

Plus de 12 millions de dossiers en 2018, un chiffre d'affaires en progression de 7,4 % en France et dépassant 9 milliards dans le monde.

L'assistance toujours plus présente auprès des français, que ce soit dans la gestion des urgences, la prévention ou l'accompagnement au quotidien.

Paris, le 15 mai 2019 - Le SNSA (Syndicat National des Sociétés d'Assistance) qui représente 96 % de l'activité des assistants en France, annonce ses résultats 2018.

En France, l'activité des sociétés d'assistance a connu une croissance de 7,4 % pour atteindre un CA de 3,313 Mds.

Avec une progression de 4,8 %, le chiffre d'affaires Monde a dépassé les 9 milliards d'euros. Développée dans 55 pays, l'activité hors France représente près de 65 % de l'activité globale.

Dans un monde où la mobilité est devenue le moteur de nos vies personnelles et professionnelles, l'innovation et la digitalisation représentent un soutien important du développement de l'activité. Elles permettent d'améliorer la qualité du service client avec plus de personnalisation, des parcours simplifiés, d'enrichir l'offre en proposant notamment plus de services à la demande. Et le succès de ces nouveaux services confirme que la demande est croissante et que les besoins d'assistance ne cessent d'évoluer. « *Actuellement, nous multiplions les innovations pour l'enrichissement de tous nos secteurs d'activité, pour le développement de nos services de prévention, et poursuivons la simplification des parcours avec nos clients mais aussi nos partenaires. Nous sommes redevenues les start-ups que nous étions lors de notre création, il y a plus de 50 ans. Bien sûr la digitalisation n'est pas une fin en soi, mais elle offre une amélioration de l'expérience utilisateur et de nouveaux champs de service. Elle valorise ainsi l'expérience de l'ensemble des collaborateurs* », affirme Claude Sarcia, président du SNSA.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ASSISTANCE EN 2018



Nombre de dossiers
France (+ 8,4 %)
12 784 102



C.A. France (+ 7,4 %)
3,313 Mds €



C.A. Monde (+ 4,8 %)
9,354 Mds €



Nombre
d'appels en
France
49 644 471



Effectifs France
10 880
personnes

ASSISTANCE AUTOMOBILE : digitalisation des parcours clients et accompagnement des nouveaux visages de la mobilité

C.A. : 1, 981 Mds €, (+7,7% par rapport à 2017). Cette activité représente 59,8% du C.A. France et 54,6 % des dossiers traités. Nombre de dossiers 6 979 754 (+ 4,9 % par rapport à 2017).

➤ La digitalisation sur le secteur automobile se poursuit : missionnements automatiques, suivi du dépannage par géolocalisation, procédure de remboursement de dépannages digitalisée chez certains acteurs, pré-déclarations en ligne...

➤ L'épisode de grand froid du mois de février a généré un surcroît d'activité (+25 % chez certains acteurs). Avec l'été chaud et sec, les français ont massivement plébiscité le grand air, la montagne, la campagne et les vacances en famille dans l'hexagone. L'arrière-saison estivale a bénéficié d'une bonne météo maintenant une activité assez soutenue sur le mois de septembre.

➤ L'e Call 112 démarre lentement. Dans 2 ans le dispositif pourrait s'étendre aux cars, poids lourds et 2 roues à moteur. A terme, tous les véhicules seront connectés.

L'inscription du GIE SNSA dans le code des assurances lui donne désormais accès au Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV) et au Fichier des Véhicules Assurés (FVA), permettant ainsi de gagner un temps précieux dans la gestion des urgences.

➤ Les premières offres émergent pour accompagner le développement des nouvelles mobilités (Engins de Déplacement Personnel type trottinettes, covoiturage...).

Nomad est une solution unifiée développée à l'initiative du SNSA qui favorise les échanges digitaux entre assistants et dépanneurs - remorqueurs.

En 2018, 1,9 million de dossiers ont été traités au travers de ce dispositif. Actuellement l'activité dépasse les 250 000 dossiers/mois avec déjà 793 000 dossiers de missionnement automatique pour ce premier trimestre 2019. Le dispositif pourrait donc dépasser les 3 millions de dossiers en 2019. « *Ce premier chantier de mise en commun des moyens de l'ensemble des assistants contribue largement à optimiser la qualité de notre service tant vis-à-vis des automobilistes que de notre réseau de prestataires* », précise Claudia Sarcia.

