

Châtillon, mardi 21 juin 2011

AXA Assistance en 2010 : Faits marquants, résultats, stratégie & innovations

Serge Morelli, PDG d'AXA Assistance, a présenté ce mardi 21 juin 2011 les faits marquants de l'année 2010 ainsi que les résultats, la stratégie et les innovations.

Faits marquants

Chiffres clés

CA	929 M€
Résultat Net	20 M€
Nombre de dossiers traités	6 millions
Effectifs	6250 collaborateurs dans 31 pays

Événements majeurs 2010 & 2011 :

Une réactivité pour la gestion de crises

- Intempéries en Europe (neige...) début et fin 2010
- Naufrage d'un bateau école au large du Brésil février 2010
- Tempête Xynthia, février 2010
- Accidents de car (Suisse, Italie, Turquie, RSA, Chine...)
- Événements politiques en Thaïlande, avril 2010
- Nuage de cendres avril 2010
- Soulèvements politiques dans le bassin méditerranéen, fin 2010 & début 2011
- Séisme au Japon, début 2011

Ces événements ont fait l'objet de cellules de crise coordonnées entre plusieurs pays

Un développement commercial soutenu :

- Ryanair sur l'année 2010
- Renault/Nissan véhicules électriques dans plus de 20 pays européens
- VISA – services concierge en Amérique du Nord, en Amérique Latine et en Asie
- AMEX au Mexique
- OPEL en Espagne
- Honda en Irlande
- Ford en Turquie

Un élargissement de notre offre

- Assistance Véhicules électriques et plus globalement des nouvelles technologies
- Bien être au travail (Equilibrio et Happy@work), bien être et risques psycho sociaux dans l'entreprise
- Urgence habitation en Europe
- Offre Sécurité, vient renforcer l'offre Corporate Mobility dédiée aux cadres d'entreprises en déplacements professionnels
- Offre dépendance

Communiqué de presse

Présence nouvelle en Russie :

Afin d'accompagner le développement de nos partenaires, AXA Assistance s'est doté d'une structure représentant ses activités sur le territoire russe.

Poursuite de notre programme de transformation

- Le développement commercial comme moteur de notre croissance
- Organisation commerciale : mise en place d'outils de suivi & création d'une direction grands comptes
- Programme de transformation, 7 projets en cours dédiés à notre excellence opérationnelle : management des réseaux, des fonctions informatiques, téléphoniques & support.
- Fusion des entités IPA Espagne / IPA SA : simplification juridique pour plus d'efficacité

Transformation de nos façons de faire :

- Client final (Smartphone)
- Client Corporate (extranet)
- Automatisation des process:
- GED, Missionnement et facturation Automatique...
- Bilocalisation, nearshoring, mutualisation des plateformes d'opérations...

Plus d'efficacité, pour un meilleur service au client.

Résultats 2010 : croissance du chiffre d'affaires et du résultat

La concentration de nos activités sur nos cœurs de métier auto, voyage, domicile et santé continue de porter ses fruits: Le chiffre d'affaires 2010 a connu une nouvelle année de croissance soit + 5.2% à taux de change constant, pour atteindre un montant de 929 M€ en fin d'exercice. Le résultat net s'élève à 20 M€.

Les meilleures performances ont notamment été réalisées par la France et l'Asie Pacifique. 42% de notre activité est réalisée sur le secteur Auto. Nos nouveaux métiers Domicile et Santé représentent pour leur part 30%.

Le chiffre d'affaires réalisé avec les pays émergents atteint 17%.

La part du Travel dans nos activités progresse de 19,8% en 2009 à 24,8% en 2010.

Les effectifs atteignent 6250 collaborateurs répartis sur 31 pays à fin 2010.

Stratégie : une transformation au service de la croissance

Une stratégie déclinée sur nos lignes de métier : des offres au cœur de notre métier

Durant les derniers mois, les directeurs des lignes de métier (Auto, Voyage, Domicile et Santé) et de régions ont travaillé ensemble afin de décliner la stratégie par ligne de métier et par région. Il s'agit d'une évolution profonde du modèle d'AXA Assistance, qui s'inscrit dans un positionnement plus affirmé des lignes de métier au sein de son organisation, par le développement de la valeur ajoutée de nos services pour nos clients.

