

TRAVEL FLASH

L'ÉTÉ CHEZ EUROP ASSISTANCE : LA CHALEUR ESTIVALE DANS LE SUD DE L'EUROPE AFFECTE LE NOMBRE DE DOSSIERS MÉDICAUX DANS LA RÉGION

Cette année, la saison estivale a à nouveau été très intense chez Europ Assistance. Alors que la Belgique et les pays environnants ont été régulièrement confrontés à un temps pluvieux ou humide, les régions du sud de l'Europe ont été touchées par des canicules prolongées. Les Belges ont été nombreux à rechercher le soleil cet été, mais la chaleur a été à l'origine de l'ouverture de nombreux dossiers médicaux dans les endroits les plus chauds d'Europe.

Les tendances de l'été chez Europ Assistance

- Europ Assistance a ouvert plus de dossiers médicaux (+16 %) et fourni plus d'assistance technique à l'étranger (+5 %) pendant ces vacances d'été (du 28 juin au 29 août inclus) que pendant l'été 2023.
- Dans les régions touchées par les canicules, de nombreux dossiers médicaux ont été ouverts pour des problèmes gastro-intestinaux, des problèmes cardiaques et des coups de chaleur.
- Au total, plus de 77 000 appels téléphoniques ont été reçus par Europ Assistance relatifs à l'ensemble de ses activités ainsi que plus de 6 000 demandes via son application d'assistance.

DOSSIERS MÉDICAUX : en hausse par rapport à l'année passée

Entre le 28 juin et le 29 août, Europ Assistance a ouvert 2.274 **dossiers médicaux à l'étranger**, soit une **augmentation de 16 %** par rapport à la même période en 2023.

Les canicules prolongées dans le sud de l'Europe ont été particulièrement visibles dans le type de dossiers médicaux ouverts dans les pays touchés. Chez les plus jeunes (-20 ans), de nombreux problèmes gastro-intestinaux ont été diagnostiqués dans ces pays. Chez les plus de 50 ans, il s'agissait plutôt de cas liés à des problèmes cardiaques et respiratoires, ainsi que de problèmes neurologiques (y compris ceux causés par des coups de chaleur).

Destinations : En Europe, la majorité des dossiers médicaux ont été ouverts en France (17 %), en Espagne (Espagne continentale et îles : 12 %), en Italie (5 %), en Grèce (5 %) et en Turquie (4 %). En ce qui concerne les destinations lointaines, la Thaïlande prend la tête (6 %), suivie par les États-Unis (5 %), l'Indonésie (4 %) et le Maroc (3%).

Pathologies : Les problèmes médicaux les plus fréquents ont été les traumatismes (fractures, blessures, entorses... : 42 %), les infections (12 %), les problèmes gastro-intestinaux (11 %), les problèmes cardiaques (5 %), les problèmes respiratoires et les problèmes neurologiques (par



exemple les coups de chaleur), chacun 4%.

ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VEHICULES : également une légère augmentation par rapport à l'année dernière

A l'étranger, Europ Assistance a ouvert un total de 7.673 dossiers pour des interventions techniques sur des véhicules entre le 28 juin et le 29 août 2024. Cela représente une augmentation de 5 % par rapport à 2023, déjà une année record.

Destinations : La majorité des interventions techniques à l'étranger (Top 6) ont eu lieu en France (44 %), en Espagne (12 %), en Allemagne et en Italie (8% chacun), aux Pays-Bas (7 %) et au Luxembourg (6 %).

Problèmes techniques : Les interventions techniques les plus fréquentes sont les pannes de moteur, les problèmes de batterie et de démarrage (69 %), les problèmes techniques dus à l'inattention (clés enfermées dans le véhicule, erreur de carburant, défaillance des pneus...) (18 %), et les accidents (11 %).

ASSISTANCE TECHNIQUE ROUTIERE EN BELGIQUE

Sur le plan national, Europ Assistance a également ouvert plus de dossiers de dépannage technique sur la période du 28 juin au 29 août que l'année dernière (près de de 32.000, soit +22 % par rapport à l'année dernière). Il convient ici de noter que les vacances scolaires des francophones n'ont commencé que le 5 juillet (soit une semaine plus tard que pour les néerlandophones) et sont terminées depuis le 25 août.

EUROP ASSISTANCE BELGIQUE INTERVIENT DANS LE MONDE ENTIER

Europ Assistance Belgique a ouvert à nouveau des dossiers d'assistance sur tous les continents cet été. La carte ci-dessous montre que des demandes d'assistance ont afflué du monde entier. Elle illustre la somme, par code couleur, des dossiers médicaux recensés dans le monde et des interventions techniques réalisées sur les véhicules en Europe.



