

L'Union des Assisteurs présente les chiffres 2024 de l'assistance

Avec 12 820 000 dossiers, en hausse de 2%, l'assistance poursuit son développement avec une forte reprise de l'activité voyage en 2024 qui dépasse les niveaux précovid :

 **+ 26 %**
en assistance
et assurance **voyage**

 **+ 4 %**
en assistance
auto

 **+ 5 %**
en assistance
habitation

+ 5 % 
en **assistance santé &**
services à la personne

 **- 21 %**
pour l'**information** et la
conciergerie

L'Union des Assisteurs réunit les 9 principales sociétés d'assistance représentant 96 % de la profession. « Nos sociétés ont traité près de 13 millions de dossiers, en légère hausse par rapport à l'année 2023, déclare Nicolas Sinz, nouveau président de l'Union des Assisteurs. « Notre offre se développe toujours plus autour de nos savoirs faire que sont l'Assistance Automobile, l'Assistance et l'Assurance Voyage, l'Habitation et la Santé. Les Français connaissent de mieux en mieux l'étendue des services d'assistance qui peuvent faciliter leur quotidien et leur apporter une aide précieuse dans les situations d'urgence auxquelles ils peuvent être confrontés en France ou à l'étranger. » Pour preuve le nombre d'appels entrants et sortants traités chaque année, qui se maintient autour de 50 millions pour la France, alors que les autres canaux de communication, notamment digitaux, se développent rapidement.

Dans ce contexte, le secteur de l'Assistance reste un vivier d'emploi dynamique, avec 39 métiers répertoriés, et des bassins d'emploi diversifiés. La profession s'est récemment implantée dans des petites et moyennes villes avec notamment l'ouverture de 2 nouveaux sites à Limoges et au Puy-en-Velay, entraînant la création de 450 postes à horizon 2027, dont 150 ont déjà été pourvus en 2024.

Au total sur l'hexagone, plus de 5 000 nouveaux collaborateurs ont été recrutés l'an passé dont près de la moitié pour la saison estivale.



Voyage

479 000 dossiers ont été traités soit + 26 % vs 2023. Ce secteur représente près de 4 % de l'activité.

En 2024, les dépenses touristiques au niveau mondial ont dépassé leur niveau pré-covid. La forte envie de voyager des Européens se confirme, et soutient la demande d'assurance et d'assistance voyage. Malgré tout, les Français cherchent des moyens pour réduire leurs dépenses : séjours plus courts, séjours dans la famille ou chez des amis, départs hors saison, solutions alternatives moins chères, ce qui fait que la France reste de loin la première destination pour leurs vacances. Se placent ensuite dans le top 3 des voyageurs, l'Espagne, le Maroc et l'Italie et pour les séjours plus lointains la Thaïlande arrive en tête devant les Etats-Unis alors que l'Indonésie se fait une place parmi les destinations qui montent.

Le prolongement de la saison estivale en septembre s'est confirmé cette année avec une activité encore soutenue après la rentrée scolaire.

La hausse de l'activité concerne également les voyages d'affaires qui ont été plus nombreux qu'en 2023.

La traumatologie reste la première cause des rapatriements avant les infections et les problèmes cardiovasculaires.

La difficulté à trouver des places hospitalières en France persiste pour les bénéficiaires rapatriés de l'étranger.



Automobile

Cette activité représente 63 % des dossiers traités en 2024. Ces derniers s'élèvent à 8 130 000 dossiers soit une hausse de 4 % par rapport à 2023.

L'Assistance Automobile reste le secteur qui représente la plus forte activité. Le parc automobile qui continue d'augmenter en France compte 3 millions de véhicules supplémentaires en circulation en 10 ans et dépassera les 40 millions d'ici 2030.

Vieillessement du parc, électrification, saturation des garages...

Dans le même temps, la baisse des ventes de véhicules neufs s'est confirmée en 2024 et l'industrie automobile est entrée dans l'ère du Green Deal avec une électrification qui s'impose petit à petit.

En 2024, le CCFA comptabilisait 30% de ventes de véhicules neufs essence, 7% diesel, 33% hybrides non rechargeables, 8% hybrides rechargeables et 17% de véhicules 100 % électriques ⁽¹⁾.

A noter qu'avec l'émergence des véhicules électriques (1,3 million fin 2024), les pannes et situations d'assistance évoluent. Certaines pannes disparaissent avec les véhicules électriques telles que les problématiques d'embrayage, de carburation injection ou encore d'échappement. En revanche les pannes technologiques sont plus élevées que sur les véhicules thermiques avec de nouvelles situations comme les problèmes de charge des véhicules.

Au vieillissement du parc auto s'ajoutent un déficit d'entretien des véhicules, l'absence de roues de secours dans de nombreux véhicules, de nouvelles motorisations... autant de facteurs qui impactent le nombre de demandes d'assistance à la hausse.

Les JO n'ont pas eu d'incidence sur l'activité des sociétés d'assistance ni sur la disponibilité de leurs réseaux. Les tensions de main d'œuvre dans les garages et l'approvisionnement des pièces de rechange pèsent sur l'écosystème automobile et augmentent les délais de réparation, d'immobilisation des véhicules et les délais de résolution des dossiers.

