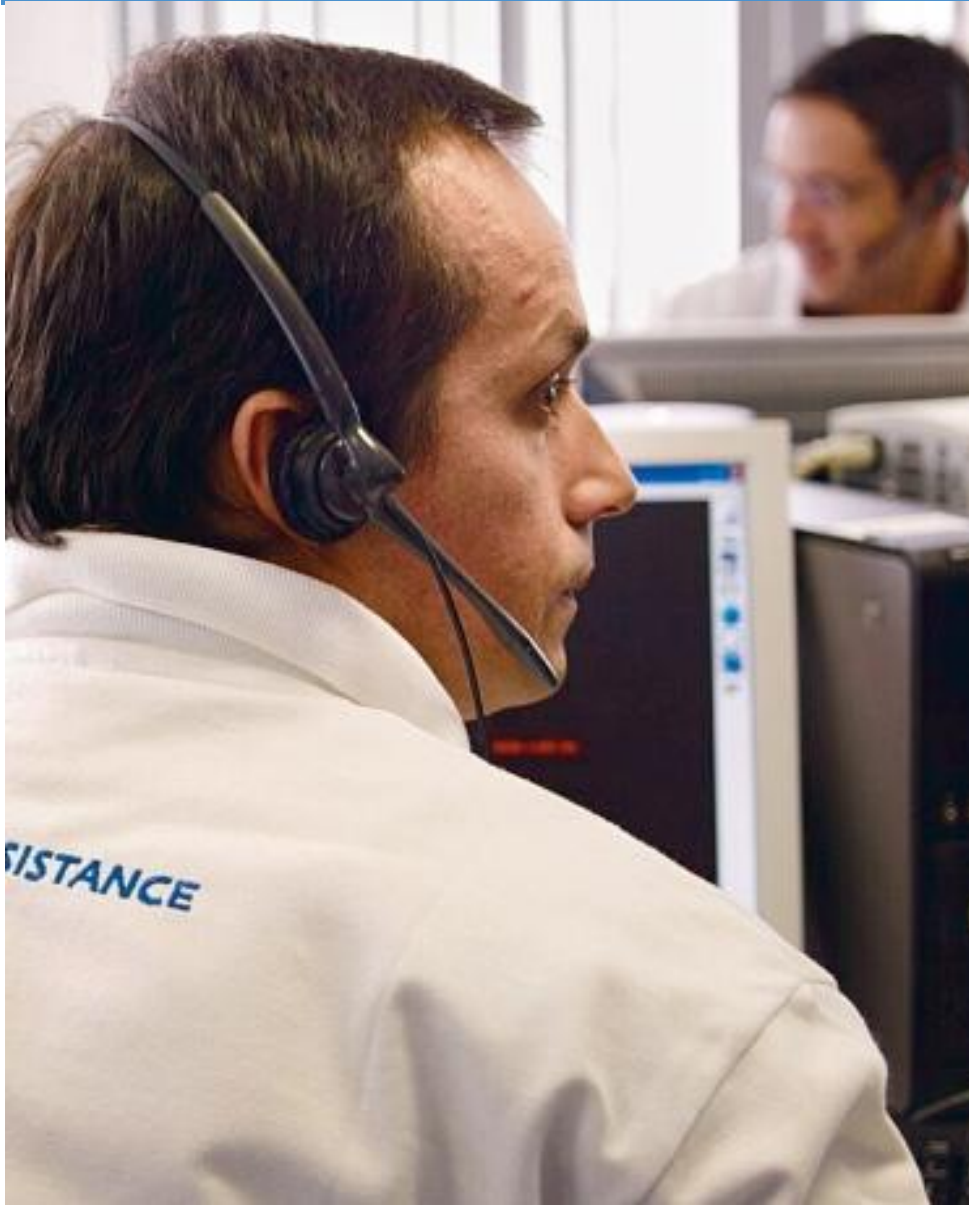


EVOLUTION DE L'ASSISTANCE

Présentation FANAF

Dakar – Sénégal - Février 2011

La raison d'être de l'assistance



_____] *Aider*

_____] *Secourir*

_____] *Sauver*

En mettant en relation un besoin urgent ou immédiat d'un client avec un réseau de prestataires avec lesquels l'assistance a négocié des accords de qualité de service et de coûts.

