

# DOSSIER DE PRESSE







Claude SARCIA  
Président du SNSA



## SOMMAIRE

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| MIEUX COMPRENDRE L'ASSISTANCE                                   | 3  |
| LES CHIFFRES DE L'ASSISTANCE                                    | 12 |
| L'ASSISTANCE À L'INTERNATIONAL                                  | 13 |
| LA CONNECTIVITÉ DANS L'ASSISTANCE                               | 14 |
| LES METIERS ET L'EMPLOI DANS L'ASSISTANCE                       | 15 |
| UN RÉSEAU DE PRESTATAIRES TRÈS ÉTENDU                           | 16 |
| À PROPOS DU SNSA<br>Syndicat National des Sociétés d'Assistance | 17 |
| LES MEMBRES DU SNSA                                             | 19 |

# MIEUX COMPRENDRE L'ASSISTANCE

## L'assistance au quotidien : gérer l'exceptionnel de l'autre...

L'assistance c'est l'écoute, la proximité et la mise à disposition de moyens humains et matériels appropriés pour répondre aux besoins de chaque client dans sa vie quotidienne.

Dans une société en constante mutation, ces besoins évoluent sans cesse et le monde de l'assistance se doit d'anticiper et d'accompagner ces changements pour améliorer ses prestations et offrir les meilleurs services dans des domaines de plus en plus diversifiés.

### QUELQUES ANECDOTES

---

#### *A l'autre bout du monde, un dimanche...*

##### **4h15 en France sur un plateau d'assistance médicale, 13h15 en Nouvelle-Zélande**

Marina, chargée d'assistance décroche. Bruno T., 23 ans, immobilisé après une chute en VTT dans une forêt près de Rotorua appelle en un clic son assistant qui le géolocalise immédiatement. Pendant que Marina organise son transfert vers l'hôpital le plus proche, le médecin régulateur explique à Bruno les gestes à éviter. Tout va alors très vite. Dès son arrivée à l'hôpital, Bruno voit un médecin, les radios sont prises et transférées en France. Verdict : une fracture de la clavicule et une entorse du pied. Les radios de la clavicule laissent apparaître un flou qui pourrait supposer une opération délicate... Le médecin régulateur préfère faire rapatrier Bruno. Marina organise le transport avec le chargé de réservation. Dès son arrivée à l'aéroport de Paris, Bruno est pris en charge par une ambulance qui l'emmène directement passer d'autres radios dans un hôpital. Plus de peur que de mal, Bruno peut repartir. Une ambulance le raccompagne jusqu'à chez lui à l'Île de Ré.

##### **En Thaïlande, un voyage commence mal...**

Karine appelle de Bangkok paniquée. On vient de lui voler son sac à dos avec tous ses papiers et sa carte bancaire. Le chargé d'assistance lui organise l'envoi d'un mandat dans la banque la plus proche, lui permettant de faire face aux dépenses les plus urgentes et de continuer son voyage. Il organise un autre vol retour pour la date de son choix.

##### **Et au Mali, un accident grave vient de se dérouler**

Monsieur M. en mission à Bamako, a eu un accident de la route en se rendant sur un chantier. La société pour laquelle il travaille appelle l'assistance. L'état du patient est trop grave pour le transporter. Un médecin régulateur suit son patient jusqu'à ce que son état se stabilise et organise un rapatriement sanitaire. Un médecin de transport médical et une infirmière se rendent sur place et rapatrient le patient en avion privé pour le faire hospitaliser en France. Outre l'aspect médical, toute une logistique est mise en place pour que le patient puisse à son retour bénéficier de l'aide nécessaire à domicile pour sa convalescence.

#### *Pendant ce temps en France*

##### **05h00 quelque part dans le Lot... et sur un plateau d'assistance automobile**

Le plateau d'assistance « automobile » reçoit l'appel d'un automobiliste bien embarrassé. Il fait nuit, il s'est assoupi et sa voiture est tombée dans un fossé. Il n'est pas blessé mais ne sait pas où il est et il doit impérativement assister à un rendez-vous important à 8h00 à Tarbes. Le chargé d'assistance arrive à le géolocaliser. Dans son état de fatigue, impossible de reprendre la route... Un taxi lui est envoyé, un dépanneur est contacté pour remorquer la voiture et la faire expertiser. Une voiture de remplacement est mise à sa disposition à Tarbes pour son retour. Sa voiture sera rapatriée à son domicile le jour suivant.

##### **Un couple retrouve sa maison saccagée à côté de Biarritz...**

Après deux semaines de vacances, Corinne et Hubert découvrent qu'ils ont été cambriolés. Outre le vol, ils ont un choc quand ils s'aperçoivent que leur maison a été occupée durant leur absence. Après le constat à la police, ils appellent le plateau d'assistance « habitation » qui alerte immédiatement son réseau de prestataires. Les prestations d'urgence sont effectuées : serrurier, constat d'experts, nettoyage, organisation des travaux.

# MIEUX COMPRENDRE L'ASSISTANCE

## en France (suite)

### **Il est 08h00, l'heure pour Alain V. de prendre ses médicaments...**

Comme tous les matins, Elise ou Pierre, chargés d'assistance sur le plateau d'assistance « services à la personne » appellent Monsieur V. pour lui souhaiter une bonne journée mais surtout pour lui rappeler quels médicaments il doit prendre. Monsieur V., 49 ans, doit suivre un traitement thérapeutique lourd depuis son accident et a besoin d'accompagnement mais veut rester chez lui. Deux fois par jour, Elise ou Pierre l'appellent pour s'assurer qu'il respecte bien la posologie prescrite et qu'il va bien.

### **Adélaïde F. 71 ans, vient de faire une chute dans son appartement...**

En tombant, le bracelet de détecteur de chute qu'elle porte au poignet, la met directement en relation avec un chargé d'assistance qui l'identifie immédiatement et évalue la situation. Rien de grave pour cette fois, sa voisine (qui a accepté de faire partie des personnes à contacter en cas de problème) peut venir l'aider à se relever. À n'importe quelle heure, Adélaïde F. sait qu'elle peut obtenir de l'aide grâce à son système de téléassistance.

### **Francine, âgée de 91 ans et dépendante, attend, quant à elle, ses visites quotidiennes...**

La journée de Francine est bien rythmée. A 8h00, Pauline, vient l'aider à se lever, à faire sa toilette et prépare le petit-déjeuner. Un jour sur 2, entre 9h30 et 11h00, Francine reçoit la visite d'une aide ménagère. A 12h00, c'est au tour de Paul qui vient lui porter son repas qu'il cuisine sur place. A 15h00, Amandine, infirmière, administre les soins et Paul revient à 19h00 pour aider à la préparation du dîner et au coucher.

## L'assistance : c'est aussi intervenir sur des situations extrêmes...

Changements climatiques, catastrophes naturelles, crises sanitaires, instabilité politique, crash aériens... les assistants doivent de plus en plus faire face à des événements d'une ampleur exceptionnelle.

Dans ces cas, c'est la profession qui se mobilise pour répondre à toutes les demandes.