VOYAGE/MEDICAL EN DEPLACEMENT : l'activité voyage poursuit sa reprise avec le retour de certaines destinations du bassin méditerranéen

C.A. : 505,9 M€ (+5 % par rapport à 2017). Cette activité représente 15,3 % du C.A. France et 2,8 % des dossiers traités. Nombre de dossiers : 363 625 (+1,8 % par rapport à 2017).

➤ Les moyens courriers ont remporté la palme cette année avec un retour des destinations du bassin méditerranéen, Turquie, Tunisie, et Egypte (retour en force de l'Egypte)

Moins de succès pour le long courrier, exception faite des destinations déjà en vogue ces dernières années : Antilles, Amérique du Nord et Thaïlande, et les nouvelles destinations telles le Mexique ou l'Indonésie. Les frais médicaux restent élevés dans les pays comme les Etats Unis, Thaïlande, Canada, Espagne... La destination France continue de séduire.

➤ Selon le SNSA, la traumatologie représente la première cause d'intervention suivie par les problèmes infectieux (dengue, paludisme, maladies infantiles...), les troubles digestifs (gastro entérites, diarrhées du voyageur...) les accidents cardio-vasculaires et les troubles neurologiques.

Le séisme de Lombok en Août dernier a généré des rapatriements et des demandes de retours anticipés. Il a été l'occasion de tester en grandeur nature, le dispositif de la cellule de crise développé au sein du SNSA. Cette cellule de crise permet de faciliter, en coordination avec le Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères, la gestion des événements de grande ampleur se déroulant à l'étranger et impliquant un certain nombre de ressortissants et résidents français, clients de plusieurs sociétés membres (cf chapitre 2 du communiqué).

HABITATION⁽¹⁾ : une activité toujours en forte augmentation, impactée par une hausse de fréquence des événements climatiques

C.A. : 337,7 M€, (+11 % par rapport à 2017). Cette activité représente 10,2 % du C.A. France et 7,6 % des dossiers traités. Nombre de dossiers : 971 947 (+ 17,4 % par rapport à 2017).

➤ On observe une forte augmentation des intempéries (tempête Carmen en janvier, vague de froid Paris Moscou en février, violents orages en mai suivis d'orages exceptionnels de grêle en juillet auxquels se sont ajoutés les classiques épisodes caniculaires de l'été. Importantes inondations dans l'Aude en octobre...). Lors de ces événements les sociétés d'assistance se sont mobilisées, en lien avec leurs compagnies d'assurances actionnaires et partenaires, pour apporter leur aide aux sinistrés. Ces aides couvrent autant les aspects matériels comme, par exemple, le relogement provisoire, le financement des biens de première urgence et la sécurisation de l'habitat que le soutien psychologique dont auraient besoin les victimes.

SANTE/SERVICES A DOMICILE/SERVICES A LA PERSONNE ⁽¹⁾ : les services de télémédecine et de téléconsultation se développent au sein de la profession

C.A. : 324,4 M€, (+1,4 % par rapport à 2017). Cette activité représente 9,8 % du C.A. France et 11,8 % des dossiers traités. Nombre de dossiers : 1 502 452 (+ 26,2 % par rapport à 2017).

➤ Forte hausse de cette activité chez certains acteurs, et de nouvelles offres qui ne cessent de s'enrichir allant de l'accompagnement humain aux services digitalisés à distance. Une chose est sûre, l'activité de télémédecine est un enjeu de développement pour beaucoup de sociétés membres.

⁽¹⁾ Les périmètres des métiers de l'Habitat, des services à la personne et Santé ont été rationalisés. De fait le secteur de l'habitat comprend aujourd'hui toutes les réparations en nature des travaux liés à l'habitat, la cybersécurité, la télésurveillance...celui de la Santé : la téléassistance, la téléconsultation médicale le retour d'hospitalisation, tous les services à la personne (Borloo). Le secteur Autres comprend la conciergerie, les renseignements, le conseil juridique, les relais de standards.

