

# L'activité d'AXA Assistance en 2005



*vivre confiant*

# sommaire

Interview du Président Directeur Général	3
Santé	4
Services à la personne	5
Mobilité	6
Automobile	7



**621 millions d'euros\***

**chiffre d'affaires  
consolidé** en 2005.

\* 15 % à périmètre constant par rapport à 2004.

**42,5 millions d'euros**

**résultat net consolidé**  
en 2005.

**17,3 millions d'euros**

**résultat opérationnel**  
en 2005.

**3 639**

**collaborateurs.**

## profil

AXA ASSISTANCE, filiale du Groupe AXA, est un des leaders mondiaux de l'assistance dans les domaines de la santé, du voyage, de l'automobile et des services à la personne. Implantée dans plus de 30 pays, elle regroupe plus de 3 600 collaborateurs et un vaste réseau de prestataires agréés, mobilisés pour répondre aux besoins des entreprises. Spécialiste des interventions en urgence, elle a construit sa réputation sur son savoir-faire médical et sa capacité à apporter des réponses efficaces dans l'assistance aux véhicules et au domicile. Elle s'affirme désormais comme un acteur incontournable des nouveaux métiers de l'assistance ancrés dans le quotidien des clients. Pour cela, AXA ASSISTANCE développe une offre innovante de services à la personne et de prestations dans le domaine de la santé et de la prévention.

## “ Faire évoluer notre métier de base vers une offre nouvelle de services pour accompagner nos clients au quotidien ”

Yves Masson, Président Directeur Général AXA ASSISTANCE

### Quel bilan faites-vous de l'année 2005 ?

Nous avons réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 621 millions d'euros en hausse de 15 % à périmètre constant. Notre résultat opérationnel est en forte progression à 17 millions d'euros et notre résultat net consolidé s'établit à 42,5 millions d'euros. Cette combinaison de croissance et de rentabilité nous permet de garder le cap d'un développement équilibré avec l'ambition de porter notre résultat opérationnel à environ 50 millions d'euros d'ici 2012.

### Par quels moyens ?

En continuant de travailler nos fondamentaux avec une politique de marque forte pour « Gagner la préférence de nos clients, de nos partenaires et de nos équipes ». Mais aussi en faisant évoluer notre métier de base vers une offre nouvelle de services à la demande et d'accompagnement de nos clients au quotidien. Nous allons ainsi progressivement passer d'un statut d'assistant généraliste à celui d'assistant multispecialiste, grâce à l'innovation.

### Comment se traduit cette ambition ?

Nous nous positionnons, notamment en France, sur le nouveau marché des services à la personne comme émetteur de Chèque Emploi Service Universel, en partenariat avec Dexia. Nous voulons également être prestataires pour mieux structurer cette offre et la professionnaliser. C'est pourquoi nous sommes entrés au capital de Maison et Services, premier réseau français d'entretien à domicile.

### Est-ce à dire que vous abandonnez l'urgence médicale ?

Évidemment non. Le médical constitue le socle de notre métier et nous en améliorons chaque jour les process. Nous avons ainsi tiré les enseignements du tsunami, en ayant également recours à des compétences d'experts reconnues et qui ont fait leur preuve dans le domaine militaire pour développer notre savoir-faire en création de cellules de crise internes avec un plateau d'assistance et une équipe médicale dédiés, augmentant ainsi notre réactivité.

### Et la santé ?

Si nous sommes capables d'aider les gens en situation d'urgence à l'autre bout du monde, nous devons pouvoir le faire aussi à proximité et tout au long de l'année. Nous avons ainsi développé une gamme de services d'aide et de conseil, tant en ce qui concerne l'accès aux prestations de soins que dans le domaine de la prévention tout en contribuant à une certaine maîtrise des dépenses de santé.

Toutes ces évolutions reflètent une nouvelle façon de travailler dans nos métiers de l'assistance. D'une part, nous nous situons désormais beaucoup plus en amont de la survenance du risque pour anticiper les besoins et être encore plus réactifs. D'autre part, nous développons une offre déconnectée de cette notion de risque pour satisfaire de nouvelles attentes d'assistance au quotidien.



## Santé

# Développer de nouveaux services

AXA ASSISTANCE SE POSITIONNE SUR LES NOUVEAUX MÉTIERS DE L'ASSISTANCE EN CAPITALISANT SUR SON EXPÉRIENCE DE L'ASSISTANCE MÉDICALE D'URGENCE.