Quelques exemples :

2009 > Grippe A (H1N1) : le plan « pandémie » est activé.

2010 > Eruption volcanique en Islande : une société reçoit 120 000 appels en 6 jours, du jamais vu !

2011 > Catastrophe nucléaire au Japon : une société d'assistance a assuré la continuité de ses opérations d'assistance en basculant son activité sur Singapour en une heure. 53 000 capsules d'iode, 4 000 kits de protection acheminés pour une opération de prévention de salariés... envoi de détecteurs de radiations et formation sur le sujet...

Mise en place d'un poste de sécurité avec un médecin et une personne chargée du soutien psychologique...

2011 > Enchaînement des événements politiques dits « printemps arabe » :

> Libye : par des contrats d'entreprises, des centaines de collaborateurs ont été exfiltrés et un journaliste blessé rapatrié.

> Egypte : plus de 200 personnes rapatriées.

> Marrakech : rapatriement des Français blessés lors d'un attentat.

2014 > Assistance médicale et rapatriement des 41 touristes français blessés dans l'accident d'un autocar à Cuba.

2015 > le SNSA met en place la plateforme Nomad pour fluidifier et sécuriser tous les ordres de missionnement et de dépannage / remorquage

2016 > Le SNSA est désigné par les pouvoirs publics français pour déployer l'eCall paneuropéen sur l'hexagone.

# L'ASSISTANCE ET LE SNSA : TÉMOINS DE L'ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ

**Début des années 60 >>** Le concept d'assistance fait son apparition en France avec le développement des déplacements sur le territoire français et à l'étranger. Chacun doit pouvoir disposer partout et à tout moment de l'assistance adéquate en cas de problème, et rejoindre son domicile le plus rapidement possible et dans les meilleures conditions. À cette époque, les premières sociétés d'assistance regroupent une vingtaine de personnes au siège, quelques correspondants à l'étranger et traitent entre 150 et 200 assistances par an.

**Années 70 >>** C'est le plein « boom » de l'automobile. Plus mobiles, les vacanciers partent plus loin en voiture et font face à de nouveaux obstacles : pannes, accidents de la route, impossibilité de trouver des pièces de rechange... Un nouveau besoin apparaît : l'assistance automobile.

**Années 80 >>** Alors que les premières filiales de sociétés d'assistance s'installent à l'international, en France, l'assistance entre dans les foyers. La profession propose une gamme de services couvrant un large éventail de besoins à domicile.

*1981 > Naissance du Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA) qui regroupe, dès la première année, les plus importantes sociétés d'assistance.*

**Années 90 >>** Les contrats Multirisques Habitation (MRH) proposent des garanties d'assistance habitation et de réparation en nature. Les prestations d'aide à domicile se développent et la téléassistance voit le jour.

*1994 > Signature de La Convention Collective des Sociétés d'Assistance.*

**Années 2000 >>** L'assistance est au cœur des nouveaux enjeux sociétaux : un profil de familles qui évolue vers de plus en plus de foyers monoparentaux, des demandeurs d'emploi de plus en plus nombreux, une population qui vieillit, une population très mobile, sur-équipée et en mutation démographique... L'assistance amorce le chantier de la dépendance et place au cœur de son activité la technologie pour la sécurité.

*2004 > Le SNSA signe la « Convention nationale des services à la personne »*

Avec l'accroissement du trafic aérien, les crises sanitaires deviennent un enjeu majeur pour les assistants.

*2006 > Le SNSA initie le « plan épidémie » qui sera réactivé à l'occasion de la grippe A (H1N1).*

Témoins d'une société en constante mutation, les assistants doivent prévoir les compétences professionnelles à développer pour répondre aux nouveaux besoins d'assistance.

*2007 > Création de l'Observatoire des Métiers qui déclinera une cartographie de 39 métiers.*

La sécurité routière et la prévention sont au cœur de l'actualité. Bruxelles demande la réalisation d'un système d'appel d'urgence embarqué européen : le projet « E-call » est lancé.

*2008 > Le SNSA sera l'un des acteurs majeurs de l'avancement du projet et défend la position de la France et des pays européens. Sept autres pays européens suivront sa position en 2012.*

À l'heure du « tout mobile », encore 13 % des accidents sur les autoroutes concernent les automobilistes en panne sur autoroute qui doivent appeler les secours à partir des bornes SOS orange... à pied ! Impensable pour les assistants !

*2009 > le SNSA initie avec l'ASFA (Association des Sociétés Françaises d'Autoroutes) des tests sur 2 ans permettant aux automobilistes en panne d'appeler directement de leur portable les services de secours.*

**Années 2010 >>** La technologie « mobile » bouleverse les habitudes ! Plus question de perdre du temps pour les démarches administratives, la recherche d'information... Santé et sécurité sont au bout du fil !

*2010 > les applications smartphone sont mises en place pour les automobilistes et les deux roues, permettant de joindre directement leurs contacts d'urgence et de pré-déclarer un sinistre auprès de leur assistant. La géolocalisation est déjà en cours au cœur de plusieurs dispositifs.*

Le vieillissement de la population et la dépendance deviennent un enjeu majeur pour le gouvernement.

*2010 > Le SNSA est impliqué dans le projet initié par la Ministre de la Santé « L'accueil et l'accompagnement des personnes âgées ».*

*2013 > Dans le cadre de la « Silver Economie », le SNSA rejoint le groupe de travail sur la coordination des moyens du bien vieillir initié par le gouvernement.*

*2014 > La branche Assistance crée un parcours certifiant de culture économique et sociale en partenariat avec Sciences Po pour ses partenaires sociaux.*

*2015 > Création d'un parcours certifiant en partenariat avec Sciences Po pour les cadres.*

*2015 > Le missionnement automatique est activé pour l'ensemble de la profession. Une plate-forme commune permet ainsi de fédérer les dépanneurs/remorqueurs.*

*2017 > Le GIE SNSA prépare le déploiement de l'eCall paneuropéen*

# LES SERVICES DE L'ASSISTANCE

Véritable témoin de la société en constante mutation, l'assistance est aujourd'hui au coeur de notre quotidien. L'assistance est un métier de services qui consiste à déclencher, mobiliser et coordonner à tout moment les compétences adéquates et les moyens nécessaires à l'aide qu'il convient d'apporter dans le moindre délai, à tout abonné se trouvant en difficulté et ce, dans les limites et suivant les modalités et conditions du contrat souscrit auprès de la société d'assistance.

## L'Assistance médicale / assistance voyage

Métier historique des assistants, l'assistance voyage est aujourd'hui devenue un réflexe pour les personnes qui voyagent à l'étranger, que ce soit pour des vacances ou pour un déplacement professionnel. Outre les garanties « classiques » (voir exemples), les contrats couvrent également l'annulation, le vol ou la perte de bagages, la responsabilité civile à l'étranger. L'annulation est l'une des garanties qui enregistre la plus forte demande. Si les voyageurs prennent des risques, ils demandent de plus en plus à être rassurés.