➤ La dépendance reste un sujet prioritaire. En 2011 le SNSA participait déjà aux réflexions menées par le gouvernement sur le 5^{ème} risque en travaillant sur le thème de l'accueil et de l'accompagnement des personnes âgées. A l'heure où les discussions s'animent autour de la dépendance sur la base du rapport Libault, sur plus de 400 000 français interrogés, une majorité privilégie le modèle du maintien à domicile. Les difficultés ne sont pas que financières, elles sont également liées à l'organisation matérielle, à la formation et à la coordination des services et des prestations au domicile. Cette expertise est parfaitement maîtrisée par les sociétés d'assistance qui conçoivent des offres de plus en plus élaborées pour le maintien des personnes dépendantes à domicile.

AUTRES ⁽¹⁾

C.A. : 163,6 M€, (+13,2 % par rapport à 2017). Ces activités concernent essentiellement la conciergerie de haut de gamme (pour certaines sociétés d'assistance), la gestion des renseignements et le conseil juridique. **Elles représentent 4,9 % du C.A. France et 22,3 % des dossiers traités. Nombre de dossiers : 2 966 324 (+7,4 % par rapport à 2017).**

L'EMPLOI : La profession emploie 10 880 personnes sur 12 sites répartis sur l'hexagone.

Le SNSA poursuit son action de représentativité de la branche et continue d'entretenir un dialogue social soutenu. Un observatoire des métiers, organisme paritaire créé par le SNSA travaille à la valorisation des compétences clés des métiers de l'assistance. En 2018 il a rendu les conclusions de son rapport sur les mobilités professionnelles dont l'objectif est de favoriser le niveau d'employabilité des salariés dont le métier évolue ou est amené à décroître. D'une manière générale, l'observatoire a évalué un fort atout mobilité pour la branche avec 80 % des collaborateurs possédant 7 compétences clés :

- Des capacités d'écoute et de communication
- Le sens du service client
- La pratique de langues étrangères
- Des capacités d'analyse et de synthèse
- La réactivité
- L'adaptabilité
- Des capacités à gérer le stress.

255 parcours possibles ont été identifiés pour 47 métiers de la profession.

L'ASSISTANCE S'INSCRIT COMME PARTENAIRE DES POUVOIRS PUBLICS POUR LA PRISE EN CHARGE DES GRANDS ENJEUX SOCIÉTAUX.

Depuis plusieurs années la profession s'organise pour mutualiser ses moyens et ses compétences et les mettre au service de grands projets sociétaux

S'organiser face aux grands événements climatiques géopolitiques et sanitaires dans le monde

Pour faire face à la multiplication des événements naturels, sanitaires et géopolitiques dans le monde, **le SNSA a mis en place un dispositif de crise dédié à la gestion des événements de grande ampleur se déroulant à l'étranger et impliquant un certain nombre de ressortissants français, clients de plusieurs sociétés membres.** Ce dispositif a pour objectif de faciliter les échanges d'informations et de gagner ainsi en réactivité et efficacité, d'optimiser la coordination des moyens, de garantir une communication centralisée et synthétisée des éléments.

Le dispositif pensé en collaboration avec le Ministère de l'Europe des Affaires Etrangères (MEAE) prévoit qu'un « assistant de garde » soit désigné pour un trimestre. Lors d'un événement de grande ampleur, il reçoit les alertes, lance la coordination des actions à mener entre les différents assistants concernés et devient l'Interlocuteur privilégié du SNSA auprès du MEAE. Le MEAE, informé par l'assistant de garde, dès l'activation de la cellule de crise, dispose dès lors d'un numéro d'appel dédié et d'un outil de consultation d'une base centralisant les dossiers pris en charge par les assistants et leur état actualisé en temps réel. Cet espace de partage de données, agréé et sécurisé ⁽²⁾, peut être complété par les informations du MEAE.

Le SNSA assure quant à lui, la communication externe auprès des instances et du grand public, fixe les lignes directrices de la profession, décide de la mise en commun de moyens en fonction de la situation. Chaque assistant impliqué gère sa propre cellule de crise médicale / opérationnelle et traite ses dossiers individuellement.

⁽¹⁾ Les périmètres des métiers de l'Habitat, des services à la personne et Santé ont été rationalisés. De fait le secteur de l'habitat comprend aujourd'hui toutes les réparations en nature des travaux liés à l'habitat, la cybersécurité, la télésurveillance...celui de la Santé : la téléassistance, la téléconsultation médicale le retour d'hospitalisation, tous les services à la personne (Borloo). Le secteur Autres comprend la conciergerie, les renseignements, le conseil juridique, les relais de standards.