En 2005, la réorganisation par pôle métier de l'assistance médicale montre la volonté d'AXA ASSISTANCE d'être un acteur innovant, en développant les services autour de la santé. Cette activité, cœur de métier d'AXA ASSISTANCE, reste centrée sur l'aide aux personnes en mobilité et aux expatriés. L'activité Santé constitue désormais un pôle autonome et permet à AXA ASSISTANCE de se positionner ainsi sur de nouveaux métiers, grâce à l'expérience acquise et à la capacité de conseil et d'expertise de son département innovation santé.

### Une stratégie globale de prévention

AXA ASSISTANCE veut en effet promouvoir de nouveaux comportements en matière de santé en proposant des services dont le point commun est la prévention. L'objectif est d'amener le patient à être un acteur participatif de sa santé. Elle a développé ainsi, en partenariat avec AXA France, une offre de

« Coaching Santé » : un programme d'aide individualisée au sevrage tabagique et à la nutrition. Sur un sujet très différent, elle mène également avec France Télécom une expérimentation sur le télémonitoring qui permettrait, dans le cas de l'hypertension artérielle, un meilleur suivi et une meilleure observance.

### Une nouvelle approche de l'assistance

AXA ASSISTANCE s'est engagée sur le développement d'un nouveau concept de téléassistance médicale. Ce projet devrait faire de la plate-forme

d'assistance un coordinateur de soins qui favoriserait le maintien des malades à domicile. À ce titre, une étude sur le maintien médicalisé à domicile de patients cancéreux est menée avec la Communauté européenne dans plusieurs pays (Belgique, Pologne, Italie, Irlande et France).

En France, une expérimentation sur la géolocalisation des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer est en cours. Ce service a pour objectif de soulager la vigilance permanente nécessaire des familles impliquées. En Angleterre, comme en Espagne, de nouvelles solutions d'accompagnement sont proposées par des grands groupes pharmaceutiques pour suivre, à distance, la prise de médicaments dans le cadre de traitements moyen/long terme. L'objectif est d'assurer la prise régulière de leur traitements par les patients, afin d'en optimiser tous les effets thérapeutiques.

“ La plate-forme d'assistance devient un véritable coordinateur de soins ”

### « Fil Orange » pour conserver sa mobilité

AXA ASSISTANCE a été précurseur en France dans le domaine de la téléassistance médicalisée avec « Fil Bleu » : un émetteur portable à domicile, qui permet aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées, d'alerter le service d'assistance médical en cas d'urgence. Une variante « mobile » de ce service a été expérimentée en 2005 en partenariat avec France Télécom : il s'agit de « Fil Orange ». Cette offre permet à ses bénéficiaires de conserver leur mobilité, tout en gardant un lien avec la plate-forme d'assistance médicale et surtout une possibilité de géolocalisation en cas d'urgence.



## Assistance à domicile et services à la personne

# Se positionner sur un nouveau marché

AXA ASSISTANCE DEVIENT ET PRESTATAIRE DE SERVICES À DOMICILE, AVEC L'AMBITION DE PROFESSIONNALISER CETTE OFFRE ET D'ACCROÎTRE LA QUALITÉ DE SERVICE AU CLIENT.

AXA ASSISTANCE a développé un savoir-faire reconnu sur le marché des services de proximité comme coordinateur de prestations (gardiennage, plomberie, serrurerie, aide ménagère, soutien scolaire, téléassistance pour les personnes âgées...), des interventions souvent réalisées en urgence dans le cadre de contrats d'Assurance Multi-Risques Habitation, santé, retraite ou assistance.

Toujours attentive à l'évolution des besoins émergents liés aux évolutions de la société, AXA ASSISTANCE a entrepris d'élargir son offre pour satisfaire ceux-ci au quotidien et trouver ainsi de nouveaux relais de croissance. Cela passe, par exemple, par la mise en place du partenariat Home Service, service de réparation pour la maison (UK, France, Espagne), ou le développement de la réparation en nature (Espagne).

