
Communiqué de presse

Paris, le 8 novembre 2016

ACTA Assistance devient filiale à 100% d'ARC Europe Group

Les acquisitions d'ACTA Assistance, STARTER 24 et une participation dans RAMK, renforcent l'assise internationale sur le marché des services de mobilité B2B d'ARC Europe qui devient pour l'occasion ARC Europe Group.

3 acquisitions pour doper l'innovation

Soutenu par une solide réputation dans l'industrie automobile, où aujourd'hui 4 véhicules neufs sur 10 vendus sont assistés par le réseau du groupe ARC Europe (principalement par les principaux clubs automobiles européens) et par les 34 millions de membres de ces Clubs Automobiles, ARC Europe renforce sa présence sur le marché par l'acquisition de toutes les parts des sociétés **ACTA Assistance** en France, **STARTER 24** en Pologne, et une participation majoritaire dans l'entité russe **RAMK**. Ce nouveau groupe va permettre à ACTA d'améliorer sa capacité d'innovation pour apporter des avantages commerciaux réels à ses clients et prospects. Le support du Groupe permettra à ACTA de conduire des programmes « pilotes » sur des solutions d'avenir pour ses clients BtoB et les pays du réseau ARC Europe.

Assorties d'alliances solides avec des partenaires de confiance, ce nouveau groupe donne à ACTA une nouvelle dimension qui améliore massivement sa force et son efficacité à concevoir et mettre en œuvre des solutions innovantes qui feront la différence pour répondre à l'évolution rapide des besoins de demain.

ARC Europe Group, un nouveau groupe construit sur le patrimoine des principaux Clubs automobiles en Europe

Fort de ces acquisitions, ARC Europe devient **ARC Europe Group** et oriente son offre vers les services de mobilité. Cette nouvelle approche symbolise la stratégie élaborée il y a 2 ans visant à élargir le périmètre traditionnel d'ACTA et d'ARC Europe Group, initialement axée autour de l'assistance routière, pour devenir la référence en matière de services BtoB de mobilité.

« Cette intégration démontre notre "orientation client", capacité d'adaptation aux spécificités locales, et vient renforcer la présence globale d'ARC Europe Group pour mieux développer notre business. Nous avons l'intention de générer de la valeur ajoutée, promouvoir l'excellence et répondre aux besoins actuels & futurs de nos clients et de nos nouvelles cibles de développement », a déclaré Stefano SARTI, Directeur Général d'ARC Europe Group.

Dans ce contexte, la mission d'ACTA est la suivante:

- Etendre le portefeuille de produits et de services pour passer de l'assistance routière à la mobilité globale.
- Elargir les canaux de distribution des constructeurs automobiles aux institutions financières et aux nouveaux acteurs.
- Enfin, répondre aux nouveaux besoins liés à l'arrivée et au développement très rapide des services connectés, du digital et de la globalisation. L'innovation est le maître mot de cette stratégie.
- Proposer une couverture mondiale via de nouvelles alliances d'ARC Europe Group

Avec 39% de parts de marché dans l'assistance routière en Europe, ARC Europe Group occupe une position prédominante dans son secteur. Avec la mise en place de nouveaux process, de nouvelles plateformes et de nouvelles synergies, le partenariat entre ARC Europe Group et ses nouvelles filiales va permettre un développement de l'activité et offrir de nouvelles opportunités.

« ACTA Assistance est convaincue que ce rachat va non seulement renforcer sa position sur le marché français, mais va également permettre de mieux bénéficier de l'expérience de l'ensemble du réseau européen et se positionner comme le pays pilote de la nouvelle stratégie pour ARC Europe. », souligne Thea MAAT, Directeur Général d'ACTA Assistance.

Ce qu'en pensent nos clients :

« Cette annonce est très importante pour Alphabet, elle devrait en effet permettre à notre partenaire historique, ACTA Assistance, de bénéficier du support effectif du groupe ARC Europe. C'est un acte essentiel pour le développement de nouveaux produits et services indispensables à l'évolution constante des besoins d'Alphabet, du marché et de nos clients. Alphabet a clairement besoin de solutions innovantes, de services préventifs, de connectivité pour mieux servir la mobilité professionnelle de ces clients. », souligne Vincent MUYLLAERT, Directeur des Opérations et Informatique Alphabet France.

De même, Sylvain CHARBONNIER, Directeur Après-Vente du Groupe Volkswagen, perçoit cette annonce comme très positive : *« Dans un monde automobile en pleine mutation, l'attention, la qualité et la rapidité à laquelle nous devons suivre nos clients sont fondamentales. La mobilité de nos clients, sous toutes ses formes, devient un enjeu majeur. Dans ce contexte le rachat d'ACTA Assistance par ARC Europe, fournisseur privilégié pour l'assistance des 5 marques du groupe en Europe, vient conforter notre partenariat. Cette nouvelle stratégie devrait permettre de mieux connaître et servir nos clients, et à ACTA de bénéficier du support du groupe ARC Europe pour proposer et développer de nouveaux services, suivre et anticiper les évolutions rapides du marché »*.