Exemple de garanties classiques en cas de problèmes de santé à l'étranger (accident, maladie) :

- > transfert vers une structure de soins compétente sur place (hôpital, médecin, clinique...) ;
- > prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger, à hauteur de la garantie souscrite ;
- > rapatriement vers le pays d'origine si le handicap du voyageur l'empêche de continuer son séjour ;
- > rapatriement sanitaire (avec équipe médicale) en fonction de la gravité de l'état de la personne ;
- > recherche et/ou expédition de médicaments ou de prothèses ;
- > selon la durée d'immobilisation sur place, prise en charge du voyage et de l'hébergement d'un proche ;
- > garantie d'interruption de séjour, par exemple en cas de blessure sur une piste de ski.

## Les évolutions de ce secteur

### Les applications smartphone

Les nouvelles applications sur les smartphones offrent aujourd'hui tous les services de renseignements et d'aide pour les voyageurs : informations sur les contrats, déclaration de sinistre, informations sur les pays et les événements locaux,... ainsi que le paiement des assurances, le stockage de documents utiles et la déclaration d'un sinistre 100 % en ligne.

### Nouvelles garanties pour répondre aux besoins nés de situations exceptionnelles

Certaines garanties jusqu'alors « exclues » des contrats d'assistance sont étudiées face aux événements géopolitiques qui se sont accélérés depuis 2010 – attentats, grèves, catastrophes naturelles, émeutes – les sociétés d'assistance proposent de nouvelles garanties pour rassurer les voyageurs (annulation toutes causes, retour anticipé, retour impossible...).

### Les voyageurs d'affaires ne sont pas laissés pour compte

Face à l'instabilité mondiale et à la recrudescence des risques internationaux, les assistants mettent en place des nouveaux contrats d'assistance pour « sécuriser » les voyageurs d'affaires et les expatriés (contrats spécifiques mobilité, gestion globale des risques de voyage...).

### Les évolutions de la société amènent à créer de nouvelles garanties

Les assistants s'adaptent aux nouvelles données sociétales et proposent des garanties appropriées : prise en charge des petits-enfants voyageant avec leurs grands parents ou des enfants du conjoint pour les familles recomposées.

# LES SERVICES DE L'ASSISTANCE

## L'Assistance Automobile

Autre métier historique de la profession, ce secteur représente près de 70 % de l'activité des sociétés d'assistance. L'assistance automobile couvre aujourd'hui non seulement l'assistance au véhicule mais également l'assistance à la personne. Là encore dans ce secteur, tout est fait pour que l'automobiliste en difficulté soit aidé dans toutes ses démarches.

Exemples de garanties classiques en cas de panne, vol, accident :

- > dépannage sur place ou en atelier (remorquage) ;
- > suivi des réparations ;
- > expertises sur place ou à distance ;
- > rapatriement du véhicule ;
- > gestion des opérations administratives douanières.

Exemples de garanties classiques d'assistance à la personne en cas de panne, vol, accident :

- > pour poursuivre le voyage ou rentrer à domicile : mise à disposition d'un autre véhicule, d'un taxi, d'un titre de transport (train, avion...), ou, selon la situation, d'un conducteur de remplacement ;
- > hébergement provisoire en attendant la fin des réparations ou mise à disposition d'un véhicule de remplacement ;
- > rapatriement des bagages et animaux de compagnie ;
- > en cas de blessure à l'étranger, transfert vers une structure de soins de proximité.

## Les évolutions de ce secteur

**Les nouvelles technologies prennent de la vitesse chez les assistants...**

**Missionnement automatique**

Le système informatisé de missionnement automatique de prestataires de dépannage se développe auprès de la majorité des assistants avec un double objectif : offrir une plus grande réactivité, une qualité de service essentielle pour le client en difficulté. Le système permet au dépanneur missionné d'informer directement le client sur son téléphone portable de l'heure précise de son arrivée.

**Les nouvelles applications smartphone d'assistance ont le vent en poupe !**

Géolocalisation, aide au constat amiable, carte des concessionnaires les plus proches, accès immédiat aux informations essentielles... le déploiement accéléré de ces nouvelles solutions d'assistance permet de répondre aux exigences d'une population de plus en plus mobile.

**Le dépannage des voitures électriques (VE) devient un enjeu pour les assistants**

Les sociétés d'assistance mettent en place des mesures spécifiques pour accompagner leurs partenaires sur le terrain : habilitation de réseaux de dépanneurs spécialisés dans les VE, mise en place de plateformes téléphoniques dédiées pour les loueurs de VE...

Les chargés d'assistance doivent, quant à eux, faire face à de nouveaux types de demandes des utilisateurs de VE : des interrogations directement liées à l'apprentissage de l'utilisation du véhicule.

**L'E-call : la révolution de la technologie embarquée (cf. page 18)**

L'E-call est le système automatique embarqué de déclenchement d'alarme qui devra équiper les nouveaux véhicules en mars 2018.

# LES SERVICES DE L'ASSISTANCE

## Les services à domicile

Les services à domicile se répartissent en deux catégories : les services à la personne et l'assistance habitation. Aujourd'hui, les sociétés d'assistance peuvent assurer des prestations dans la durée, grâce à leurs réseaux de prestataires sur toute la France, 7/7 jours, 24/24h.

## Côté services à la personne

Si la situation économique impacte les prestations à domicile dites « de confort », les prestations de maintien à domicile pour les personnes fragiles (auxiliaire de vie, garde d'enfants, aide ménagère), continuent de progresser.

Exemples de garanties pour faciliter le quotidien des personnes fragilisées :

- > aide ménagère à domicile, livraison de courses domestiques, de repas, livraison de médicaments, services de proximité (coiffure à domicile, jardinage, service de linge...) ;
- > recherche d'établissements de soins, (traitement, cure, rééducation), et de professionnels spécialisés, transport en ambulance ;
- > écoute psychologique en cas d'événement traumatisant, transmission de messages urgents ;
- > transfert et garde des animaux domestiques ;
- > déplacement d'un proche au chevet du patient ;

Pour aider l'enfant lorsque celui-ci est blessé ou malade ou lorsqu'un de ses parents est immobilisé :

- > déplacement d'un proche en cas d'hospitalisation ;
- > garde des enfants, soutien scolaire à domicile, conduite à l'école par le moyen approprié ;
- > transfert des enfants chez un proche ou déplacement d'un proche à domicile, pour garder l'enfant en cas d'immobilisation de ses parents.

Pour accompagner la personne dans la durée :

- > agencement du domicile en fonction du handicap et des besoins de la personne.
- > appels à des professionnels : auxiliaires de vie, ergothérapeute, aide au langage des signes.
- > suivi long terme de grands accidentés
- > accompagnement d'une personne handicapée à un rendez-vous, prise de rendez-vous en cas de déficit auditif.

Pour soutenir une personne en difficulté :

- > écoute et soutien psychologique par un psychologue par téléphone ;
- > mise à disposition d'une personne de compagnie ;
- > aide au sevrage d'addiction ;
- > organisation d'un système de téléassistance.