Un impact de la météo ponctuel mais souvent significatif sur les volumes...

En 2024, les crues du Nord de la France, la forte vague de froid du début d'année ou encore la période de chaleur précoce cumulée avec un calendrier favorable (ponts du mois de mai et de l'ascension) ont entraîné une hausse de l'activité sur ces périodes.

L'étalement de la saison estivale jusqu'au milieu de l'automne semble devenir la norme.

⁽¹⁾ Autres : gaz, super-éthanol, hydrogène

eCall, les sociétés d'assistance se préparent pour le passage à la 5G

Concernant l'eCall, le système d'alerte embarqué dans les véhicules, la montée en charge se poursuit. 371 000 alertes ont été reçues au cours de l'année. Le traitement des appels par les sociétés d'assistance joue un rôle capital pour les Français et les services d'urgence. En 2024, moins de 5 % des appels ont nécessité l'intervention des services d'urgence, permettant que ces derniers se concentrent sur leur mission de secours.

4 plateformes sont actuellement opérationnelles au sein du GIE de l'Union des Assisteurs. La convention eCall qui lie l'Union des Assisteurs avec les ministères de l'Intérieur et de la Santé et de l'accès aux soins pour le traitement des alertes eCall est en passe d'être renouvelée.

L'Union des Assisteurs s'est fixé l'objectif ambitieux d'être prête au plus tard le 1er janvier 2026 pour gérer les alertes eCall en 5G, date à laquelle les premiers véhicules équipés seront mis en circulation. A ce stade tous les indicateurs sont au vert.

Nomad, Comet, les plateformes pour faciliter les missionnements

Avec 2 300 sociétés de dépannage utilisatrices, la plateforme de missionnement automatique Nomad a comptabilisé 6,7 millions de missions en 2024 soit 9 % de plus vs 2023.

Comet, son équivalent pour le missionnement des sociétés de transport de personnes (taxi, VTC, LOTI, motos professionnelles, etc.), monte en charge avec 140 000 missions enregistrées à fin 2024 et la certification régulière de nouveaux éditeurs de logiciels de gestion de transport de personnes. 3 assistants sont en production, les autres sociétés membres de l'Union des Assisteurs se préparent progressivement à les rejoindre.



Habitation

Cette activité représente 12 % des services d'Assistance avec un nombre de dossiers s'élevant à 1 508 000, en augmentation de 5 % vs 2023.

Dans le top 3 des interventions, on retrouve dans l'ordre, les problématiques de serrurerie, de plomberie et celles consécutives aux catastrophes climatiques : nettoyage et/ou relogement d'urgence et protection des couvertures après sinistre.

Cette année 2024 aura été marquée par les inondations dans le Pas-de-Calais, les crues à La Bérarde en Isère et dans la vallée de la Vésudie. La journée du 29 juin a été la plus foudroyée de l'été, avec 32 500 impacts de foudre.

En octobre, les tempêtes Kirk et Leslie ont balayé la France, provoquant des phénomènes d'ampleur exceptionnelle.

A noter que certaines sociétés développent leur offre à travers l'Europe dans le domaine de la cybersécurité avec leurs partenaires, en particulier dans l'univers bancaire où les clients sont de plus en plus ciblés par les fraudeurs et cyber criminels.



Santé/ Services à la personne

Cette activité représente 11 % des dossiers traités. Le nombre de dossiers est en hausse en 2024 : 1 450 000 (+5 % par rapport à 2023).

Les politiques publiques se poursuivent dans le sens d'un soutien au grand âge en faveur du bien vieillir à domicile.

Dans ce contexte plusieurs sociétés d'assistance poursuivent le déploiement de leur écosystème complet de services autour du bien vieillir à domicile (aide à domicile, care management, téléassistance, télémédecine...).

A noter que les sociétés d'assistance constatent des difficultés lors de la sollicitation des réseaux de prestataires de services à la personne dont les métiers rencontrent toujours des problèmes d'attractivité.

Autres (services de conciergerie, informations, etc)

Avec 1 251 830 traités, cette activité affiche une baisse de 21 % et représente 10 % du total des dossiers de la profession.

Ces dossiers concernent essentiellement la conciergerie haut de gamme (pour certaines sociétés d'assistance), la gestion des renseignements et le conseil juridique.

Créé en 1981 sous le nom de Syndicat National des Sociétés d'Assistance, l'Union des Assisteurs regroupe 9 sociétés d'assistance : Allianz Partners, ARC Europe France, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelia Assistance, Filassistance, Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Mutuaide, Opteven. Elle représente 96 % de la profession.

En 2024, les sociétés membres de l'Union des Assisteurs ont employé plus de 12 500 personnes. Très active l'Union des Assisteurs avec ses partenaires sociaux est à l'origine d'un grand nombre d'accords de branche ces dernières années. Son dynamisme dans ce domaine illustre une fois de plus les fondamentaux de cette profession que sont, l'engagement, l'écoute et l'adaptation aux nouveaux enjeux sociétaux.

www.uniondesassisteurs.fr