A propos d'ARC Europe Group

ARC Europe Group, soutenu par les principaux automobiles clubs et partenaires d'assistance, est une référence dans le domaine des services de mobilité BtoB. Les actionnaires du groupe sont : ADAC, AA, ANWB, ACI, ÖAMTC, RACE, Touring & TCS. ARC Europe a été créé en 1991 pour répondre aux besoins du marché BtoB en proposant au niveau paneuropéen, des services d'assistance routière, de voyage ou de type conciergerie.

ARC Europe Group est le leader des services d'assistance routière en Europe, dans plus de 40 pays, couvrant plus de 45 millions de véhicules dont 34 millions proviennent des membres de clubs automobiles, et 11 millions de clients BtoB. La gestion de plus de 18 millions d'appels entrants, dont 12 millions relatifs à des incidents techniques et 120 000 cas médicaux dans le monde. De plus, l'entreprise s'investit dans de nouveaux domaines d'activités liés au concept de mobilité et de services connectés en explorant de nouveaux canaux de distribution et en élargissant sa portée géographique.

A propos d'ACTA

Filiale des principaux Automobiles Clubs européens, ACTA a été fondée en 1992. Sa création avait pour vocation de compléter le réseau d'ARC Europe, leader pour l'assistance des véhicules neufs sur le continent, et de lancer de nouveaux services d'assistance. En 2015, ACTA a réalisé un chiffre d'affaires de 60 millions d'euros, en progression de 7% par rapport à 2014. Avec ses 420 collaborateurs (600 en période estivale), ACTA traite chaque année plus de 320 000 dossiers d'assistance. Sa plateforme téléphonique et technique gère chaque année près de 2,5 millions d'appels. Parmi ses clients, ACTA compte de grands constructeurs automobiles, des courtiers, des spécialistes de la location longue durée, de l'autopartage ou encore des flottes automobiles de grands groupes.

A propos de Starter24 – Poland

Starter24, leader de l'assistance routière en Pologne, a été créé en 2000 par les Clubs Automobiles ADAC and ANWB, rejoint par ARC Europe un peu plus tard. En plus de l'assistance aux voitures, motos, véhicules utilitaires et camions, Starter24 propose un large éventail de services complémentaires comme l'assistance à domicile, l'assistance voyage, la gestion des incidents et autres services de centres d'appels.

Actuellement, Starter24 couvre environ 1,2 million de véhicules et gère près de 300 000 appels entrants par an dont 70 000 incidents techniques. Starter24 a une part de marché de 48% dans le secteur des constructeurs automobiles et 42% dans le secteur CFM.

Une attention particulière est portée sur la technologie, et l'innovation qui pourra être proposée au nouveau groupe ARC Europe. L'équipe Starter24 est très fière de rejoindre ARC Europe Group et de pouvoir contribuer aux nouvelles ambitions et au professionnalisme.

A propos de RAMC - Russia

L'Automobile Club de Russie, filiale d'ARC Europe SA, a été créée en Russie en 2009, pour répondre aux besoins des constructeurs automobile afin de pouvoir déployer des services d'assistance routière de qualité en Russie. En démarrant avec des contrats européens avec Volkswagen, General Motors et Ford en 2010, RAMC a établi de nouveaux critères de qualité dans l'assistance automobile BtoB en Russie, qui lui ont permis de gagner de nouveaux contrats BtoB et devenir l'une des sociétés les plus importantes en Russie avec plus de 40% de part de marché.

Aujourd'hui, en plus des sociétés déjà citées, KIA, MAZDA, BMW et HAVAL ont choisi RAMC comme assistant. En 2016, RAMC couvre un parc de plus de 2 millions de véhicules dans le secteur BtoB.

RAMC propose en Russie ses services innovants au travers de circuits de distribution non traditionnels tels que les banques, les compagnies d'assurance et les sociétés de leasing. Aujourd'hui RAMC est le leader incontesté sur le marché du BtoBtoC avec un chiffre d'affaire de plus de 2,5 millions d'euros.

RAMC s'efforce de conserver cette position de leadership dans le marché BtoBtoC et de devenir le N°1 dans le secteur BtoB en Russie en offrant des niveaux de services les plus élevés du marché, proposant un éventail des services complémentaire à l'assistance routière et développant de nouveaux produits & relations avec les constructeurs automobiles, les réseaux de distribution et les sociétés de location et de financement.

Pour plus d'information vous pouvez nous contacter et/ou consulter nos sites internet :
arceuropegroup.com, acta-assistance.com, starter24.pl and ruamc.ru