Une priorité donnée aux pays émergents :

Après les ouvertures d'entités en Asie (Inde et Russie), AXA Assistance confirme la priorité donnée aux pays émergents avec des offres principalement ciblées sur les métiers de l'automobile et le voyage. La stratégie d'AXA Assistance s'aligne sur celle du groupe AXA

Une organisation au service des clients

Ces évolutions seront soutenues par une nouvelle organisation cohérente avec la gouvernance, tout en continuant d'améliorer en permanence nos process pour une meilleure qualité de service client.

Une organisation avec comme innovations majeures une direction développement et marketing globale et cinq grandes directions régionales et pour davantage de proximité avec le terrain.

Des clients qui se globalisent : AXA Assistance s'adapte aux nouveaux modes de consommation

Nos clients sont de plus en plus demandeurs de prestations à un niveau international, et notamment dans les pays émergents (ex : constructeurs automobiles). Notre organisation en Business Unit facilite la réponse à ces besoins globaux tout en dynamisant l'échange de bonnes pratiques.

Une nouvelle gouvernance

Fin 2009, AXA Assistance a mis en place une nouvelle gouvernance qui facilite la compréhension de ses axes stratégiques et de leur parfaite déclinaison, au sein de chacun des pays, régions, et lignes de métier.

Dans ce cadre, de nouvelles instances de décision et de pilotage ont été créées ou adaptées.

Les nouvelles technologies au cœur de l'innovation et du développement

Bien que les véhicules automobiles soient de plus en plus fiables ou encore que les voyages à l'étranger puissent compter sur davantage de soutien médical local, en tous cas dans certaines régions du monde, AXA assistance continue de développer son offre de services au quotidien en proposant notamment les concepts novateurs pour chaque métier :

AUTO :

- **Applications Smartphone :**

E call: appels aux services d'urgence

B call : appels aux services d'assistance

En activant simplement une touche de son Smartphone, le conducteur, grâce à la géolocalisation peut être assisté dans les meilleurs délais et conditions de suivi avec le dépanneur.

- **Création d'un extranet customisé :**

Pour un reporting client en temps réel avec optimisation des transferts de toutes les données

- **Géolocalisation & missionnement automatique des prestataires**

VOYAGE :

- **iPhone application :**

Achat d'assurance voyage en ligne. Le développement de cette innovation est prévu pour la rentrée 2011.

- **iPad point de vente 'Face à Face':**

Permet au consommateur d'acheter sur Ipad son assurance voyage ou des services attachés à leur CB.

Prochainement mis en place dans les aéroports, banques ...

Communiqué de presse

- **Demande d'indemnisation online LIVE :**

Permet à l'assuré de faire une demande d'indemnisation en ligne dans le cadre de perte ou vol de bagage, ou encore d'annulation de vol.

- **'Lifestyle excess' :**

Nouveau produit qui assure par exemple la prise en charge des franchises dans le cadre d'une location auto par exemple. Ce service a été lancé en Mars 2010

DOMICILE & SERVICES A LA PERSONNE:

- Développement du relevé de consommation d'énergie et d'eau à distance par les distributeurs via des **compteurs « intelligents » communicants**.
- **ALBATROS** : forte croissance pour le développement de services pour les victimes d'accidents corporels. Après la France en 2009, la Belgique en 2010, l'Italie démarre le projet en 2011.
- **Conciergerie** : développement d'applications Smartphone pour nos clients Carte de crédit

SANTE :