### La dépendance : l'enjeu du XXI<sup>e</sup> siècle

La dépendance est un axe majeur de développement en raison d'une population vieillissante et désireuse de rester le plus longtemps possible à domicile. Les prestations liées à la santé sont très demandées : suivi de maladies chroniques, accompagnement lors des hospitalisations...

Les services de télé-conseils santé ou e-santé sont de plus en plus demandés par des consommateurs qui ont besoin d'être rassurés et accompagnés par un professionnel de la santé dans le cadre de suivi de maladies chroniques, d'un traitement ou tout simplement pour un avis médical.

Les assistants, conscients qu'il est difficile d'accompagner une personne dépendante, ont mis en place un service d'aide aux aidants. Ce service consiste à guider l'aidant dans son quotidien (conseil médicaux, aide pratique) et à apporter une solution de remplacement pour lui redonner de l'oxygène, lui qui est souvent un proche de la personne dépendante.



# LES SERVICES DE L'ASSISTANCE

## Côté assistance habitation

La plupart du temps lié à un contrat Multirisques Habitation (MRH), l'assistance habitation propose toutes les garanties pour procéder aux travaux de remise en état. De la plomberie à la réparation des appareils électrodomestiques, les assistants disposent d'un réseau de prestataires qui peut répondre 24h/24h, 7j/7j à toutes les demandes.

### Exemples de garanties classiques :

En cas de dégâts liés à un événement accidentel (tempête, dégâts des eaux, incendie, inondations) :

- > gardiennage du site et relogement des occupants ;
- > prise en charge des effets de première nécessité ;
- > aide à la recherche d'un logement, assistance psychologique.

En cas de panne, vol, bris... :

- > envoi de professionnels pour réparation (chauffagiste, serrurier, plombier...), dépannage des appareils ménagers ou mise à disposition d'appareils de prêt.

Après l'urgence, l'expertise et la réparation :

- > évaluation du coût des dégâts avec l'assureur ;
- > mise à disposition de la télé-expertise pour accélérer le processus de gestion de dossier.

Dans le cas de réparation en nature :

- > choix et envoi de professionnels qualifiés ;
- > pilotage des travaux de remise en état.

### A propos de la réparation en nature

Les assurés déclarant un sinistre ont le choix entre le versement d'une indemnité par l'assureur ou la réparation immédiate des dégâts par des prestataires sélectionnés. Dans ce deuxième cas, les assistants se chargent de la gestion du sinistre dans sa globalité, de la première prise de contact à la finalisation des travaux, en respectant les normes de délais, de prix et de qualité.

Une équipe de professionnels s'occupe de tout :

- > un chargé d'assistance enclenche le processus de réparation en nature, assure le suivi et gère l'interface avec le réseau de prestataires.
- > des professionnels du bâtiment et de la construction recrutent les prestataires et assurent le suivi des travaux.

### Un maillage de prestataires sur tout l'hexagone prêt à répondre en toutes circonstances

Tempêtes, inondations, vagues de chaleur... Les événements climatiques exceptionnels s'enchaînent et demandent une réactivité exceptionnelle. Les sociétés d'assistance sont organisées pour y répondre.

# LES SERVICES DE L'ASSISTANCE

## Les services d'informations et d'aide au quotidien

Si les services de renseignements téléphoniques et d'aide au quotidien représentaient une part très marginale de l'assistance il y a encore 5 ans, ils sont de plus en plus sollicités et appréciés par les consommateurs. Les assurés reconnaissent aujourd'hui la capacité de leur société d'assistance à les orienter vers les solutions les plus pertinentes.

### **Les services d'informations couvrent tous les aléas de la vie**

Les dossiers concernent essentiellement des demandes de renseignements, des services de confort au quotidien, ou encore des prestations de proximité (gestion de messageries téléphoniques...).

Quelques exemples de garanties :

- > renseignements (médicaux, médico sociaux, vie pratique, droit de la consommation...) ;
- > accompagnement pour les personnes à la recherche d'un emploi ;
- > assistance scolarité, emploi/retraite > du conseil au coaching ;
- > le conseil social pour tous les domaines de la vie et de la santé ;
- > l'assistance et le soutien aux personnes (ex : femmes maltraitées, aide à la recherche d'emploi).

### **Les services de conciergerie sont de plus en plus plébiscités**

Véritables assistants personnels, les services de conciergerie délivrés par les assistants sont à même de fournir aux bénéficiaires un soutien logistique pour leur vie quotidienne : billetterie de trains, d'avions, de spectacles...

# QUELQUES INFORMATIONS UTILES...

## ...sur les voyages à l'étranger

Les régimes d'assurance maladie ne couvrent qu'en partie les traitements médicaux et frais d'hospitalisation engagés à l'étranger. Dans la plupart des cas, il est même demandé d'avancer l'argent. Le voyage peut alors rapidement virer au cauchemar quand on sait que les factures peuvent atteindre des milliers d'euros pour les soins médicaux, voire dans certains cas la centaine de milliers d'euros !

Il est aussi important de savoir qu'en cas de maladie, d'accident grave ou de décès, les autorités Françaises à l'étranger ne prennent pas en charge les frais liés à ces événements. Ceux-ci restent entièrement à la charge du voyageur ou à celle de son organisme d'assurance.

Un conseil : Avant de partir, vérifier si le plafond de prise en charge des frais médicaux est adapté au voyage.

### **Quelques exemples de frais médicaux à l'étranger<sup>(1)</sup>:**

- > une gastro-entérite à Saint-Domingue : 3 010 € ;
- > une plaie du genou en Grèce : 3 523 € ;
- > une angine à Hammamet en Tunisie : 772 € ;
- > une fracture du col du fémur à Antalya en Turquie : 16 900 € ;
- > une bronchite aiguë à Montréal : 25 000 € ;
- > un rapatriement depuis Malaga en Espagne : 28 000 € ;
- > un passage aux urgences de Miami, aux Etats-Unis : 53 000 €.

### **Les garanties comprises dans les cartes bancaires :**

- > les cartes bancaires de base offrent des garanties limitées pour des voyages lointains où les coûts des frais médicaux sont très élevés. Pour la plupart d'entre elles, les plafonds pour les frais médicaux sont de 11 000€ et ces cartes ne couvrent ni l'annulation, ni la responsabilité civile, ni les bagages ;
- > les cartes premium (gold, premier...) proposent des garanties plus larges avec une prise en charge des frais médicaux à hauteur de 100 000 à 155 000 €, l'annulation de voyage, les dommages aux bagages, le rapatriement médical, la responsabilité civile et la garantie interruption de séjour.

## ...sur les services à domicile

Les prestations à domicile restent le premier souhait des personnes dépendantes et de leur entourage (sondage FFSA/CNSA). Si les atouts humains liés à ces prestations sont multiples (sentiment pour la personne concernée de garder sa dignité, garder son domicile, continuer ses habitudes et se maintenir physiquement), l'aspect financier est évident, sachant que la retraite moyenne d'un français en 2016 était de 1 322 € brut/ mois.

