

L'Union des Assisteurs* fait le point sur l'activité de la profession en 2023

L'activité a été soutenue tout au long de l'année avec moins de pics enregistrés et une saison estivale qui a commencé plus tôt et s'est prolongée jusqu'à fin septembre voire plus notamment pour le secteur de l'assistance automobile.

La profession continue d'enregistrer une progression du nombre de dossiers traités, 12 572 784 au total, avec la plus forte croissance pour le secteur du voyage (+11 %), +4 % pour ceux de l'Automobile et de l'Habitation et un léger recul pour l'activité Santé (-4 %).

Plus de 50 millions d'échanges téléphoniques entrants ou sortants ont été comptabilisés. « Ces chiffres démontrent bien l'importance des services d'assistance dans le quotidien des Français et justifient nos besoins constants en recrutement. Nous devons poursuivre nos efforts pour valoriser notre profession et séduire tous ceux qui souhaitent exercer un métier vivant, essentiel et qui a du sens », explique Jean-Matthieu Biseau, président de l'Union des Assisteurs.



Automobile

Cette activité représente toujours 62 % des dossiers traités en 2023. Ces derniers s'élèvent à 7 842 312 dossiers soit une hausse de 4 % vs 2022.

Le vieillissement du parc automobile (12 ans en moyenne en 2023), accentué par un entretien moins régulier des véhicules, explique en grande partie la volumétrie toujours croissante du nombre de dossiers de ce secteur. D'autres facteurs mécaniques impactent le nombre d'interventions comme l'absence de roue de secours dans les véhicules neufs, ou encore l'électronique embarquée à l'origine de nouvelles pannes.

Par ailleurs les services associés à l'assistance automobile sont de plus en plus connus et sollicités (prêt de véhicule, taxi...).

Une mobilisation importante des équipes a dû être déployée pour la gestion des véhicules incendiés lors des émeutes de juin (plus de 800 pour une seule société membre). Même observation lors des inondations du Pas de Calais qui ont provoqué en novembre des dégâts irréversibles sur un grand nombre de véhicules.

Les sociétés d'assistance ont observé un allongement des immobilisations de véhicules dans les garages du fait de la pénurie des pièces détachées/composants électroniques et des difficultés d'approvisionnement consécutives à la guerre en Ukraine. Par ailleurs les difficultés à trouver des véhicules de location perdurent.

La météo de l'arrière-saison particulièrement clémente, et les nouveaux modes de vie ont généré de nombreux déplacements pendant tout l'automne. A titre d'exemple, 627 444 demandes d'assistance automobile ont été enregistrées en novembre, soit 12 % de plus qu'en 2022 pour la même période.

*Le Syndicat National des Sociétés d'assistance est devenu « Union des Assisteurs » en janvier 2024

En 2022, la plateforme de missionnement automatique des dépanneurs Nomad recensait 2 400 sociétés de dépannage utilisatrices et 5,6 millions de missions. 2023 en a enregistré 6,2 millions soit une hausse de 11 % par rapport à 2022.

Le nombre de véhicules électriques dépannés au travers de Nomad est de 100 632 (hors crevaison) soit une progression de 10 % vs 2022.

2023 a été la première année de fonctionnement de la nouvelle application COMET pour le missionnement des sociétés de transport de personnes (taxi, VTC, LOTI, motos professionnelles, etc.). Après plusieurs mois 730 sociétés de transports de personnes étaient déjà formées à son utilisation et près de 47 000 missions avaient déjà été commanditées (2 500 utilisateurs ont par ailleurs téléchargé l'application Mobile).



Voyage

380 738 dossiers traités soit + 11 % par rapport à 2022. Le secteur continue de représenter comme l'an passé, 3 % de l'activité.

