

Les marchés de l'assistance

Perspectives et enjeux face à la révolution des usages et à l'élargissement des prestations

Après avoir doublé de taille en dix ans, les marchés de l'assistance poursuivent leur expansion. Ils ont même enregistré l'année passée l'une des meilleures performances de la décennie selon l'étude exclusive que vient de publier le groupe **Xerfi**. Ce rapport analyse les perspectives des trois segments de marché de l'assistance : l'automobile, la vie quotidienne et le médical. L'accent est mis sur les nouvelles technologies, sources de réinvention des marchés de l'assistance, et maintenant hissées au cœur des modèles économiques. L'étude décrypte également la révolution des usages, et analyse les stratégies d'élargissement du champs des prestations.

Grâce à cette analyse complète et opérationnelle, vous disposerez d'un véritable outil pour stimuler votre réflexion. Nous sommes à votre disposition pour vous apporter des compléments d'informations concernant cette étude de référence dont vous trouverez ci-joint la présentation. Pour la recevoir, il vous suffit de nous retourner le bon de commande au verso de la plaquette ou de vous rendre directement sur notre site internet pour la télécharger immédiatement.



*Téléchargez immédiatement
cette étude sur Xerfi.com*

Nathalie Morteau
Directrice d'études
Precepta

Avec le code étude 6ABF14

Les marchés de l'assistance

Perspectives et enjeux face à la révolution des usages et à l'élargissement des prestations

Edition septembre 2016
200 pages

Les futurs actifs stratégiques des professionnels de l'assistance

L'assistance se réinvente au contact des nouvelles technologies comme la géolocalisation, le *big data* ou encore les objets connectés. À la clé : une automatisation des relations tant avec les prestataires qu'avec les clients. Cette véritable révolution dans l'exercice des métiers renouvelle considérablement les usages sur tous les marchés. Un mouvement qui va encore s'accélérer au gré des mutations de l'assistance devenue « connectée ». Car après les *smartphones*, ce sont les objets connectés qui provoqueront de nouveaux bouleversements, avec entre autres l'arrivée potentielle de nouveaux compétiteurs tels que les GAFA, les constructeurs automobiles ou les promoteurs immobiliers. Ainsi, sur l'ensemble des segments de l'assistance, les recherches et les expérimentations se multiplient et augurent d'une diffusion à plus ou moins long terme de l'internet des objets. Les assistants doivent dès aujourd'hui s'y préparer. D'un côté, en capitalisant sur l'excellence de leur relation client, le savoir-faire de leurs plateformes et la densité des réseaux de prestataires pour valoriser leurs prestations et se différencier. De l'autre, en nouant des partenariats innovants sous marque blanche avec des spécialistes de l'économie collaborative ou des e-commerçants dans le cadre des stratégies d'élargissement des prestations.

Les points clés de l'étude

- **Les tendances sur les principaux marchés de l'assistance à l'horizon 2020**

Chiffres-clés et principaux facteurs de croissance des marchés phares de l'assistance : automobile, vie quotidienne, médical. L'étude dresse un panorama des grandes prestations par marché et propose les tendances d'évolutions majeures à l'horizon 2020.

- **L'analyse détaillée des leviers de croissance**

Entre élargissement des prestations et révolution technologique, les marchés de l'assistance font face à de nouvelles opportunités du côté tant des prestations que des partenaires. L'étude détaille les nouveaux usages (applications, sites internet, automobile, habitat et santé connectés), et analyse les grandes avancées issues des acteurs de tous horizons (constructeurs automobile, promoteurs...).

- **La cartographie des forces en présence**

Analyse détaillée des grands acteurs présents en France (chiffres d'affaires, croissance, internationalisation). Des fiches d'identité par acteur sont également proposées (données-clés, positionnements et champs de compétences, événements récents).

« Décrypter le marché et la concurrence »

La collection Xerfi Precepta vous propose des études approfondies sur une sélection de secteurs et marchés clés de l'économie française. Chaque titre poursuit un double objectif : dresser un panorama complet du jeu concurrentiel et analyser la dynamique du marché et de l'activité des entreprises à court et moyen termes.

Xerfi vous propose son analyse ainsi que sa vision prospective des marchés de l'assistance. Les grands indicateurs par activité sont à cette fin analysés. Le marché de l'assistance a affiché en 2015 l'une des meilleures performances de la décennie. Mais c'est à l'international que la croissance a été la plus dynamique alors qu'en France elle s'est essoufflée depuis 2013. Quelles seront, au regard des moteurs et freins de chaque marché, les grandes tendances pour l'assistance automobile, les services à domicile et la santé dans les prochaines années ?

