

L'assistance en 2017 annonce un C.A. de 3 Milliards d'euros en France et une croissance de 10 % à l'international.

Les outils du digital couplés aux valeurs humaines viennent faciliter le parcours client.

Paris, le 27 avril 2018 - Le SNSA (Syndicat National des Sociétés d'Assistance) qui représente 96 % de l'activité des assistants en France, annonce ses résultats 2017.

L'assistance en 2017 affiche une croissance continue tant dans le monde qu'en France. Tirée dans l'hexagone par le secteur automobile qui représente plus de 60 % de l'activité, cette croissance est également le fruit du développement de services adaptés à toutes les situations de la vie. Avec près de 10 millions d'interventions tous secteurs confondus (voyage, automobile, santé, services à la personne, services d'aide et d'informations), les assistants sont des témoins majeurs des évolutions sociétales et sont ancrés dans le quotidien des français.

Les services connectés sont une réelle avancée pour l'assistance et permettent aux personnes en difficulté d'avoir un contact direct et immédiat avec un chargé d'assistance, quel que soit le canal choisi (bouton connecté pour la téléassistance, ecall, applications...)

La digitalisation des parcours client, chantier sur lequel les sociétés d'assistance travaillent depuis plusieurs années, a permis de donner naissance à de nouveaux services rassurants et appréciés des consommateurs (prévention, information, géolocalisation...). Les travaux menés ont également permis d'améliorer l'expérience client en renforçant les interactions humaines lorsque le client en a le plus besoin.

« Les sociétés d'assistance ont démontré cette année encore leur capacité à innover et à répondre aux besoins d'assistance, quelles que soient les situations. Notre organisation et la solidarité des sociétés d'assistance au sein du SNSA nous permettent d'avancer sur des chantiers d'enjeux sociétaux majeurs, qu'ils soient français ou européens, comme ce fut le cas par exemple pour l'eCall 112. Nous sommes confrontés au quotidien à des situations humaines que peu de métiers peuvent rencontrer et c'est ce qui anime chaque personne qui travaille dans l'assistance. Depuis 50 ans, notre métier a évolué de la gestion de sinistre, à l'accompagnement d'un bénéficiaire tout au long de sa vie. Nous sommes devenus en quelque sorte des facilitateurs de vie », déclare Claude Sarcia, Président du SNSA.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ASSISTANCE EN 2017



ASSISTANCE AUTOMOBILE : UN MÉTIER TRADITIONNEL EN PLEINE ÉVOLUTION

C.A. : 1,861 Md€, (+ 6,3 % par rapport à 2016). Cette activité représente 61 % du C.A. France et 61.2 % des dossiers traités. Nombre de dossiers : 6 551 948 (+ 7 % par rapport à 2016).

> Cette hausse d'activité est due à deux facteurs :

- La vague de froid en décembre et la canicule de juin et juillet ont provoqué un surcroît d'activité majeur. Rappelons que la canicule de fin juin (67 départements placés en vigilance orange) a provoqué des pannes liées à la surchauffe des moteurs et des problèmes électroniques, et que pour cette seule période, certains acteurs ont enregistré jusqu'à 30 % de dépannages de véhicules en plus.
- L'augmentation des départs en vacances estivales dans les pays limitrophes comme l'Espagne

> Nomad, la plate-forme de missionnement des prestataires de type dépanneurs/remorqueurs lancée en 2016 compte aujourd'hui 1347 prestataires actifs.

Tendances/Nouveaux services de l'assistance automobile

- > La simplification des démarches en cas de sinistre, annoncée en 2016 se généralise.
- La gestion de sinistre est intégrée dans l'assistance : un parcours sans-couture comprenant le service d'assistance avec l'envoi d'un dépanneur, ainsi que l'ouverture du dossier sinistre pour l'assurance.

ASSISTANCE MÉDICALE / ASSISTANCE VOYAGE : VERS DE NOUVEAUX USAGES LIÉS À LA MOBILITÉ

C.A. : 327,2 M€ (+ 12,9 % par rapport à 2016). Cette activité représente 11 % du C.A. et 2 % des dossiers traités.
Nombre de dossiers : 186 064 (+ 4 % par rapport à 2016).

