

Au cœur de la crise sanitaire, l'assistance adapte son activité et mène des opérations qui feront date dans son histoire

Le Syndicat National des Sociétés d'Assistance dresse le bilan chiffré de son activité 2020 dans le contexte de crise sanitaire. Si l'activité a été fortement perturbée par la Covid 19, la profession a confirmé sa capacité à s'adapter et à garantir la qualité de ses services dans des conditions inédites.

Elle a par ailleurs illustré son esprit de solidarité entre sociétés membres du SNSA pour construire des solutions et répondre à des situations sans précédent.

« Nous sommes toujours touchés de recevoir les nombreux témoignages de clients reconnaissants de l'aide que nous leur apportons lorsqu'ils sont en difficulté au quotidien ou dans des situations de détresse. Cette année, dans ce contexte pandémique, nous avons été heureux de constater que notre accompagnement a compté plus que jamais pour les personnes secourues. Nous avons observé une satisfaction client record, notamment pour les dépannages automobiles, mais également lors de rapatriements délicats. Nous avons eu à cœur de maintenir la continuité de nos services tant au niveau des plateaux d'assistance que des prestataires », affirme Serge Morelli, nouveau président du SNSA.

Assistance et Assurance : prévenir, secourir, réparer autant qu'indemniser.

La place de l'assistance est de plus en plus importante dans la chaîne de valeur assurantielle et cette crise a été une nouvelle occasion de démontrer que l'assistance est un atout différenciant en termes de services et de technologie pour les sociétés d'assurance. L'assistance permet de garantir un soutien matériel aux personnes en difficulté au travers de prestations en nature. Avec une palette de services, utiles et très rassurants pour les assurés, les sociétés d'assistance accompagnent ces derniers d'amont en aval d'un sinistre, dont tout le monde espère qu'il n'arrivera pas. **Cette complémentarité s'inscrit donc naturellement parmi les perspectives de développement des sociétés d'assurance** tout comme celles d'autres acteurs de l'économie : les constructeurs automobiles, les énergéticiens, les fournisseurs d'eau, les acteurs du voyage, les banques ... pour enrichir leur offre au bénéfice de leurs clients.

Des opérations inédites qui feront date dans l'histoire du SNSA.

Près de 95 % des collaborateurs en télétravail aujourd'hui.

Dès le premier confinement et avec une rapidité exemplaire les sociétés d'assistance ont su organiser la mise en œuvre du télétravail pour une grande partie de leurs collaborateurs.

La profession a démontré sa capacité à « télé-équiper » ses salariés avec des terminaux mobiles sécurisés et à réinventer de nouvelles formes de collaboration tout en garantissant la continuité et la qualité de ses services. Pour tous ceux qui ont dû poursuivre leurs missions sur les plateaux d'assistance ou sur le terrain toutes les mesures ont été renforcées pour garantir leur sécurité physique et psychologique.

Avec son taux de télétravail de 95 %, le secteur fait office d'élève modèle. Si l'agilité est au cœur du métier d'assistant, **ce développement à grande échelle en un temps record est le fruit d'un dialogue social nourri** et d'efforts consentis par les entreprises et leurs salariés.

Ce déploiement a été également favorisé par une expérience acquise du télétravail, déjà mis en place dans de nombreuses sociétés d'assistance, car bien adapté à la volatilité et la saisonnalité de l'activité.



Mobilisation solidaire des Sociétés d'Assistance pour la réalisation d'opérations d'urgence

La crise sanitaire a été l'occasion d'exprimer la solidarité des sociétés membres du SNSA toutes unies par leur ADN commun qui est d'aider et de secourir les Français en difficulté.

En mai une première opération de rapatriement par vol sanitaire est réalisée pour 22 touristes français confinés en Patagonie. Un vol est affrété par le SNSA et une équipe de 12 personnes est constituée représentant l'ensemble des expertises, médicale, opérationnelle, logistique de toutes les sociétés d'assistance. 10 des touristes sont positifs au Covid dont un gravement atteint.

La cabine de l'avion est transformée en partie en salle de réanimation pour ce patient qui sera placé en coma artificiel le temps du voyage. **Seuls 6 voyageurs sont couverts pour ce type de risque mais l'ensemble des sociétés décide de les rapatrier tous.** Les contraintes administratives, aériennes, sanitaires compliquent considérablement l'organisation de ce rapatriement sans précédent. A la demande du Ministère des Affaires Etrangères, 12 autres touristes sont récupérés sur le retour à El Calafate puis 8 autres au Cap Vert dont un Italien. **Quelques jours plus tard les sociétés d'assistance mutualisent à nouveau leurs moyens pour une deuxième opération** mettant en cause 70 ressortissants français qui pourront ainsi être rapatriés d'Algérie.

