

Cérémonie de clôture pour le bilan d'activité estival des sociétés d'assistance L'Union des Assisteurs dévoile les chiffres de la profession par secteur.

Selon l'Union des Assisteurs qui regroupe 96 % de l'activité des sociétés d'assistance, ces dernières ont maintenu un rythme soutenu pendant la période estivale sans connaître toutefois de pics d'activité inattendus ou d'événements particuliers. Les dispositifs mis en place pour gérer l'activité durant les JO et JOP ont permis d'anticiper et de maîtriser parfaitement la saison.

Le nombre d'appels continue de progresser, + 4 % avec un total de 6 657 000 appels entrants et sortants, preuve que le concept d'Assistance au quotidien reste cher aux Français. *« Dans un contexte économique et social de plus en plus difficile, ils apprécient de pouvoir demander de l'aide à tout moment, soit directement par téléphone, soit de façon dématérialisée. Grâce aux outils digitaux, la fluidité de nos traitements est en effet de plus en plus performante, et les assurés deviennent, de fait, de plus en plus familiers de nos services. Les 1500 à 2000 saisonniers recrutés et formés pour la saison viennent également garantir le maintien de la qualité de nos prestations malgré une augmentation importante des volumes traités durant cette période »* affirme Jean Matthieu Biseau, président de l'Union des Assisteurs.

Pour l'été 2024, la profession a traité près de 1 870 000 dossiers, en hausse de 3 % par rapport à l'an passé.

Le pouvoir d'achat des Français en baisse, une fin d'année scolaire tardive, la météo capricieuse jusqu'au début du mois de juillet et l'attente des Jeux dans la capitale ont été des facteurs impactant le tourisme domestique pour le début de la saison. Ils ont eu pour premier effet un décalage du départ en vacances des Français du mois de juillet vers le mois d'août. La voiture reste un des moyens de transport, privilégié pour les vacances d'été.

Comme observé ces dernières années, l'activité se poursuit progressivement sur l'arrière-saison. Les Français partent de plus en plus en septembre voire octobre et au-delà du traitement des dossiers encore en cours l'activité reste dense.

Automobile

C'est ce secteur qui a géré le plus grand nombre de dossiers, 1 395 000 au total, soit une hausse de 5 % vs 2023.

Les JO n'ont pas eu d'impact sur l'activité des sociétés d'assistance ni sur la disponibilité de leurs réseaux. La saison a été également calme d'un point de vue climatique.

Selon les dernières données d'Eurostat, 86,3 % des distances terrestres sont encore effectuées en voiture particulière en Europe, (86 % pour la France). Cette hausse s'explique donc plutôt par l'usage de la voiture toujours très important, associé au vieillissement du parc. **Les déplacements routiers à l'international ont par ailleurs enregistré une légère hausse et concerne particulièrement l'Espagne, le Maroc, l'Italie, le Portugal, l'Allemagne.**

L'activité sur juillet a connu un léger recul par rapport aux années précédentes au profit de celle du mois d'août plus dense.

Le nombre de missionnements des dépanneurs au travers de la plateforme automatisée NOMAD continue d'augmenter avec plus d'1 260 000 dossiers sur les seuls mois de Juillet / Août soit une croissance de 8 % par rapport à l'an dernier. Le total pourrait atteindre 7 millions à fin décembre.

Sur la seule période estivale, les plateaux eCall du GIE de l'Union des Assiteurs ont reçu 50 500 alertes. Après filtrage et analyse des appels, seulement 2 500 d'entre eux ont nécessité un renvoi aux services d'urgence. Le GIE de l'Union des Assiteurs a donc permis d'éviter que 48 000 appels engorgent inutilement les services d'urgence. Ces chiffres illustrent l'efficacité de ce système unique en Europe.

Voyage

Activité en léger recul par rapport à 2023 avec 39 900 dossiers traités (-2 %).

D'une façon générale les taux de départ en vacances sont restés stables : 65 % des Français sont partis en vacances ou en week-end sur les mois de juillet et août, en retrait de deux points par rapport à l'an dernier. La part des Français restés sur le territoire national reste significative (88 % contre 89 % en 2023). A l'étranger les volumes de dossiers importants concernent essentiellement l'Espagne, le Maroc, les Etats Unis, le Canada et la Thaïlande qui continue d'attirer de plus en plus de touristes Français.

Habitation

Activité en progression par rapport à 2023 avec 206 000 dossiers traités (+ 3 %). *

Malgré quelques événements climatiques comme la tempête Patricia début août suivie par quelques jours de tempêtes entre le 23 et le 25 août (grêle, orages et pluies), l'été aura été épargné par l'impact des phénomènes climatiques de grande ampleur des années précédentes. En revanche certaines sociétés membres observent une augmentation des dossiers d'effraction (+ 18 % pour certains).

Santé/Services à Domicile

Secteur en ligne avec les prévisions. 229 000 dossiers traités soit une progression de 2 %.

Tenant compte des tensions de ce secteur, les sociétés d'assistance s'attachent particulièrement à anticiper les congés d'été afin de garantir la continuité de l'accompagnement des bénéficiaires et un traitement fluide et qualitatif des demandes. Les services les plus sollicités restent l'aide-ménagère ainsi que l'auxiliaire de vie.

Créé en 1981 sous le nom de Syndicat National des Sociétés d'Assistance, l'Union des Assiteurs regroupe 9 sociétés d'assistance qui représentent 96 % de la profession : ARC Europe France, Allianz Partners, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelity Assistance, Filassistance, Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Mutuaide, Opteven.

Très active, l'Union des Assiteurs, 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.