Dans le cas d'une personne dépendante et résidant à Paris :

- > le coût moyen de ses prestations à domicile : 1 800 € / mois<sup>(2)</sup>
- > coût moyen à la charge du résident en maison de retraite médicalisée à Paris : 2 780 € / mois<sup>(3)</sup>

---

<sup>(1)</sup>Source : Mondial Assistance

<sup>(2)</sup>Source : Mutuaide Assistance

<sup>(3)</sup>Source : lesmaisonsderetraites.fr

# LES CHIFFRES DE L'ASSISTANCE

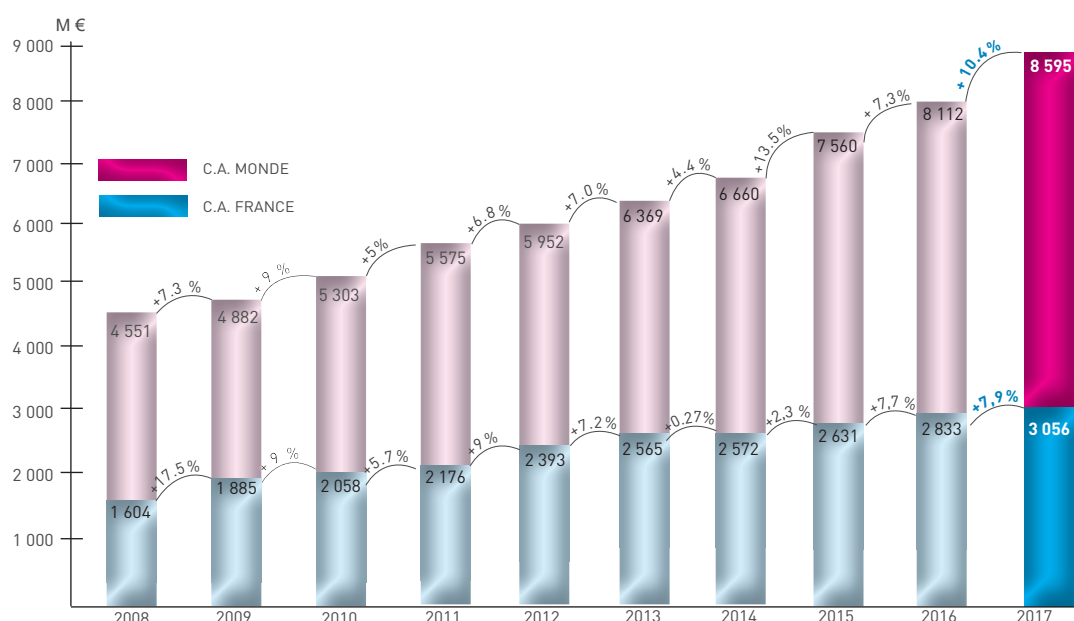
20 millions de personnes assistées par an  
49 millions d'appels en 2016 pour l'activité France  
1 famille sur 2 en France bénéficie des services d'assistance au moins une fois dans l'année

## L'assistance en progression constante...

Les sociétés d'assistance étoffent chaque année leurs prestations et sont de plus en plus sollicitées. Le C.A. France des sociétés membres a progressé de 7,9 % pour atteindre 3,056 milliards d'euros.

Le C.A. Monde continue sa croissance et affiche une hausse de 10,4 % portant le C.A. de l'année 2017 pour la profession à 8,959 milliards d'euros.

Le nombre de dossiers enregistrés en 2017 est de 9 615 665, soit une hausse de 5 % par rapport à 2016.



## Les chiffres par secteur

### SERVICES À DOMICILE

- Chiffre d'affaires : 594 M€ > + 11,9 % vs 2016
- Cette activité représente 19,5 % du C.A. France et 13,5 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 1 292 202 > + 1 % vs 2016

### MEDICAL

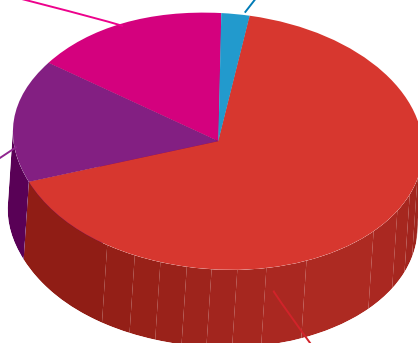
- Chiffre d'affaires : 327,2 M€ > +12,9 % vs 2016
- Cette activité représente 11 % du C.A. France et 2,0 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 186 064 > + 4 % vs 2016

### SERVICES D'INFORMATIONS/CONCIERGERIE

- Chiffre d'affaires : 274 M€ > + 4,4 % vs à 2016
- Cette activité représente 9 % du C.A. France et 16,6 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 1 585 451 > + 1 % vs 2016

### AUTOMOBILE

- Chiffre d'affaires : 1,861 Md€ > + 6,3 % vs 2016
- Cette activité représente 61 % du C.A. France et 61,2 % des dossiers traités par la profession.
- Nb de dossiers : 6 551 948 > + 7 % vs 2016





# L'ASSISTANCE À L'INTERNATIONAL

Avec un chiffre d'affaires de 5 903 Md€ en 2017, l'activité hors France représente 65,8 % du C.A. global.

## Un savoir-faire français qui s'exporte

À la question posée « Quels sont vos principaux concurrents à l'International », les membres du SNSA se citent mutuellement. Force est de constater que ce savoir-faire est également un « savoir-développer » quasiment inégalable, à l'exception de quelques rares groupes étrangers.

### Petit rappel historique

Dès les années 60, avec la naissance de l'assistance voyage, l'assistance médicale sera le premier métier à s'exporter pour pouvoir rapatrier les malades, faute de structure adaptée localement.

Dans les années 70, certaines sociétés d'assistance créent des filiales pour traiter leurs propres dossiers et ceux de clients internationaux. Dans les années 80, les filiales locales se développent de façon autonome. L'exportation est en marche et le développement international prend toute son ampleur dans les années 90, avec le regroupement et la fusion des sociétés d'assistance.

### Aujourd'hui... après 50 ans d'expérience

Les métiers « historiques » de l'assistance (assistance voyage et assistance automobile) restent prédominants et connaissent leur plus fort développement dans les pays émergents.

Si les prestations ou solutions en santé restent liées au contexte économique et culturel local, il y a peu de garanties qui ne puissent trouver d'intérêt à être dupliquées dans d'autres pays, dès lors que la problématique du consommateur est identique (allongement de la durée de vie, accroissement de la mobilité, éclatement de la cellule familiale, limites de la protection sociale).

### Les sociétés d'assistance sont présentes dans 55 autres pays

Afrique du Sud, Allemagne, Angola, Arabie Saoudite, Argentine, Australie, Autriche, Bahrain, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Colombie, Congo, Egypte, Emirats Arabes Unis, Espagne, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Ile Maurice, Inde, Indonésie, Irlande, Italie, Japon, Liban, Malaisie, Maroc, Mexique, Nouvelle-Zélande, Niger, Nigéria, Panama, Pays-Bas, Pérou, Philippines, Pologne, Polynésie française, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Serbie, Singapour, Suède, Suisse, Tchad, Thaïlande, Tunisie, Turquie, USA.