Table des matières et contenu de l'étude

SYNTHÈSE & CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

Cette synthèse attire l'attention sur la dynamique de l'assistance en France et à l'international. Elle présente les grandes technologies qui réinventent l'assistance et qui sont placées au cœur des modèles économiques. En outre, cette synthèse analyse et dresse un panorama des avancées en matière de nouveaux usages annonciatrices des évolutions futures. Elle met aussi l'accent sur la menace de nouveaux entrants et sur les atouts de l'assistance parmi lesquels l'étendue des territoires et prestations.

1. L'ANALYSE ET LES PERSPECTIVES DES MARCHÉS

1. LES FONDAMENTAUX

- L'assistance dans l'assurance et les grands domaines d'intervention
- Le chiffre d'affaires global, le chiffre d'affaires à l'international et en France (2006-2015)
- La dynamique par segment en France : automobile, assistance médicale et vie quotidienne (2006-2015)

2. L'ASSISTANCE AUTOMOBILE

- Les prestations proposées
- Les dossiers enregistrés
- Les indicateurs-clés de l'assistance automobile : l'assurance automobile, la sinistralité, les immatriculations de voitures particulières et utilitaires dans le monde, en Europe de l'Ouest et en France, le parc automobile en France, l'utilisation de la voiture, les voitures électriques en France.

3. L'ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

- Les prestations proposées
- Les dossiers enregistrés dans les services à domicile
- Les dossiers enregistrés dans les services de conciergerie et informations
- Les indicateurs clés de l'assistance vie quotidienne : l'assurance MRH, la fréquence des sinistres, les cambriolages, le parc de logements, l'assurance santé, la consommation de soins et biens médicaux, le vieillissement de la population, la dépendance.

4. L'ASSISTANCE MÉDICALE

- Les prestations proposées
- Les dossiers enregistrés
- Les indicateurs-clés de l'assistance médicale : les vols et voyages à forfaits, les voyages des Français, le poids du e-tourisme

5. LES TENDANCES PAR MARCHÉ A L'HORIZON 2020

- Les grandes tendances au regard des moteurs et freins sur les marchés automobile, vie quotidienne et assistance médicale

2. LA RÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE ET LES NOUVEAUX USAGES

1. LES ENJEUX ET DÉFIS POSÉS PAR LES TECHNOLOGIES

- La réinvention de l'assistance
- La satisfaction de la population connectée
- La création de valeur client
- L'amélioration de l'expérience client
- L'ancrage dans un cercle vertueux de conquête
- L'amélioration des marges
- Le développement de nouveaux modes de partenariats innovants : les « écosystèmes »

2. LES GRANDES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

- Les échanges de données informatisés : le missionnement automatique est généralisé
- La géolocalisation : l'eCall obligatoire en 2018
- Les smartphones et la mobilité déplacent la relation client
- Le *big data* ouvre la voie à des modèles prédictifs
- Les objets connectés et l'assistance connectée

3. LES NOUVEAUX USAGES : QUELLES AVANCÉES ?

- Les applications mobile et les sites internet
- L'automobile, l'habitat et la santé connectés

LE JEU CONCURRENTIEL

Dans cette étude, vous trouverez une cartographie des forces en présence et des fiches d'identité par acteur. Si la concentration du secteur est élevée à l'instar des barrières à l'entrée, la menace de nouveaux entrants n'est pas à écarter à l'ère du numérique et de l'internet des objets. L'étude présente le palmarès des membres du SNSA : données-clés, internationalisation, portefeuille d'activités. Un panorama complété des données et des faits saillants pour chaque acteur.

LES AXES DE DEVELOPPEMENT

Pour compléter l'analyse, les experts de Xerfi ont analysé les deux leviers de croissance majeurs de la profession : le déploiement de nouvelles technologies et l'extension des prestations de l'assistance en lien avec les évolutions de la société. Au-delà des enjeux et défis liés aux technologies, l'étude met l'accent sur les nouveaux usages et sur leurs évolutions possibles à moyen terme au regard des pratiques et des expérimentations actuelles.

3. L'ÉLARGISSEMENT DES PRESTATIONS

1. LE SUCCÈS DE L'ASSISTANCE SOUS MARQUE BLANCHE

- La duplication de la chaîne de valeur à d'autres territoires
- L'élargissement des prestations : un historique
- La valeur d'usage
- La valeur ajoutée pour les distributeurs
- Les offres clés en main

2. LA COUVERTURE DE NOUVEAUX BESOINS

- Vers des services de confort, les services des cartes bleues haut de gamme
- Les services à la personne
- Les personnes âgées et dépendantes
- La retraite

3. LES NOUVEAUX PARTENARIATS

- Les assurances affinitaires
- Les e-commerçants
- L'économie collaborative

4. LES FORCES EN PRESENCE

1. LA CARTOGRAPHIE DES FORCES EN PRESENCE

- Les barrières à l'entrée
- L'internationalisation
- Les assistants en France (cf. liste ci-jointe)
- Les chiffres d'affaires et taux de croissance
- Les portefeuilles d'activités