Les métiers de l'assistance

L'assistance en complément de l'assurance

- B to B,
- B to B to C,
- B to C

4 grands métiers

- Automobile,
- Voyage,
- Santé,
- Domicile – Services à la Personne

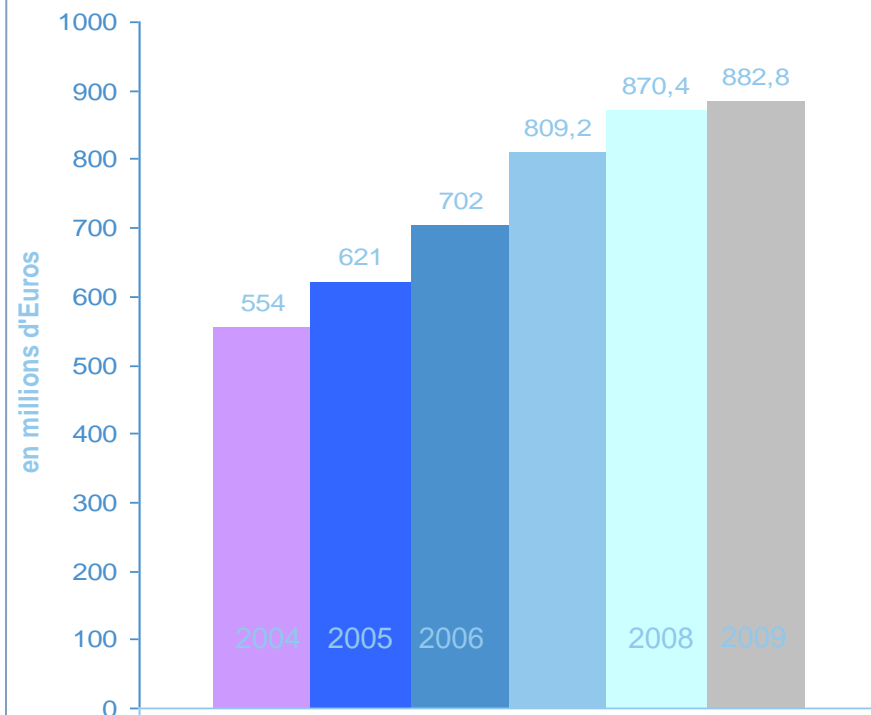
Les métiers de l'assistance

CA de l'assistance Monde en 2009



*Syndicat National des Sociétés d'Assistance 2009

AXA Assistance en 2009



Assistance auto



Les clients de l'assistance automobile

Les évolutions de l'assistance automobile

Les innovations de l'assistance automobile

Les clients de l'assistance automobile

CONSTRUCTEURS
AUTOMOBILES

ASSURANCES
DOMMAGES

LOUEURS
AUTOMOBILES



Quelques exemples chez AXA Assistance

Les évolutions de l'assistance automobile

L'évolution du contexte: une transformation structurelle

- Réduire le trafic urbain et décongestionner les axes routiers
- Nouvelles motorisations alternatives aux moteurs thermiques traditionnels
- La fiabilité des véhicules et la réduction du kilométrage moyen parcouru
- Le développement exponentiel de la télématique embarquée

L'évolution de l'assistance automobile

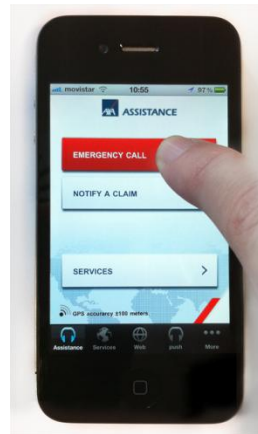
- Réduire le trafic urbain et adapter les services traditionnels de l'assistance à l'évolution de la demande
- Diversifier sa gamme de services avec le support de la branche assurance
- Mettre en place une stratégie axée sur l'innovation technologique

Les innovations de l'assistance automobile

Application Smartphone

Permet au client de contacter l'assistance et d'accéder à un ensemble de services d'un simple clic!

- **E-call** : appels aux services d'urgence
- **B-Call** : appels aux services d'assistance



E-call



B-Call

Géolocalisation des prestataires et missionnement automatique

Reporting en temps réel via un extranet customisé



Les innovations de l'assistance automobile

L'Assistance c'est aussi :

Tant un service au client qu'un vecteur de fidélisation un outil majeur pour promouvoir l'image des constructeurs automobiles, assureurs, loueurs de voitures.

L'Assistance a forgé son expérience sur des marchés matures, expérience qu'elle a su adapter aux marchés en développement

L'Assistance permet aux constructeurs automobiles, assureurs, loueurs de voitures, de recueillir toute information utile pour assurer le suivi de leurs clients

Assistance domicile



Les clients de l'assistance domicile

Les évolutions de l'assistance domicile

Les innovations de l'assistance domicile

Les évolutions du marché des services à la personne

Les clients de l'assistance domicile

Assistance domicile

Fournisseurs d'Énergie et/ou Eau

Assureurs

Banques



réinventons / notre métier



Quelques exemples chez AXA Assistance

Services à la personne (ex: conciergerie)

Emetteurs de cartes



Quelques exemples chez AXA Assistance

Les évolutions de l'assistance domicile

Le développement très rapide des offres d'assurance couvrant le dépannage à domicile

| Dépannage
Habitation

| Extension de
Garantie

Les raisons de ce développement sont multiples:

- Aversion au risque toujours plus élevé
- Peur de se faire escroquer par des dépanneurs
- Prix des polices relativement faible
- Nombreuses possibilités de distribution (assureurs, banques, distributeurs d'énergie ou d'eau...)

Les évolutions du marché des services à la personne

Les offres de
conciergerie

Le vieillissement et la dépendance
des personnes âgées : un défi pour
les sociétés occidentales

Intégration de solutions complètes de services
dans le règlement des sinistres corporels,
règlement des frais de santé.