« Au-delà de la fierté d'avoir pu mener à bien ces deux missions délicates, nous avons pu montrer une nouvelle fois notre capacité à aller au-delà de notre concurrence naturelle pour construire des solutions exceptionnelles, parfois hors de nos engagements contractuels, et exprimer une solidarité face à des situations difficiles vécues par nos concitoyens à l'étranger », conclut Serge Morelli.

Bilan général de l'activité 2020 et analyse par secteur

Si le secteur de l'assistance affiche depuis des années une croissance régulière, l'impact de la crise sanitaire n'a pas épargné cette profession dont l'activité a subi en 2020 les contrecoups des confinements, déconfinements et couvre-feu successifs.



C.A. FRANCE
3,5 Mds €
(-2,6 %)



12 440 037 (-6,5 %)
Dossiers traités

Le CA France de la profession est de 3,5 Mds d'€ en recul de 2,6 % par rapport à 2019. Le nombre de dossiers traités dans le monde à partir de la France s'élève à 12 440 037 soit une baisse de 6,5 % par rapport à l'année précédente. Ce bilan est marqué par un coût moyen des dossiers en hausse en raison de la crise du Covid et la nécessité d'augmenter les effectifs nécessaires sur certaines périodes de l'année 2020.

AUTOMOBILE



C.A. : 2,157 Mds €, (+ 0,5 % vs 2019). Cette activité représente 62 % du C.A. France et 51,5 % des dossiers traités. Nombre de dossiers 6 407 472 (- 10,5 % vs 2019).

Pour la première fois ce secteur enregistre une baisse du nombre de dossiers traités. Les primes sont contenues, et si la profession doit faire face à des sinistres moins nombreux ces derniers sont plus coûteux.

Au travers de quelques exemples le SNSA tient à souligner l'agilité et l'esprit de solidarité des services :

- Durant le confinement, l'environnement contraint par les règles sanitaires, et le réseau de prestataires lui-même « affecté », ont exigé de la part des sociétés d'assistance toujours plus d'adaptation. **Certaines ont dû par exemple mettre en place un réseau de location de véhicules complémentaire à celui habituellement utilisé.**
- En mai la profession doit faire face à un pic de pannes, notamment **des batteries des véhicules restés à l'arrêt pendant le confinement.**

- Si l'activité a été finalement plutôt stable pour la période estivale, elle a été très volatile nécessitant une importante flexibilité pour les organisations.
- Le SNSA a également été moteur dans la prise de **décisions visant à soutenir financièrement les prestataires, notamment les dépanneurs, avec des délais de paiement réduits.**

La baisse des interventions a été plus marquée sur les dépannages à + 50 kms et à l'étranger. A contrario une hausse sensible se manifeste sur les trajets de – 50 kms (+ 32 % chez certaines sociétés membres).

Le marché des véhicules électriques/hybrides se développe (+ 206 % d'immatriculations vs 2019) et par rebond le volume des dépannages de véhicules électriques augmente. Ce type de véhicule est par ailleurs plus sensible aux températures extrêmes que les voitures thermiques.

Dès lors la profession multiplie les initiatives sur ce secteur (formation des dépanneurs, déploiement de plateformes dédiées pour accompagner les clients sur les questions les plus fréquentes ou encore sur les bornes les plus proches disponibles...).

Avec le développement du télétravail **la tendance début 2021 pour le secteur automobile** se poursuit à la baisse pour les déplacements automobile. Ces derniers sont également réduits pour les périodes de vacances scolaires (ex : tourisme à la montagne altéré) > l'activité reste donc très modérée sur le premier trimestre.

La vague de grand froid du 8 au 14 février a provoqué un pic d'activité exceptionnel (Ex : 42 000 dossiers ouverts pour une des sociétés membres)

VOYAGE



C.A. : 392 M€, (- 24 % vs 2019). Cette activité représente 12 % du C.A. France et 2,1 % des dossiers traités. Nombre de dossiers 265 480 (-29,2 % vs 2019).

Baisse inédite du nombre de dossiers pour toute la profession. L'activité s'est concentrée sur la France et les pays du Sud, Portugal, Espagne, Italie.