2. LES FICHES D'IDENTITÉ PAR ACTEUR

- Les filiales d'assureurs : Allianz Worldwide Partners, Axa Assistance, Europ Assistance, Mapfre Asistencia, Groupe Assuristance
- Les filiales des mutuelles : IMA, Fidélia Assistance, Mutuaide Assistance, RMA
- Un acteur indépendant, Opteven et la filiale des automobiles clubs, Acta Assistance

LES PRINCIPAUX GROUPES CITÉS DANS L'ETUDE (*)

LES ASSISTEURS

- ACTA ASSISTANCE
- AXA ASSISTANCE
- EUROP ASSISTANCE FRANCE
- FIDELIA ASSISTANCE
- GROUPE ASSURISTANCE
- INTER MUTUELLE ASSISTANCE
- MAPFRE ASISTENCIA
- MONDIAL ASSISTANCE FRANCE
- MUTUAIDE
- OPTIVEN
- RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE

LES AUTRES ACTEURS CONCERNÉS

- ALLIANZ
- AMAGUIZ
- AMFARM
- AXA
- BANKIN
- BANQUE POPULAIRE
- BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE
- BFORBANK
- BNP PARIBAS
- BOURSORAMA
- BPCE
- CAISSE D'ÉPARGNE
- CIC
- CRÉDIT AGRICOLE
- CA ILE DE FRANCE
- CA PYRENEES GASCOGNE
- CRÉDIT COOPÉRATIF

- CRÉDIT DU NORD
- CRÉDIT MUTUEL
- CRÉDIT MUTUEL ARKÉA
- DIRECT ASSURANCE
- FACEBOOK
- FIDOR BANK
- FORTUNEO
- GAN
- GENERALI
- GROUPAMA
- HSBC
- IDMACIF
- ING DIRECT
- INSPEER
- KISSKISSBANKBANK
- LA BANQUE POSTALE
- LA MUTUELLE GÉNÉRALE
- LCL
- LEETCHI
- LINXO
- LMDE
- LYDIA
- MACIF
- MAIF
- MATMUT
- MONABANQ.
- NEXITY
- ORANGE
- SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
- SPEAR
- SOON
- SUN LIFE FINANCIAL
- (...)

Pour recevoir votre étude **IMMEDIATEMENT**,
COMMANDEZ directement sur : **XERFI.COM**

- ❶ Rentrez le code **6ABF14** dans la barre de recherche pour la retrouver
- ❷ Achetez l'étude directement par carte bancaire
- ❸ Recevez votre étude en format pdf sur votre compte client xerfi.com

Pour toutes **PRESTATIONS PERSONNALISEES** (présentation, étude sur mesure, etc.), contactez Laurent Marty, Directeur Associé, lmarty@xerfi.fr

Ces études pourraient également vous intéresser

- **Le marché des TPE et PME dans l'assurance**
6ABF22 – juillet 2016
- **La réinvention de la relation client dans la banque et l'assurance**
6ABF63 – juillet 2016

Retrouvez sur le site xerfi.com le plus vaste catalogue d'études sur les secteurs et les entreprises



BONDE
COMMANDE

A retourner à :
Groupe Xerfi 13-15 rue de Calais 75009 Paris
Téléphone : 01 53 21 81 51
Email : commande@xerfi.fr

Réf : 6ABF14 / PTAX / Cial

INFORMATIONS CLIENT

Nom : _____
Prénom : _____
Fonction : _____
Société : _____
Adresse : _____
Code postal : _____
Ville : _____
Adresse email : _____
Téléphone : _____
TVA Intra : _____
N° SIRET : _____

Facture avec la livraison. Le taux de TVA applicable est celui en vigueur à la date d'émission de la facture. En cas de litige, il est fait attribution exclusive au Tribunal de Commerce de Paris.
Tarifs valables jusqu'au 30/09/2017 (TVA 20,0%).

Les marchés de l'assistance

Perspectives et enjeux face à la révolution des usages et à l'élargissement des prestations

Version papier (classeur)	Version électronique (fichier pdf)	Version électronique + version papier
2 500,00 € HT	2 400,00 € HT	2 795,00 € HT
2 637,50 € TTC	2 880,00 € TTC	3 354,00 € TTC
☐	☐	☐

MODE DE REGLEMENT CHOISI

- ☐ dès réception de l'étude et de la facture
- ☐ par carte bancaire sur www.xerfi.com
- ☐ par chèque joint à l'ordre de XERFI-DGT

Date, signature et cachet :

XERFI-DGT SAS au capital de 5 786 051 euros - 13-15 rue de Calais 75009 Paris - RCS Paris
B 523 352 607 - TVA intracommunautaire : FR22523352607