### Un marché en expansion

Le marché des services à la personne devrait se développer en France sous l'action de divers facteurs (élévation

du niveau de vie, taux d'activité des femmes, vieillissement de la population). Ce marché a été rendu viable économiquement par la loi du 26 juillet 2005 qui crée le Chèque Emploi Service Universel (CESU) et instaure diverses exonérations fiscales et allègements de charges pour réduire le coût de ces services pour le particulier. AXA ASSISTANCE s'est positionnée en amont sur ce dossier pour devenir un acteur global à la fois comme émetteur de CESU et comme prestataire de services sous une marque nationale. Elle cible en priorité trois types de besoins – accompagnement scolaire, entretien de la maison, aides aux personnes âgées – avec l'ambition de structurer une offre qui réponde aux attentes du marché en terme de qualité, de rapidité et de sécurité d'intervention.

### Une offre structurée

AXA ASSISTANCE a créé en 2005 la société Domiserve, en partenariat

avec Dexia Crédit Local, première banque des collectivités locales en France pour émettre et distribuer des CESU auprès des entreprises, des collectivités et des assureurs. Elle est également devenue actionnaire du Groupe Maison et Services, et partenaire de la société To Do Today spécialisée dans la conciergerie d'entreprises. L'accompagnement scolaire et la garde d'enfants devraient faire l'objet d'accords prioritaires en 2006.



“ De nouveaux relais de croissance pour les activités AXA ASSISTANCE ”

## Devenir la référence du marché des services à la personne

AXA ASSISTANCE est entrée à hauteur de 34 % au capital de Maison et Services, premier réseau français de services d'entretien de la maison et de jardinage.

Ce réseau d'entreprises indépendantes locales est présent dans 50 villes en France (17 régions et 33 départements). AXA ASSISTANCE veut ainsi renforcer son offre de services à la personne en complémentarité de Domiserve.

## Mobilité

# La performance au service d'une stratégie européenne

L'ACTIVITÉ ASSURANCE-VOYAGE SE REDÉPLOIE EN PARTICULIER À PARTIR DE TOUR-OPÉRATEURS EN GRANDE-BRETAGNE ET EN ALLEMAGNE, PRENANT APPUI SUR UNE INFRASTRUCTURE SPÉCIFIQUE.

L'activité Travel et Mobilité d'AXA ASSISTANCE s'est structurée à l'origine autour de l'assurance-voyage (assistance médicale, perte de bagages, annulation) au Royaume-Uni avec la particularité de s'exercer pour le compte d'un grand tour-opérateur allemand. Aujourd'hui, l'essentiel de cette activité est toujours réalisé au Royaume-Uni avec le paiement et la prise en charge de dépenses de santé dans le cadre de garanties « voyages » souscrites par les clients du tour-opérateur.

### Une organisation internationale

L'activité Travel d'AXA ASSISTANCE dispose d'un outil informatique intégré permettant l'assistance et la gestion des sinistres 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les clients du tour-opérateur ont à disposition un numéro de téléphone unique à partir duquel ils sont orientés, en fonction de leur localisation et de l'heure de la journée, vers l'une des sept plates-formes d'assistance réparties dans le monde (Barcelone, Athènes,

Chicago, Sydney, Londres, Munich, l'île Maurice).

Le travail administratif de gestion des sinistres est, lui, localisé à Londres (125 000 dossiers traités par an), de même que la gestion des annulations de voyage et de la perte de bagages. La gestion de la facturation est répartie entre Londres et l'île Maurice. La gestion commerciale et financière de l'activité se fait en Allemagne sous la houlette d'AXA ASSISTANCE Deutschland.

## Sept plates-formes d'assistance réparties dans le monde

### Une nouvelle offre sur Internet

AXA ASSISTANCE a jusqu'à présent développé son activité Travel sur le modèle B to B avec des garanties vendues sous la marque de ses clients.

Elle envisage désormais de diffuser directement sur Internet et sous la marque AXA ASSISTANCE ses garanties assurance-voyage. Cette nouvelle approche commerciale « directe » en B to C est testée en Allemagne avec le lancement d'un produit assez différent concernant des garanties de santé vétérinaire.



## Automobile

# Développer une offre à forte valeur ajoutée

AXA ASSISTANCE PREND DES ENGAGEMENTS AUPRÈS DE SES CLIENTS POUR RÉDUIRE SES DÉLAIS D'INTERVENTION ET MISE SUR L'INNOVATION POUR ACCROÎTRE SA PRÉSENCE EN EUROPE.