⁽²⁾ Conformément à la réglementation RGPD/CNIL

Avec la mise en place de cette cellule, la profession s'inscrit une fois de plus parmi les acteurs apportant des solutions concrètes aux pouvoirs publics pour faire face aux nouveaux enjeux de société. Cette dimension de coopération public-privé avait déjà trouvé son modèle avec le déploiement l'an passé de l'eCall 112 paneuropéen.

Contribuer à réduire la mortalité sur les routes d'Europe

En 2018 l'eCall paneuropéen a été une première illustration de la capacité de la profession à mettre en place des solutions à échelle nationale pour le compte des pouvoirs publics.

Par délégation de service public, cette gestion du système d'appels d'urgence eCall112, rendu obligatoire au niveau européen, a en effet été confiée au SNSA.

Dès 2016 les sociétés d'assistance ont fondé un Groupement d'Intérêt Economique (GIE du SNSA) pour mettre en œuvre un dispositif spécifique. Ce dernier est prêt depuis le 1^{er} avril 2018 conformément aux normes exigées par la Commission Européenne.

Depuis, le GIE SNSA gère lui-même les appels eCall de l'hexagone en partenariat avec le Ministère de l'Intérieur. Par arrêté publié au JO le 19 janvier 2019, le GIE SNSA est désormais inscrit au Code de l'Assurance l'autorisant ainsi d'accéder au Fichier des Véhicules Assurés (FVA).

En déployant leurs plateformes, les sociétés d'assistance ont mis au service de ce nouvel enjeu de sécurité routière toute l'expertise qu'elles avaient acquise depuis plus de 15 ans avec le service privé d'appel d'urgence TPS eCall.

Lutter contre la désertification médicale de certains territoires en France

Les sociétés d'assistance se positionnent de plus en plus sur le créneau de la **téléconsultation médicale** en proposant les services de médecins joignables à toute heure depuis la France ou l'étranger. Les mentalités évoluent et les français sont de plus en plus disposés à solliciter un médecin via une téléconsultation.

D'autres initiatives vont plus loin et les sociétés d'assistance commencent à mettre en œuvre des partenariats avec certaines régions pour proposer des services de consultation à distance ou de l'accompagnement pour le maintien des personnes à domicile.

Remboursée depuis le 15 septembre 2018 sous certaines conditions, la téléconsultation devient progressivement en France une nouvelle modalité d'exercice qui doit trouver sa place dans l'organisation générale du parcours de santé. Elle apporte une première réponse à la désertification médicale qui s'est accentuée ces dernières années.

L'assistance a aujourd'hui plus de 50 ans et elle continue de se réinventer sans cesse et d'accompagner les grandes évolutions de notre société.

