

# Assistance et relation client en assurance

Nouvelles opportunités et stratégies de croissance : comment les assistants anticipent les évolutions de leur environnement ?

**LesEchos**

ÉTUDES



# SOMMAIRE

<b>Synthèse</b>	<b><a href="#">5</a></b>	<b>Partie 3</b>	<b>Le rôle de l'assistance dans la relation client en assurance</b>	<b><a href="#">80</a></b>
<b>Partie 1</b>	<b>Le marché de l'assistance : périmètre, modèles et acteurs</b>	<b><a href="#">25</a></b>	3.1.	Les résultats de notre enquête exclusive <b><a href="#">82</a></b>
1.1.	Les caractéristiques de l'assistance	<b><a href="#">26</a></b>	3.2.	L'assistance vient renforcer la valeur ajoutée de l'assurance et participe à l'amélioration de la relation client <b><a href="#">109</a></b>
1.2.	Les principaux produits par segment	<b><a href="#">32</a></b>	<b>Partie 4</b>	<b>Les stratégies des sociétés d'assistance pour s'adapter et anticiper les nouveaux besoins</b> <b><a href="#">115</a></b>
1.3.	Le panorama des principaux acteurs	<b><a href="#">38</a></b>	4.1.	La gestion des sinistres et de l'urgence : une offre qui s'enrichit <b><a href="#">116</a></b>
<b>Partie 2</b>	<b>Panorama du marché de l'assistance</b>	<b><a href="#">47</a></b>	4.2.	La digitalisation des parcours <b><a href="#">132</a></b>
2.1.	Les drivers du marché de l'assistance	<b><a href="#">48</a></b>	4.3.	Le conseil et l'accompagnement au quotidien et dans la durée <b><a href="#">140</a></b>
2.2.	La dynamique du marché français de l'assistance	<b><a href="#">59</a></b>	4.4.	L'accompagnement des assureurs dans la définition de nouveaux modèles et la couverture de nouveaux risques <b><a href="#">159</a></b>
2.3.	Focus sur les attentes en matière de téléassistance	<b><a href="#">67</a></b>	4.5.	Les principaux leviers à disposition des assisteurs <b><a href="#">167</a></b>
2.4.	Un environnement qui évolue	<b><a href="#">77</a></b>		



## 1. Le marché de l'assistance : périmètre, modèles et acteurs

### 1.1. Les caractéristiques de l'assistance

#### La définition de l'assistance

« [L'assistance] consiste à prendre, moyennant le paiement préalable d'une prime, l'engagement de mettre immédiatement une aide à la disposition du bénéficiaire d'un contrat d'assistance lorsque celui-ci se trouve en difficulté par suite d'un événement fortuit, dans les cas et dans les conditions prévues par le contrat.

L'aide peut consister en des prestations en espèces ou en nature. Les prestations en nature peuvent également être fournies par l'utilisation du personnel ou du matériel propres au prestataire. »

*Source : Directive du Conseil européen du 10 décembre 1984 concernant l'assistance touristique*

Le mécanisme de l'assistance est proche de celui d'une assurance. Les deux métiers partagent des caractéristiques fondamentales :

- Le paiement d'une **cotisation** est une condition nécessaire de l'accès aux prestations ;
- **L'adhésion est personnelle et facultative** ;
- La mise en œuvre de la prestation d'assistance dépend de la **matérialisation d'un événement fortuit** prévu dans la convention d'assistance.

L'assistance est donc intégrée dans les opérations d'assurance et est soumise au Code des Assurances (ou du Code de la Mutualité) : consentement des parties nécessaire, obligation d'information complète des bénéficiaires en matière d'exclusions, etc.

L'assistance s'adresse à tous les types de clientèles : particuliers, professionnels et entreprises.

Certaines **caractéristiques sont en revanche propre à l'assistance** :

- **Risque limité** : comme dans le cas de l'assurance IARD, le modèle de l'assistance repose sur la mutualisation des risques. Néanmoins, le coût d'une intervention d'assistance est a priori limitée contrairement à l'assurance (dommages corporels par exemple) ;
- **Urgence** : les prestations d'assistance doivent généralement être mises en œuvre très rapidement car elles répondent à des situations d'urgence. Les plateformes des sociétés doivent donc être disponibles 24h/24 et 7j/7 ;
- **Couverture à l'international** : les assistants doivent être en mesure de mobiliser leur réseau de prestataires à tout moment et en tout lieu.



## 1. Le marché de l'assistance : périmètre, modèles et acteurs

### 1.1. Les caractéristiques de l'assistance

#### Solvabilité 2 s'applique aussi aux sociétés d'assistance

- Entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les règles de Solvabilité 2 ont un impact sur la façon dont les assureurs (et les assisteurs) exercent leur métier. Elles créent un nouveau cadre prudentiel, qui s'aligne en partie sur son équivalent bancaire, Bâle III, et visent à **mettre en adéquation le niveau de fonds propres des assureurs et réassureurs avec les risques qu'ils couvrent**. Ce cadre s'applique à tous les acteurs, quel que soit leur statut juridique (compagnies d'assurance, mutuelles, etc.).
- Ce cadre prudentiel a **quatre objectifs** :
  - **Renforcer l'intégration du marché européen** ;
  - **Améliorer la protection des assurés** et des ayants droit ;
  - **Renforcer la compétitivité** des acteurs européens sur le marché international ;
  - **Créer une réglementation plus performante**.
- Solvabilité 2 a renforcé **les exigences en matière de gouvernance et, comme son nom l'indique, de solvabilité des assureurs. Dans le cas de l'assistance, la directive s'est traduite par un doublement des fonds propres requis pour un volume d'activité donné d'une société. Un changement de mode de calcul contesté par les assisteurs qui jugent que le calibrage de primes retenu par Solvabilité 2 ne correspond pas à leur profil de risque réel** (risque court dans le cas de l'assistance vs risque long).
- Solvabilité 2 a également introduit des **règles de diversification vers le multi-équipement**. En effet, plus le client d'une compagnie d'assurance est équipé en contrats différenciés plus les risques attachés à sa personne sont diversifiés et moins le montant du capital consommé au titre des contrats est élevé. **Cette règle pousse les assureurs à proposer des solutions packagées afin d'améliorer leurs marges de solvabilité, incluant des services d'assistance, des objets connectés, etc.**