Voyager reste une priorité pour les Français mais avec la baisse du pouvoir d'achat, la maîtrise des dépenses est de plus en plus sensible. Les vacanciers continuent de privilégier essentiellement l'Europe (Espagne en tête) et le bassin méditerranéen (Maroc, Grèce...), toutefois certaines destinations lointaines reprennent de l'attractivité notamment en Asie mais aussi les USA et le Canada. Les Français voyagent plus en train qu'auparavant mais, au vu de l'augmentation des tarifs ferroviaires et aériens, la voiture reste encore le moyen de transport privilégié.

Les incendies en Grèce, le séisme au Maroc, la crise du Proche Orient... ont été des événements importants qui ont marqué l'année 2023 sans réellement impacter l'activité touristique. Les sociétés d'assistance observent néanmoins plus de prudence dans le comportement des voyageurs qui préparent mieux leurs voyages, s'informent plus en amont. Ils expriment également une tendance à vouloir être rapatriés pour des pathologies mineures par manque de confiance dans les structures hospitalières étrangères.

La profession note une complexification des démarches administratives pour les rapatriements d'Asie et d'Afrique. Les difficultés d'admission dans les hôpitaux perdurent malgré une légère amélioration. En effet, les sociétés d'assistance peinent encore à trouver des places pour rapatrier les Français malades ou blessés dans les hôpitaux de la métropole, faute de places. Il existe également une tension sur la disponibilité des ambulances en haute saison.

A noter que la saison de ski 2023 a été particulièrement bonne et de nombreux Français sont partis à la montagne pour pratiquer cette activité pendant cette période.

La reprise des voyages d'affaires est aussi sensible (+9 % chez certains assistants).



Habitation

Cette activité représente 11 % de l'activité avec un nombre de dossiers s'élevant à 1 387 460 000, en augmentation de 4 % vs 2022.

Alors que la météo a été globalement plus clémente en 2023, le mois de novembre a été l'exception et les tempêtes Ciaran et Domingos ont provoqué à elles seules 517 000 sinistres estimés selon les assureurs à 1,3 milliard d'euros.

C'est donc dans les trois derniers mois de l'année que l'activité est devenue la plus forte puisqu'après ces tempêtes ce sont des inondations historiques qui ont touché le Nord et surtout le Pas-de-Calais avec 348 communes classées en catastrophe naturelle.

La semaine d'émeutes en juin a également eu pour conséquences des dégâts matériels à hauteur d'environ 730 millions d'euros nécessitant de nombreuses interventions pour des prestations de gardiennage des locaux commerciaux vandalisés.

Certaines sociétés d'assistance observent une hausse des prestations de serrurerie quand d'autres notent une hausse des dépannages électriques, et certaines proposent de nouvelles prestations d'audits d'installation électrique.



Santé/ Services à la personne

Cette activité représente 11 % des dossiers traités. Nombre de dossiers en 2023 : 1 314 409 (-4 % par rapport à 2022)

Reprise d'une activité « normale » après les années Covid. Ce secteur bénéficie d'une valorisation croissante des services d'assistance par les partenaires assureurs. Les Français accordent par ailleurs une confiance de plus en plus importante dans les services de téléconsultation dont l'essor date de la période Covid. Les volumes dans le domaine de la téléconsultation restent néanmoins liés aux épidémies saisonnières et aux vacances scolaires (cabinets médicaux fermés).

Si les récentes annonces gouvernementales se poursuivent dans le sens d'un soutien au grand âge en faveur du bien vieillir à domicile, le secteur souffre toujours 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 pour l'année, 1 409 707, soit une baisse de 9 % vs 2022.

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 sous le nom de Syndicat National des Sociétés d'Assistance, l'Union des Assisteurs regroupe 9 sociétés d'assistance : Allianz Partners, ARC Europe, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelia Assistance, Filassistance, Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Mutuaide, Opteven.

Il représente 96 % de la profession :

En 2023, les sociétés membres de l'Union des Assisteurs ont employé plus de 11 000 personnes. Très active avec ses partenaires sociaux, cette organisation professionnelle 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.

Contact Presse : Pascale Gillard - pascale.gillard@gmail.com - +33 6 89 95 52 95