Si c'est évidemment le secteur le plus impacté avec le quasi-arrêt du transport international, la crise a mis en évidence l'étendue des compétences des équipes en place.

- La gestion des interventions, beaucoup plus complexes (fermeture des frontières, restriction de l'espace aérien, contraintes sanitaires...), et les démarches administratives propres à chaque pays, très alourdies, **ont par ailleurs, considérablement allongé les temps de gestion des dossiers.**
- Toutes ces complications, et l'obligation d'utiliser des avions sanitaires privés pour pallier la diminution des avions de ligne ou protéger l'état des patients ont augmenté significativement le coût des dossiers.
- Apparition des premières garanties spécifiques « Epidémie, Pandémie » chez certains membres du SNSA.

La tendance début 2021 est toujours à la baisse, même en France, avec l'impact de la fermeture des remontées mécaniques sur l'activité ski.

HABITATION



C.A. : 473 M€, (+ 5,8 % vs 2019). Cette activité représente 13,6 % du C.A. France et 9,4 % des dossiers traités. Nombre de dossiers 1 171 568 (+ 10,7 % vs 2019).

L'habitation est le seul secteur réellement en hausse. Pas d'incidence révélée de la crise sanitaire sur cette activité.

En revanche la tendance haussière du nombre de catastrophes naturelles depuis plusieurs années se poursuit. 10 événements climatiques majeurs sont à déplorer sur 2020 : la tempête Gloria suivie d'un épisode méditerranéen, pas moins de 7 tempêtes successives entre début février et début mars, un épisode cévenol avec inondations en septembre, et la tempête Alex en octobre. **La multiplication de ces événements climatiques implique des coûts de sinistralité importants.**

- Le vieillissement de la population reste un enjeu de société capital et génère des besoins croissants d'aménagement des lieux de vie.
- Les sociétés d'assistance constatent que les consommateurs ont une meilleure connaissance des services d'assistance et expriment de plus en plus leur attachement à l'aide logistique des assistants autant qu'aux indemnités financières des assureurs.

Une légère tendance à la hausse se poursuit pour ce secteur pour ce **premier trimestre 2021**

SANTÉ/SERVICES À DOMICILE/ SERVICES À LA PERSONNE



C.A. : 312 M€, (- 0,9 vs 2019). Cette activité représente 9,0 % du C.A. France et 11,4 % des dossiers traités. Nombre de dossiers 1 416 936 (-9,8 % vs 2019)

Secteur assez impacté par la crise sanitaire notamment par les reports successifs des interventions hors Covid 19 qui ont entraîné une diminution des différentes prestations post opératoires d'aide à domicile habituellement fournies. **Mais cette baisse a été en grande partie compensée par les services de téléconsultation fortement stimulés par la pandémie (de + 500 à + 700 % de téléconsultations pour certaines sociétés membres).**

- Le phénomène de digitalisation de la santé qui se mettait très progressivement en place dans le paysage médical s'est développé plus vite chez les patients comme chez les professionnels pour s'inscrire durablement parmi les offres de santé.

Pas d'évolution notable observée **en ce début d'année 2021** pour ce secteur Santé/Services à Domicile/Services à la personne.

AUTRES



C.A :145 M€. Cette activité représente 4 % du C.A. France et 25 % des dossiers traités (3 178 581)

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



Légère hausse pour les effectifs de l'assistance malgré l'impact de la crise sanitaire sur l'activité et l'organisation du travail

Les effectifs en ETP sont de 10465 collaborateurs soit une hausse de 1,9 % par rapport à 2019.

La quasi-totalité des sociétés d'assistance a renoncé aux aides proposées par l'Etat. L'emploi et la rémunération des salariés ont été maintenus.

Le recrutement des saisonniers a été revu à la baisse chez de nombreux assistants par rapport aux années précédentes.

A PROPOS DU SNSA :

Créé en 1981, le SNSA regroupe 9 sociétés d'assistance et représente 96 % de la profession : Acta Assistance, Allianz Partners/Mondial Assistance, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelia Assistance, Filassistance, Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Mutuaide, Opteven.

En 2020, les membres du SNSA ont employé 10 465 personnes. Très actif, le SNSA, avec ses partenaires sociaux, est à l'origine d'un grand nombre d'accords de branche. Son dynamisme dans ce domaine illustre les fondamentaux de cette profession que sont, l'engagement, l'écoute et l'adaptation aux nouveaux enjeux sociétaux