# LA CONNECTIVITÉ DANS L'ASSISTANCE

L'assistance des biens a évolué au fil des années vers une assistance à la personne, et ce, tant dans sa mobilité que dans son bien-être au quotidien. La connectivité a favorisé cette évolution. Si aujourd'hui la réflexion sur les objets connectés s'inscrit naturellement dans tous les développements de nouveaux services d'assistance, elle prend soin à ne pas céder au chant du « tout connecté » pour laisser la place indispensable à l'humain qui reste l'ADN de l'assistance. Les diverses expériences prouvent que si le consommateur est en demande d'immédiateté et du concept « ATAWADAC »<sup>(1)</sup>, il a d'autant plus besoin d'être rassuré par une personne qui puisse comprendre la singularité de sa situation, ce que ne peut offrir le « machine to machine » qui pourrait être une nouvelle source de stress.

Les premiers services de téléconsultation médicale par un acteur privé ont vu le jour en 2015 (agrément de l'autorité Régionale de Santé et de la CNIL). La Téléconsultation Médicale se déroule par téléphone et est assurée par des médecins généralistes. Ce service est sécurisé et l'entretien est protégé par le secret médical. Si une situation d'urgence est détectée, l'assuré sera orienté vers un service d'urgence. Avec l'accord du patient, un compte rendu sera envoyé à son médecin traitant. Ce dernier reste ainsi au centre du parcours de soins.

## LES SERVICES CONNECTÉS DE L'ASSISTANCE AUJOURD'HUI

### BOUQUETS DE SERVICES SUR MOBILES

#### POUR LES PARTICULIERS

- > Souscription en ligne, informations sur contrat
- > Mise en relation directe avec un chargé d'assistance pour une prise en charge immédiate grâce une géolocalisation en temps réel.
- > Infos pays : alertes sanitaires et sécuritaires
- > Recherche de professionnels de santé référencés à proximité
- > Infos pratiques par destination
- > Traducteur linguistique
- > Appli spéciale sport de glisse
- > Conciergerie connectée

#### POUR LES COLLABORATEURS D'UNE ENTREPRISE

- > Consultation des informations en matière de prévention
- > lien permanent avec la DRH
- > mise en relation directe avec les plateaux d'assistance pour une prise en charge immédiate grâce une géolocalisation en temps réel.
- > Concept du « PAY AS YOU TRAVEL » qui permet une agilité de souscription immédiate.

### TÉLÉSANTÉ / E-SANTÉ :

- > Conseil : conseil médical (hors diagnostic) pour aider le bénéficiaire à sonder l'urgence, le type de médecin à consulter, le type de traitement.
- > Prévention / Accompagnement / suivi : coaching par téléphone, par le web, programme qui intègre les objets connectés (balance connectée, bracelets connectés...).
- > Monitoring/Transmission de données : ex : suivi tensiomètre, diabète...

**TÉLÉASSISTANCE MOBILE** : Sur certains smartphone, sur simple pression d'un bouton sur le téléphone, la téléassistance se déclenche.

- > Un dispositif d'appel d'urgence pour les femmes victimes de violence
- > Un détecteur d'errance pour les personnes atteintes d'Alzheimer.

**TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE** : La téléconsultation médicale se déroule par téléphone avec des médecins généraliste. Le service est sécurisé et l'entretien est protégé par le secret médical. Si une urgence est détectée, l'assuré est orienté vers service d'urgence

- > Avec accord du patient, compte rendu envoyé au médecin traitant

**TÉLÉMÉDECINE PRO** : solution de télémédecine sécurisée pour professionnels de santé permettant la mise en commun et l'échange à distance de dossiers, d'imageries médicales...

**E-CALL** : équipement d'un système de télématique embarqué. Déjà en cours chez plusieurs assisteurs.

### MISSIONNEMENT AUTOMATIQUE DES DÉPANNEURS

#### APPLI ASSISTANCE MOBILE AVEC GÉOLOCALISATION

comprenant: assistance routière, prévisions météorologiques géolocalisées, gestion des comptes, localisation du distributeur, calendrier d'entretien, contrats et offres, numéros utiles, conseils premiers secours, points d'intérêts, e-constat...

**DÉPANNAGE CONNECTÉ** : échange d'informations entre le conducteur et le dépanneur en temps réel (visualisation de la dépanneuse sur une carte et délai en fonction de la circulation)

**CONDUITE CONNECTÉE** : L'application avec la technologie gps, met à disposition des conducteurs de nombreuses informations et services pour évaluer leur conduite et devenir une personne éco-responsable. Fonction de recherche du véhicule pour savoir où il est garé.

**BLACKBOX** : remontée automatique de données techniques et assurantielles suite à un sinistre.

VOYAGE  
MOBILITÉ

SANTÉ

AUTO

HABITAT



**CAMÉRA CONNECTÉE** pour surveiller à distance ce qui se passe chez soi.

**ALERTE INTRUSION** (système de télésurveillance) : en cas d'intrusion, une alerte est envoyée automatiquement sur le smartphone de la personne.

#### DÉTECTEURS CONNECTÉS

- . fuite d'eau,
- . fumée,
- . panne électrique,
- . monoxyde de carbone...

**SYSTÈME DE VISIOCOMMUNICATION** pour permettre de dialoguer avec ses proches via l'écran de télévision.

<sup>(1)</sup> Any Time, Anywhere, Any Device, Any content

# LES MÉTIERS ET L'EMPLOI DANS L'ASSISTANCE

## L'assistance : un métier formateur

En 2016 les membres du SNSA ont employé en France 10 470 personnes (+ 4,7 % par rapport à 2016).

### Un emploi saisonnier formateur

Chaque année pour faire face aux périodes de vacances, la plupart des assistants ont recours à un personnel saisonnier. 50 % d'entre eux sont bilingues et 30 % trilingues et peuvent ainsi gérer des appels de toutes nationalités. Ces collaborateurs reçoivent une formation spécifique avant d'être mis en double commande avec un collègue chevronné afin d'assurer une continuité dans la qualité de service.

Cette activité est un véritable tremplin professionnel pour de nombreuses personnes.

### Des opportunités d'évolution clairement définies

En période de crise l'assistance se révèle de plus en plus utile et son rôle social prend tout son sens. Au-delà des métiers traditionnels de l'assistance dite d'urgence se sont développés les nouveaux métiers de l'assistance aux personnes. Pour bien appréhender l'ensemble de ces fonctions, le SNSA avait créé en 2006 un Observatoire paritaire des Métiers. Par ses travaux d'analyse et ses préconisations, l'Observatoire apporte son concours à l'identification des changements qui affectent ou sont susceptibles d'affecter les emplois et les métiers au sein de l'assistance et par voie de conséquence, les besoins de formation.