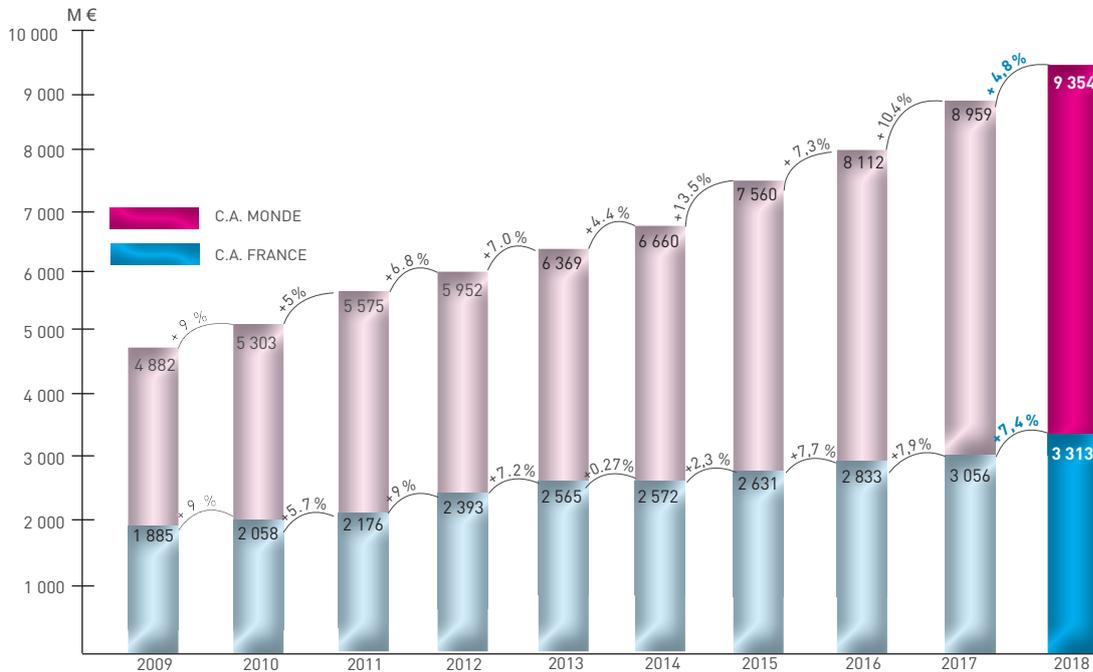
Plus que jamais les assistants concrétisent la promesse faite par les assureurs à leurs clients de plus en plus soucieux d'être rassurés et accompagnés dans un quotidien qui a changé : vieillissement de la population, éclatement de la cellule familiale, mobilité croissante, explosion des demandes de santé, préoccupation grandissante du bien-être, multiplication des événements climatiques et géopolitiques. Tout en se développant sur leurs métiers historiques, les sociétés d'assistance ont progressivement investi le territoire de la proximité créant dans cette nouvelle dynamique de nouveaux services et de nouveaux emplois.

« L'assistance est un incroyable laboratoire sociétal qui nous permet d'anticiper et de développer les offres les mieux adaptées aux nouveaux comportements de nos clients. L'activité en complément des flux apportés par les assureurs dans le cadre de leurs contrats (inclusion) commence par exemple à se matérialiser par des offres en consommation à l'acte », conclut Claude Sarcia.

A propos du SNSA :

Créé en 1981, le SNSA regroupe 9 sociétés d'assistance qui représentent 96 % de la profession : Acta Assistance, Allianz Partners/ Mondial Assistance, AXA Assistance, Europ Assistance, Fidelia Assistance, Groupe Assuristance, Inter Mutuelles Assistance, Mutuaide, Opteven. En 2018, les membres du SNSA ont employé 10 880 personnes. Très actif, le SNSA, 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.

Chiffre d'affaires de l'assistance Progression sur 10 ans



Par secteur

HABITATION

- Chiffre d'affaires : 337,7 M€ > + 11 % vs 2017
- Cette activité représente 10,2 % du C.A. France et 7,6 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 971 947 > + 17,4 % vs 2017

SANTE/SERVICES A DOMICILE/SERVICES A LA PERSONNE

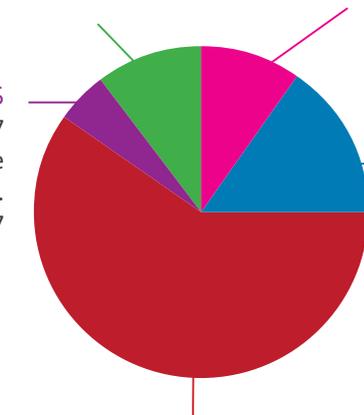
- Chiffre d'affaires : 324,4 M€ > + 1,4 % vs 2017
- Cette activité représente 9,8 % du C.A. France et 11,8 % des dossiers traités par la profession.

- Chiffre d'affaires : 163,6 M€ > + 13,2 % vs à 2017
- Cette activité représente 4,9 % du C.A. France et 22,3 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 2 966 324 > + 7,4 % vs 2017

AUTRES

VOYAGE / MEDICAL EN DÉPLACEMENT

- Chiffre d'affaires : 505,9 M€ > +5 % vs 2017
- Cette activité représente 15,3 % du C.A. France et 2,8 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 363 625 > + 1,8 % vs 2017



ASSISTANCE AUTOMOBILE

- Chiffre d'affaires : 1,981 Md€ > + 7,7 % vs 2017
- Cette activité représente 59,8 % du C.A. France et 54,6 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 6 979 754 > + 4,9 % vs 2017