENDS DE FORTE AFFLUENCE EN PERSPECTIVE SUR LES ROUTES EUROPÉENNES

Enfin, Europ Assistance attire l'attention sur la densité de trafic attendue durant les deux prochains week-ends (30/07-01/08 et 06/08-08/08). 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-2021/>.