L'Observatoire de la Branche assistance, organe paritaire, a été créé sous forme d'association loi 1901 en juin 2013. La Branche a ainsi anticipé, par la négociation, les nouvelles dispositions de la nouvelle loi du 4 mars 2014 sur la formation professionnelle qui a introduit l'obligation de créer un observatoire paritaire pour chaque Branche professionnelle. L'Observatoire de l'assistance a travaillé sur l'élaboration d'un rapport concernant les technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce travail se situait dans une démarche prospective et visait à analyser l'incidence des TIC sur les conditions de travail et l'emploi dans la branche d'ici 2025.

Cette étude avait été rendue nécessaire par l'importance, toujours croissante, qu'ont les nouvelles technologies dans les métiers de la branche. L'accélération de l'évolution des TIC a conduit à une réflexion en termes de conditions de travail, de formation et d'emploi pour les collaborateurs de la Branche. Le rapport a été finalisé en novembre 2015.

En 2016, l'Observatoire de la branche a travaillé sur ses fiches métier pour permettre la mise à jour des aires de mobilité.

### MÉTIERS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE

#### OPÉRATION D'ASSISTANCE

- Chargé(e) d'accueil d'assistance
- Chargé(e) d'assistance
- Encadrant(e) d'assistance
- Spécialiste d'assistance (h/f)
- Assistant(e) d'administration plateaux
- Chargé(e) de réservation
- Technicien(ne) d'assistance véhicule

#### ACTIVITÉS MÉDICALES

- Médecin régulateur
- Assistant(e) de régulation médicale
- Infirmier(ère) de transport médical
- Médecin de transport médical (h/f)
- Infirmier(ère) matériel médical
- Spécialistes d'activités médicales

#### SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE

- Planificateur(trice)
- Coordinateur(trice) opérationnel(le) plateaux
- Chargé(e) de méthodes et procédures
- Formateur d'assistance

#### GESTION D'ASSISTANCE

- Gestionnaire de dossiers d'assistance (h/f)
- Gestionnaire des factures prestataires (h/f)
- Chargé(e) de réclamations clients
- Gestionnaire numérisation

#### RÉSEAU PRESTATAIRES

- Chargé(e) d'administration prestataires
- Animateur (trice) de réseaux prestataires

### MÉTIERS SUPPORTS

#### COMMERCIAL ET MARKETING

- Chargé(e) de gestion commerciale
- Commercial(e) clients entreprises
- Chef de produit marketing (h/f)
- Responsable des médias sociaux

#### INFORMATIQUE ET TÉLÉPHONIE

- Technicien informatique
- Administrateur(trice) réseaux et système
- Administrateur(trice) téléphonie
- Administrateur(trice) de bases de données
- Informaticien(ne) d'étude et développement
- Chef de projet informatique (h/f)
- Responsable de la sécurité des systèmes d'information
- Assistant(e) de maîtrise d'ouvrage

#### RESSOURCES HUMAINES

- Gestionnaire paie et administration du personnel (h/f)
- Chargé(e) de recrutement et carrières
- Chargé(e) de formation
- Formateur(trice) assistance
- Responsable affaires sociales
- Responsable d'études RH

#### AUTRES MÉTIERS SUPPORTS OU TRANSVERSES

- Secrétaire/assistant(e)
- Chargé(e) d'études
- Chargé(e) de comptabilité
- Contrôleur de gestion (h/f)
- Chargé(e) de la qualité
- Responsable des achats
- Juriste

# UN RÉSEAU DE PRESTATAIRES TRÈS ÉTENDU

Au-delà de l'emploi direct, le secteur dynamise l'activité d'un important réseau constitué d'entreprises, artisans, associations... des plus traditionnels (dépanneurs, ambulanciers...) aux plus émergents (services à la personne, diagnostics énergétiques, coaching diététique...).

## Une sélection qualitative d'expertises multiples

On compte plus de 10 000 prestataires partenaires sur l'hexagone, et près de 420 000 dans le monde entier.

Experts reconnus et sélectionnés parmi plus de 150 métiers, on identifie le plus souvent :

> **les professionnels de l'automobile** : les dépanneurs/remorqueurs, garagistes réparateurs agréés...

Le réseau accueille chaque année de nouveaux prestataires pour s'adapter aux nouvelles demandes comme des experts de la conduite pour la récupération de points, des spécialistes de la revente de véhicules...

> **les partenaires pour tous les déplacements** : les chauffeurs de taxis, agences de voyage (avion, train hôtel), les compagnies d'aviation privées...

Pour exemple, certaines sociétés d'assistance référencent jusqu'à 17 avionneurs pour garantir les déplacements les plus complexes.

> **les professionnels du bâtiment**, les électriciens, plombiers, serruriers, vitriers...

De nouvelles expertises font leur apparition, spécialistes de bilan énergétique, préventeurs de risques en entreprise...

> **les professionnels des services aux familles** : les organismes de garde d'enfants, professeurs, aides ménagère, assistantes sociales, services de gardiennage...

Accident, convalescence, aide à domicile : pas moins de 4 500 associations ou entreprises peuvent être référencées par une seule et même société d'assistance pour couvrir tous ces types de besoins.

> **les professionnels de santé et d'assistance aux personnes âgées** : médecins généralistes, spécialistes, infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeute, psychologues, opticiens, dentistes... ainsi que les professionnels de l'aide médicale : secours sur piste, ambulanciers, auxiliaires de vie...

## Une relation partenariale forte

Systèmes informatisés de missionnement automatisé (Nomad), modules de formation, simplifications administratives... sont autant d'initiatives menées à bien qui confirment la volonté commune des sociétés d'assistance et de leurs prestataires d'apporter les solutions les plus qualitatives et de gagner en productivité.

### Quelques exemples concrets :

> En 2012, le SNSA a mis au point des modules de formation sur le « Savoir Etre » afin de permettre aux prestataires dépanneurs de mieux connaître les attentes du consommateur et de gérer des situations difficiles. Forts de ce premier succès, les professions se sont à nouveau rencontrées en 2013 pour travailler sur de nouveaux modules de formation concernant cette fois «le dépannage sur place». Il s'agit de 3 modules qui, pour la première fois, traitent de manière complète de la problématique du dépannage sur place.

> Après avoir créé un outil informatique, appelé e-attestation, afin de faciliter le contrôle et la transmission par les prestataires des documents obligatoires à l'exercice de l'activité, la Branche assistance a entamé une nouvelle réflexion sur l'harmonisation des normes prestataires.

> En 2015, la branche assistance a finalisé le chantier concernant la formation. Il s'agit d'un module de formation mécanique qui s'inscrit dans le cursus CQP chargé d'assistance.

Ayant pour vocation de faciliter les échanges et la communication entre le chargé d'assistance et le dépanneur lors de l'élaboration d'un dossier de dépannage, il a été mené en collaboration avec certains représentants des prestataires dépanneurs/remorqueurs, dont le CNPA.

# À PROPOS DU SNSA

## La mission du SNSA au service de la profession

Regroupant 96 % de l'activité des sociétés d'assistance, le Syndicat National des Sociétés d'Assistance a pour vocation de représenter la profession dans sa dimension sociale et de travailler en commun sur des sujets techniques.

### DANS SA DIMENSION SOCIALE

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 phénomènes de société.

