

L'assistance poursuit sa croissance en 2022, tirée par le rebond de l'activité voyage

12 millions*, c'est le nombre total de dossiers traités par l'ensemble de la profession en 2022, en hausse de 2,5 % par rapport à 2021. L'activité, dynamique, n'a pourtant pas permis de rattraper le niveau de 2019 d'avant Covid. La reprise la plus spectaculaire est celle du voyage avec une augmentation du nombre de dossiers de plus de 50 %.

« Les services d'assistance sont toujours très plébiscités dans la chaîne assurantielle » commente Jean Matthieu Biseau, président du Syndicat National des Sociétés d'Assistance avant de préciser : *si la page a été tournée avec la fin des restrictions sanitaires, le Covid a néanmoins marqué durablement les habitudes des Français dans de nombreux domaines, le travail, les nouvelles mobilités, leur rapport aux voyages, la santé. Ces changements ont bousculé nos modèles de prévisions et de dimensionnement. Par ailleurs, nous devons faire face à de fortes tensions sur certaines prestations, comme l'aide à domicile ou les loueurs automobiles. 2022 a également été marquée par le début de la guerre en Ukraine et le contexte inflationniste. Nos partenaires automobiles connaissent des difficultés d'approvisionnement de pièces détachées ou de recrutement pouvant allonger les délais et le coût des prestations. Le monde change et nous devons sans cesse nous adapter, ce qui est une des grandes forces de nos métiers* » conclut Jean Matthieu Biseau.



Automobile

Cette activité représente 62 % des dossiers traités en 2022. Ces derniers s'élèvent à 7 452 200 dossiers soit une hausse de 2 % par rapport à 2021.

- Le nombre de dossiers automobiles augmente encore, alors que le parc n'a pas évolué en volume. Mais ce dernier continue de vieillir avec un âge moyen des véhicules ayant atteint 11 ans.
- La profession note qu'il n'y a pas eu de répercussion visible de l'augmentation du prix des carburants sur l'activité automobile. Par ailleurs, le nombre de voitures électriques immatriculées en 2022 est en hausse de 25 % par rapport à 2021, et même si leur nombre est encore faible sur l'ensemble du parc roulant, la fréquence des pannes est un peu plus élevée que celle observée sur des véhicules thermiques.
- Retour des déplacements à l'international pendant la période estivale (+25 % chez certains acteurs, qui relèvent jusqu'à +215% d'activité pour le Maroc et +64% pour l'Espagne). La voiture est restée le moyen de transport privilégié des Français cet été, parfois à la dernière minute, par crainte notamment d'être confrontés aux risques de grèves ou d'actions sociales qui ont impacté de nombreux aéroports durant les vacances.
- Sur l'année, les déplacements sont plus erratiques du fait des nouveaux modes de vie et les prévisions plus difficiles à faire. L'impact du télétravail sur les déplacements quotidiens est réel et la mobilité des Français est aujourd'hui plus répartie sur la semaine. De nouveaux concepts émergent comme celui du workation pour concilier vacances et travail.
- Les chaleurs caniculaires de l'été ont entraîné de nombreuses pannes de batterie, de pannes électroniques et de surchauffe des pneus.

* 11 961 880 dossiers

- Les sociétés d'assistance notent une augmentation des pannes dues au système AdBlue des véhicules diesel. Augmentation également des dossiers crevaison, liée au fait que les véhicules sont de moins en moins équipés de roue de secours.

L'ensemble de la profession a été confrontée aux difficultés d'approvisionnement des véhicules de remplacement par les flottes de loueurs. Elle doit également faire face à l'allongement des délais de réparations du fait de la pénurie de pièces mécaniques et des difficultés de recrutements des prestataires partenaires.



Voyage

Très forte reprise de cette activité avec 342 580 dossiers soit +52 % vs 2021. Le secteur représente 3 % de l'activité

- Si le nombre de dossiers a été significativement plus conséquent cette année il n'a toujours pas retrouvé son niveau d'avant la crise sanitaire (375 000 en 2019)
- L'envie de voyager a été forte bien que pondérée par une prise de conscience plus marquée des enjeux environnementaux. Cela se traduit par une augmentation des voyages en train et une diminution des voyages aériens moyens et longs courriers. Un comportement probablement renforcé par une réticence persistante à voyager loin après les perturbations de la crise sanitaire. A titre d'exemple, une société membre du SNSA explique « *le nombre de dossiers à l'étranger représentait 73 % de l'activité médicale en 2019, alors qu'il représente aujourd'hui 56 % avec une activité France à un niveau record.* »
- Les déplacements automobiles, dans un périmètre se limitant à l'Europe ont, de fait, été plus nombreux. Forte remontée donc, de l'activité pour les voyages en France et en Europe. Forte reprise également des voyages au Maghreb. L'activité reste toujours en deçà de celle de 2019 pour l'Asie et les Amériques.
- Demandes toujours plus importantes des garanties d'annulation et de flexibilité de la part des vacanciers pour modifier leurs voyages sans motifs. L'organisation des voyages se fait de plus en plus tôt pour optimiser les dépenses.
- Reprise de l'activité ski avec de bonnes conditions d'enneigement et une importante fréquentation des stations
- Le SNSA souligne que l'activité estivale a été plus forte en juillet que d'habitude.

Pour ce secteur, les principales complications ont été, le manque de personnel dans les aéroports et les difficultés récurrentes à trouver de la place dans les hôpitaux en France pour les rapatriements sanitaires ce qui a parfois contraint les assistants à prolonger les hospitalisations des vacanciers à l'étranger.



Habitation

Cette activité représente 11 % de l'activité avec un nombre de dossiers s'élevant à 1 331 000, en augmentation de 6 % vs 2021.

L'activité connaît une augmentation régulière ces dernières années et n'a pas subi d'effet « Covid » cette hausse étant surtout corrélée à l'impact du réchauffement climatique. En 2022, la France a été touchée par 230 orages dont 67 classés « forts », de la grêle et une sécheresse record.

La saturation du réseau de couvreurs lors des différentes intempéries du printemps et la complexité de trouver des hébergements temporaires en pleine période estivale lors des incendies de forêt en Gironde ont été les principales difficultés rencontrées par la profession sur ce secteur.



Santé/ Services à la personne

Cette activité représente 12 % des dossiers traités. Nombre de dossiers : 1 426 300 (-6 % par rapport à 2021)

Les services de téléconsultation en progression de 60 % chez certains assistants ont compensé partiellement la baisse de ce secteur qui a par ailleurs souffert d'une pénurie de main d'œuvre chez les prestataires (aides ménagères, auxiliaires de vie, ambulanciers), et d'un manque de place dans le secteur hospitalier.



Autres (services de conciergerie, informations...)

Le total de ces dossiers atteint cette année 1 409 800 soit une baisse de 9 % vs 2021.

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

Créé en 1981, le SNSA regroupe 9 sociétés d'assistance qui représentent 96 % de la profession : ARC Europe France (Acta Assistance), Allianz Partners, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelity Assistance, Filassistance, Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Mutuaide, Opteven.

En 2021, les membres du SNSA ont employé 11 097 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.