AXA ASSISTANCE est un des leaders mondiaux de l'assistance automobile avec un chiffre d'affaires de 88 millions d'euros en France en 2005 réalisé pour un quart en partenariat avec les constructeurs automobiles (exemple : Renault via une société commune Delta Services) et pour les trois quarts avec les assureurs – notamment avec le Groupe AXA.

L'activité Automobile couvre non seulement l'assistance en cas d'accident, mais aussi en cas de panne. C'est ce que l'on appelle l'extension de garantie mécanique – neuf et occasion – en Europe.

### Améliorer la qualité du service client

En France, AXA ASSISTANCE a pris l'engagement en 2005 de dépanner ses clients en région parisienne en moins d'une heure ou de leur verser la somme de 30 euros. En moyenne, les temps d'intervention se sont situés sur l'année entre 30 et 45 minutes. Cet engagement va être généralisé à l'ensemble des grandes villes françaises en 2006. Autre

innovation en 2005 : la mise en service à Paris d'une assistance à moto (*lire focus*).

### Élargir l'offre à l'échelon européen

Le marché de l'assistance automobile en Europe a été marqué en 2005 par l'augmentation du nombre d'appels d'offres paneuropéens de constructeurs automobiles qui demandent des services élargis à l'assistance médicale et qui incluent la géolocalisation. Les constructeurs souhaitent en effet se mettre en conformité avec une directive européenne (*e-call*) qui prévoit qu'en 2010 toutes les voitures fabriquées seront équipées de système de géolocalisation et d'appels automatiques des secours en cas d'accident. Pour AXA ASSISTANCE, la géolocalisation couplée à l'identification biométrique du conducteur pourrait



déboucher à moyen terme sur de nouveaux services à forte valeur ajoutée comme la transmission d'informations médicales (groupe sanguin, etc.) au service de secours en cas d'accident. Autre innovation, qui vient élargir l'offre d'AXA Assistance en Europe : en Italie, une assistance Permis de Conduire spécifique a été mise en place. Objectif : aider les conducteurs à récupérer leurs points perdus.

“ Réduire les délais d'intervention ”

### Des motos pour dépanner les voitures

Pour diminuer ses délais d'intervention, AXA ASSISTANCE a déployé en France sur Paris et la région parisienne une flotte de motos à sa marque. Ce dispositif déjà mis en œuvre à Bruxelles et à Athènes exige une parfaite qualification en amont de la panne, grâce à une compétence accrue des chargés d'assistance. En outre, l'utilisation de la moto permet de réduire les coûts de l'assistance dans un contexte d'envolée des prix du pétrole et de pression concurrentielle.

# AXA ASSISTANCE

## anime le premier réseau mondial

**Plus de 30 pays\* où nous sommes présents**



**Plus de 70 pays où nous commercialisons nos produits**

Algérie	<b>Colombie*</b>	Hongrie	Mauritanie	Slovaquie
<b>Allemagne*</b>	Congo	<b>Île Maurice*</b>	<b>Mexique*</b>	Slovénie
Andorre	Costa Rica	Inde	Niger	Suède
Arabie saoudite	Danemark	Indonésie	Nigeria	<b>Suisse*</b>
<b>Argentine*</b>	Émirats Arabes Unis	Iran	Oman	<b>Taiwan*</b>
<b>Australie*</b>	Équateur	<b>Irlande*</b>	Paraguay	<b>Thaïlande*</b>
<b>Autriche*</b>	<b>Espagne*</b>	Islande	Philippines	Togo
<b>Benelux*</b>	Estonie	Israël	<b>Pologne*</b>	Tunisie
Bolivie	Finlande	<b>Italie*</b>	<b>Portugal*</b>	<b>Turquie*</b>
<b>Brésil*</b>	<b>France*</b>	<b>Japon*</b>	Qatar	Ukraine
Bulgarie	Gabon	Kenya	<b>Royaume-Uni*</b>	Uruguay
Cameroun	Ghana	Lettonie	<b>République tchèque*</b>	<b>USA*</b>
<b>Canada*</b>	<b>Grèce*</b>	Liban	Roumanie	<b>Venezuela*</b>
<b>Chili*</b>	Guatemala	Lituanie	Russie	
<b>Chine*</b>	Guinée	Malaisie	Sénégal	
Chypre	<b>Hong Kong*</b>	<b>Maroc*</b>	<b>Singapour*</b>	

\* Les 30 pays où AXA ASSISTANCE est présente.

**Et 200 pays dans lesquels nous pouvons intervenir**