- **Renforcement de notre réseau médical au service de nos clients via notre WEB CORP** : base de données informative personnalisable offrant information et alertes sanitaires et sécurité et permet de localiser nos partenaires santé agréés
- **Nouvelle Offre Sécurité : corporate**
La problématique sécurité des collaborateurs expatriés ou voyageurs professionnels est prise en charge de A à Z par l'assistant. Un interlocuteur, un numéro d'appel pour assurer une efficacité maximale.
 - Un site exhaustif décrivant les risques et délivrant des alertes sanitaires pour tous les pays du monde
 - La localisation permanente et proactive de tous les collaborateurs en fonction de leur billetterie ou par géo localisation satellite
 - Une hotline sécurité prodiguant conseils et informations H24
 - Des experts sur les questions de sécurité prêts à conseiller les directions sur les risques encourus et la conduite à tenir.
 - Des forces spécialisées prêtes à intervenir partout dans le monde pour protéger ou évacuer les employés menacés.
- **En développement :**
 - **Retour d'hospitalisation** : accompagnement de personnes hospitalisés plus de 48h00 : mise en place de services adaptés aux besoins tel garde d'enfants, aide ménagère...
 - **Equilibrio** : solution de gestion des risques psychosociaux.
 - Téléconsultation : Consultation médicale à distance par le biais d'une webcam.
 - Travel for Treatment : Pour offrir une meilleure expertise médicale et/ou une alternative low cost

Perspectives : transformation & développement commercial

En 2011 et à perspective 2015, l'objectif d'AXA Assistance est double : accroître son développement sur les pays émergents, tout en développant la rentabilité sur les pays matures.

AXA Assistance soutient ces deux objectifs grâce à la réussite de son plan de transformation global, ainsi qu'au développement de ses nouveaux produits et services proposés et coordonnés par ses Business Units.

Par ailleurs, AXA Assistance s'est fixé le challenge d'augmenter son activité avec le groupe AXA en développant des projets communs dans tous les pays de son réseau international.

Communiqué de presse

Pour tout complément d'information :

- Contact média auprès d'AXA Assistance : M. Vincent Mouray, France
Tél : +33 1 55 92 10 96 ou +33 6 81 95 81 68 ;
e-mail : vincent.mouray@axa-assistance.com

Quelques mots sur AXA Assistance

AXA Assistance est une société d'assistance leader à l'échelle mondiale, au CA de 929 millions d'euros en 2010, qui traite 6,4 millions de cas par an et emploie plus de 6250 personnes dans plus de 30 pays sur cinq continents.

AXA Assistance soutient les professionnels qui travaillent hors de leur pays d'origine, en leur fournissant une gamme complète de services essentiels comprenant rapatriement médical, services de sécurité, gestion clinique en régions isolées, deuxièmes avis médicaux, services de santé coordonnés dans des centres d'excellence, services de conciergerie personnels et assistance administrative et logistique en matière d'expatriation et de sécurité.

Info chiffrée :

6250 Salariés
6,4 millions de dossiers traités
Présence dans plus de 30 pays

Chiffre d'affaire et Résultats

	CA (M€)	Résultat net (M€)
2009	882,8	12,6
2010	929,0	20

Répartition du chiffre d'affaire par ligne de métier

Lignes de métier	Part du CA 2010
Automobile	36,3 %
Voyage	24,8 %
Domicile	22,3 %
Santé	11,3 %
Autres (assistance juridique...)	5,3 %

Métiers : quelques points de repères chiffrés :

Automobile	<p>AXA Assistance est devenu prestataire des véhicules électriques de Renault Nissan dans plus de 20 pays</p> <p>Positionné dans le segment Premium avec Porsche dans plus de 30 pays européens</p>
Voyage	<p>Développement auprès des émetteurs de cartes de crédits, banques, et clientèle des pays émergents qui voyage de plus en plus.</p> <p>Objectif d'atteindre 5 % du marché en 2012</p> <p>80 % des dossiers sinistres réglés en 48h</p> <p>Plus de 50 personnes animent l'activité AXA TRAVEL INSURANCE</p>
Domicile	<p>volume de CESU en 2010 : 90 M€</p> <p>Domiserve (filiale à 50 % d'AXA Assistance) est le 3ème émetteur de CESU sur le marché</p> <p>Réseau de partenaires représentant plus de 270 points de vente au total</p>
Santé :	<p>300 médecins et infirmier(e)s dans le monde</p> <p>700 000 prestataires de santé dans le monde (y compris les hôpitaux)</p>