Pour la deuxième année consécutive, l'assistance médicale, métier historique de l'assistance, renoue avec la croissance. Les assistants ont pu constater une reprise significative des voyages long courrier (plus particulièrement l'Asie du Sud-Est, le Canada et l'Afrique). Côté moyen courrier, l'Europe continue d'être une destination privilégiée avec une nette reprise de la Grèce.

Tendances/Nouveaux services

- > Conséquence directe de la hausse de voyage long courrier dans des pays où les frais médicaux sont très élevés, les dossiers multi assistants se sont multipliés pour gérer le dépassement des frais médicaux.
- > Une nouvelle offre "Assistance à la journée" est proposée par de nouveaux acteurs du monde bancaire
- > Les services de téléconsultation médicale se multiplient et s'enrichissent de "visio"

ASSISTANCE À DOMICILE : DES SERVICES POUR ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON QUOTIDIEN

C.A. : 594 M€, (+ 11,9 % par rapport à 2016). Cette activité représente 19,5 % du C.A. et 13,5 % des dossiers traités.
Nombre de dossiers : 1 292 202 (+ 1 % par rapport à 2016).

Le secteur de l'habitation continue sa croissance

- > L'activité habitation, a connu un surcroît d'activité lié aux inondations de février et aux précipitations de décembre.
- > 2017 a connu une recrudescence de vols avec effraction de domicile

Tendances / Nouveaux services / Innovation

- > Simplification du parcours client en cas de sinistre, comme, par exemple, la mise en place des pré-déclarations de sinistre MRH, en particulier, lors des événements climatiques
- > Mise en place de la digitalisation du parcours client : possibilité de déclarer le sinistre en ligne avec une communication multi-canal (téléphone-visio-chat).
- > Développement sur la maison connectée : accès aux services d'assistance (dépannage à la maison, assistance santé, conciergerie...) en un clic.

Le services de la santé et de l'assistance à domicile de plus en plus plébiscités

Ce secteur connaît une forte hausse car répond aux nouveaux enjeux sociétaux. Désertification de certaines régions, vieillissement de la population, réduction des délais d'hospitalisation... Les assistants accompagnent au quotidien les personnes fragilisées et/ou isolées.

L'année 2017 aura concrétisé :

- > les offres combinées téléassistance, assistance à domicile, télémedecine
- > le lancement de smartphones équipés de téléassistance avec géolocalisation,
- > une application "assistant personnel" avant une hospitalisation pour accompagner les patients avant, pendant et après l'hospitalisation

Tendances / Nouveaux services / Innovation

Les assistants sont investis dans des projets innovants de plateformes de coordination des acteurs de la chaîne de soins et du suivi de patients à l'échelle d'un département.

SERVICES D'INFORMATIONS / CONCIERGERIE : UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ DE CHAQUE INSTANT

C.A. : 274 M€ (+4,4 % par rapport à 2016). Cette activité représente 9 % du C.A. et 16,6 % des dossiers traités.

Nombre de dossiers : 1 585 451 (+ 1 % par rapport à 2016).

Comme chaque année, les services d'informations ont connu un pic d'activité lors de chaque événement climatique et géopolitique. Concernant les services de conciergerie, les assistants se distinguent face aux assistants personnels et autres conciergeries virtuelles en proposant des services de conciergerie haut de gamme.

EMPLOI ET FORMATION : LE SNSA POURSUIT SES ACTIONS AFIN D'AMÉLIORER LE QUOTIDIEN DES SALARIÉS DE LA BRANCHE

En 2017, les membres du SNSA ont employé 10 966 personnes (+ 5 %).

Le recrutement suit l'évolution de la profession et les assistants ont fait appel à de nouveaux profils d'expertises dans les domaines des nouvelles technologies et de la télé médecine.

Plusieurs accords ont été signés au niveau de la branche, dont :

- l'accord sur l'égalité femme/homme
- l'accord sur la création de la CPPNI (commission paritaire professionnelle de négociation et d'interprétation)
- l'accord sur les congés pour les événements familiaux.

D'autre part, les formations engagées en 2016 avec Sciences Po pour les cadres et les élus, les sessions de formation CQP, ainsi que la mise en place de la certification Voltaire se poursuivent. Pour cette dernière, plus de 300 salariées ont été formées en 2017. La démarche de certification digitale entamée en 2016 devrait quant à elle atteindre ses objectifs et concerner l'ensemble des salariés d'ici 2020.