#### > La branche Assistance a créé un parcours certifiant en partenariat avec Sciences Po

Depuis janvier 2015, les détenteurs de mandats d'élus ou de nommés depuis 6 ans au moins dans leur entreprise peuvent accéder à une formation certifiante leur permettant de diversifier ou de renforcer leurs compétences en matière de culture économique et sociale. La formation s'étale sur 6 mois et est prise en charge par l'entreprise. La rémunération est maintenue ainsi que les frais de déplacement. Fort de ce succès, une deuxième session a débuté en 2016.

#### > Tutorat opérationnel : l'expérience valorisée

En mars 2012, les sociétés d'assistance signent un nouvel accord visant à une meilleure reconnaissance du tutorat opérationnel au sein des entreprises. L'accord de formation a innové sur le sujet. L'objectif des négociateurs de la branche était que le transfert de compétence se fasse dans des conditions de confort et de qualité tant pour le tuteur que pour le tutoré.

#### > Accord de formation de branche signé le 15 septembre 2015

Cet accord réaffirme l'importance qu'attache la branche à la formation professionnelle. Pour se faire, elle maintient un financement du plan de formation dans les entreprises à hauteur de 2,2 % minimum de la masse salariale. Cet accord insiste également sur l'importance des Certifications de Qualifications Professionnelles (CQP).

#### > En 2016...

**La branche signe un accord relatif aux personnes handicapées.** Le texte inclut des dispositions relatives aux salariés aidants. Cet accord vise à favoriser l'égalité des chances et lutter contre l'exclusion et la discrimination pour permettre le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées, ainsi qu'à créer les conditions pour que ces dernières se sentent pleinement intégrées dans leurs équipes de travail.

**Le SNSA initie une démarche de certification digitale** sur le modèle de celui mis en place par la branche assurance. Ce certificat vise à doter d'ici 2020 l'ensemble des salariés des sociétés d'assistance du portefeuille de compétences nécessaires à l'exercice des métiers dans le nouveau cadre digitalisé des activités du secteur.

#### **Certification Voltaire**

La profession s'intéresse au sujet de l'orthographe en développant des Certifications Voltaire pour l'ensemble des salariés de l'assistance. Cette formation en ligne, enrichie de 3 jours de présence, ne sera pas décomptée du Compte Personnel Formation du collaborateur (CPF)

#### > En 2017, 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.

### DANS SA DIMENSION COLLECTIVE

L'assistance, c'est aussi la capacité à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faire face à un événement d'une soudaineté voire d'une ampleur exceptionnelle.

Ce fut le cas en 2009 quand la profession a connu une mobilisation sans précédent pour faire face à la menace de pandémie de la grippe A (H1N1), ou plus récemment en 2011 avec l'enchaînement d'événements planétaires sans précédent (catastrophe nucléaire au Japon, printemps arabe...). La solidarité s'impose entre les sociétés d'assistance qui mutualisent leurs moyens et s'organisent collectivement pour répondre aux urgences de ces situations extrêmes.



# À PROPOS DU SNSA

## Le SNSA est au cœur des grands débats de société

Si l'assistance fait partie des « exceptions » françaises, ce savoir faire a su s'exporter dans le monde entier et les sociétés d'assistance membres du SNSA sont aujourd'hui présentes dans 53 pays. Plus que jamais, le SNSA représente la voix unique de la profession pour défendre ses intérêts auprès des instances tant nationales qu'européennes.

### A L'ÉCHELON DE L'HEXAGONE ...

#### **Le sujet de la dépendance, un enjeu majeur pour l'Assistance**

En supposant une stabilité de la durée moyenne de vie en dépendance, plus d'1,2 million de personnes seront dépendantes en 2040. Actuellement, la prise en charge de ces personnes combine à la fois solidarité familiale, à travers l'aide apportée par les proches, et solidarité collective, par le biais de prestations comme l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Le financement de la dépendance se doublant de questions sociales, le ministre des solidarités et de la cohésion sociale initiait en 2011 un débat national sur ce sujet avec la constitution de quatre groupes de travail réunissant des parlementaires, partenaires sociaux, élus locaux, associations du secteur médico-social et professionnel.

A la demande de la FFSA, le SNSA a rejoint le groupe de travail sur « l'Accueil et l'accompagnement des personnes âgées ».

#### **En 2013, le SNSA a rejoint le chantier de la Silver Economie. Une excellente initiative du gouvernement qui piétine !**

Il y a actuellement 900 000 millions de personnes âgées dans le monde. Ce chiffre atteindra 2 milliards en 2030. La Silver économie est l'ensemble des activités économiques et industrielles visant à l'amélioration de la qualité et du confort de vie des seniors, au recul de la perte d'autonomie voire à l'augmentation de l'espérance de vie. C'est aussi une opportunité industrielle et économique pour la France.

Enfin, la Silver économie permet une avancée significative sur le plan sociétal, en optimisant l'efficacité du système de prise en charge de la perte d'autonomie, en renforçant la prévention, et in fine, en consacrant aux âgés une place centrale dans notre société.

En décembre 2013, le contrat de filière Silver économie était signé en présence des deux ministres, Michèle Delaunay et Arnaud Montebourg. Les sociétés d'assistance ont été identifiées comme des distributeurs potentiels et c'est donc naturellement que le SNSA a été convié à rejoindre le groupe de réflexion sur la coordination des moyens du bien vieillir à domicile, pour intervenir à 3 niveaux :

1. Coordonner efficacement les moyens au service du « bien vieillir » à domicile.
2. Créer un point d'entrée unique : des plateformes nationales avec des relais locaux au service des personnes âgées.
3. Contribuer à accroître le professionnalisme et l'expérience des acteurs au service des personnes âgées dépendantes.

### A L'ÉCHELON EUROPÉEN

#### **avril 2018 : lancement de l'eCall 112 Paneuropéen**

Après la ceinture de sécurité, l'airbag et l'ABS, l'eCall 112 Paneuropéen devient réglementaire et équipe tous les nouveaux modèles de véhicules légers.

L'objectif de ce dispositif d'appels d'urgence dans les véhicules, associé à une plateforme dédiée de traitement des alertes, est de réduire le nombre de tués chaque année sur les routes d'Europe, en permettant une intervention des services d'urgence plus rapide.

En France, par délégation des pouvoirs publics, la gestion de l'eCall est confiée au SNSA qui a mis en place, avec le soutien des sociétés d'assurance, un dispositif spécifique à cet effet.

# LES MEMBRES DU SNSA



[www.acta-assistance.com](http://www.acta-assistance.com)



[www.allianz-worldwide-partners.fr](http://www.allianz-worldwide-partners.fr)



[www.axa-assistance.fr](http://www.axa-assistance.fr)



[www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr)



[www.fidelia-assistance.fr](http://www.fidelia-assistance.fr)



[www.filassistance.com](http://www.filassistance.com)  
[www.garantieassistance.fr](http://www.garantieassistance.fr)



[www.ima.eu](http://www.ima.eu)



[www.mutuaide.fr](http://www.mutuaide.fr)



[www.opteven.com](http://www.opteven.com)