Les innovations techniques de l'assistance domicile



La généralisation des **capteurs dans les logements**, pour détecter les pannes et pour missionner automatiquement le prestataire disponible le plus proche.



Dans le cadre des offres Urgences Habitation, des « **home emergency calls** », pourraient être développés sur le modèle de l'e-call automobile.



Développement du relevé de consommation d'énergie et d'eau à distance par les distributeurs via des **compteurs « intelligents » communicants**.



Développement des **applications iphone** pour la déclaration des sinistres.

Les innovations d'AXA Assistance dans le domaine des services à la personne

L'Aide aux aidants:

- L'état de dépendance est évalué par téléphone, puis au domicile par un professionnel qui propose un panel de solutions sur mesure: recherche de places en structures médicalisées, aide ménagère, assistance psychologique etc...
Ces services libèrent les salariés aidants dans des tâches organisationnelles, et réduit corollairement l'absentéisme en entreprise.

Projets de vie pour des victimes d'accident coporel:

Albatros vient compléter la compensation financière habituellement versée.

- **Une meilleure maîtrise des coûts** grâce à un service adapté aux réels besoins.
- **Une relation de confiance** entre la victime et son assureur via un suivi qualitatif sur la durée.
- **Un "projet de vie" délivré concret et applicable rapidement.**

Assistance voyage



Les clients de l'assistance voyage

Les produits de l'assistance voyage

Les évolutions du marché assistance voyage

Les innovations de l'assistance voyage

Les clients de l'assistance voyage

LES EMETTEURS DE CARTES



BANQUES

The **co-operative**
financial services

ASSURANCES



Quelques exemples chez AXA Assistance

Les produits de l'assistance voyage

Les produits/services package avec :

Assurance annulation,
perte de bagages



Rapatriement médical



Les évolutions de l'assistance voyage



Les marchés en fort développement de l'assurance sont étendus et ont un potentiel de croissance très important.

Les acteurs des marchés en fort Développement ont tendance à acheter les produits en 'face à face' ou par téléphone.

Les sites de comparaison de prix sont des nouveaux canaux de distribution, ainsi que les appareils mobiles.

Les innovations AXA Assistance 2011 de l'assistance voyage



iPhone application :
Achat d'assurance voyage en ligne, avec possibilité de voir les conditions générales de la police. En développement pour 2011



'Lifestyle excess' :
Nouveau produit qui assure la prise en charge de toutes les franchises liées à une gamme de produits d'assurance. Lancé en Mars 2010



**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 ...



**Demande d'indemnisation
online LIVE :**

Permet à l'assuré de faire une demande d'indemnisation en ligne. Une fois celle-ci enregistrée, le client reçoit un numéro qu'il garde tout au long du traitement de son dossier.

Assistance santé



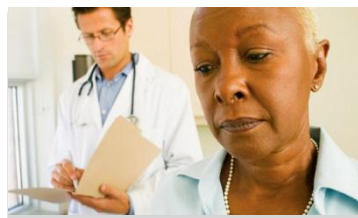
Les produits de l'assistance santé
Les innovations de l'assistance santé
Une offre sécurité intégrée à l'assistance santé

Les quatre cycles médicaux de l'assistance santé

Patient en bonne santé



Pathologie diagnostiquée



Traitement/hospitalisation



Soins réguliers



- Coaching :
 - ✓ Vie saine
 - ✓ Perte de poids
 - ✓ Gestion du stress
 - ✓ Abus de substances toxiques

- Bilan médical
- Plateforme de souscription
- Second avis médical
- Aide psychologique
- Orientation médicale
- Triage

- Administration par un tiers au niveau international (USA)
- Administration par un tiers au niveau national
- Coordination des soins
- Tourisme médical/Traitement médical à l'étranger (T4T)
- Organisation de fournisseurs privilégiés (PPO)

- Soins à domicile
- Gestion de la maladie
- Téléassistance / télémédecine
- Pharmacie
- Dépendance

Les innovations AXA Assistance de l'assistance santé

Retour d'hospitalisation:



- Dès 24h00 d'hospitalisation AXA Assistance accompagne le retour au domicile.
- Un panel de services adaptés aux besoins est proposé
- AXA Assistance s'engage sur une mise en oeuvre du service en 48h00.

C'est une contribution forte pour renforcer l'image de l'assureur

Equilibrio:



- Prévention et gestion du stress et des risques psychosociaux :
 - Pour l'entreprise : de prévenir, d'identifier et de gérer les risques psychosociaux.
 - Pour le salarié : de pouvoir être accompagné dans les situations complexes professionnelles et personnelles.

Une offre nouvelle AXA Assistance: l'offre sécurite!

Préparation:

- briefs, préparation spécifiques aux risques de chaque pays
- Alertes lorsque des éléments surviennent

Communication:

- En cas de crise, le HR manager sait quels sont les employés exposés (en voyage, expatriés, s'apprêtant à partir, revenir)
- communique en one to one avec les employés exposés

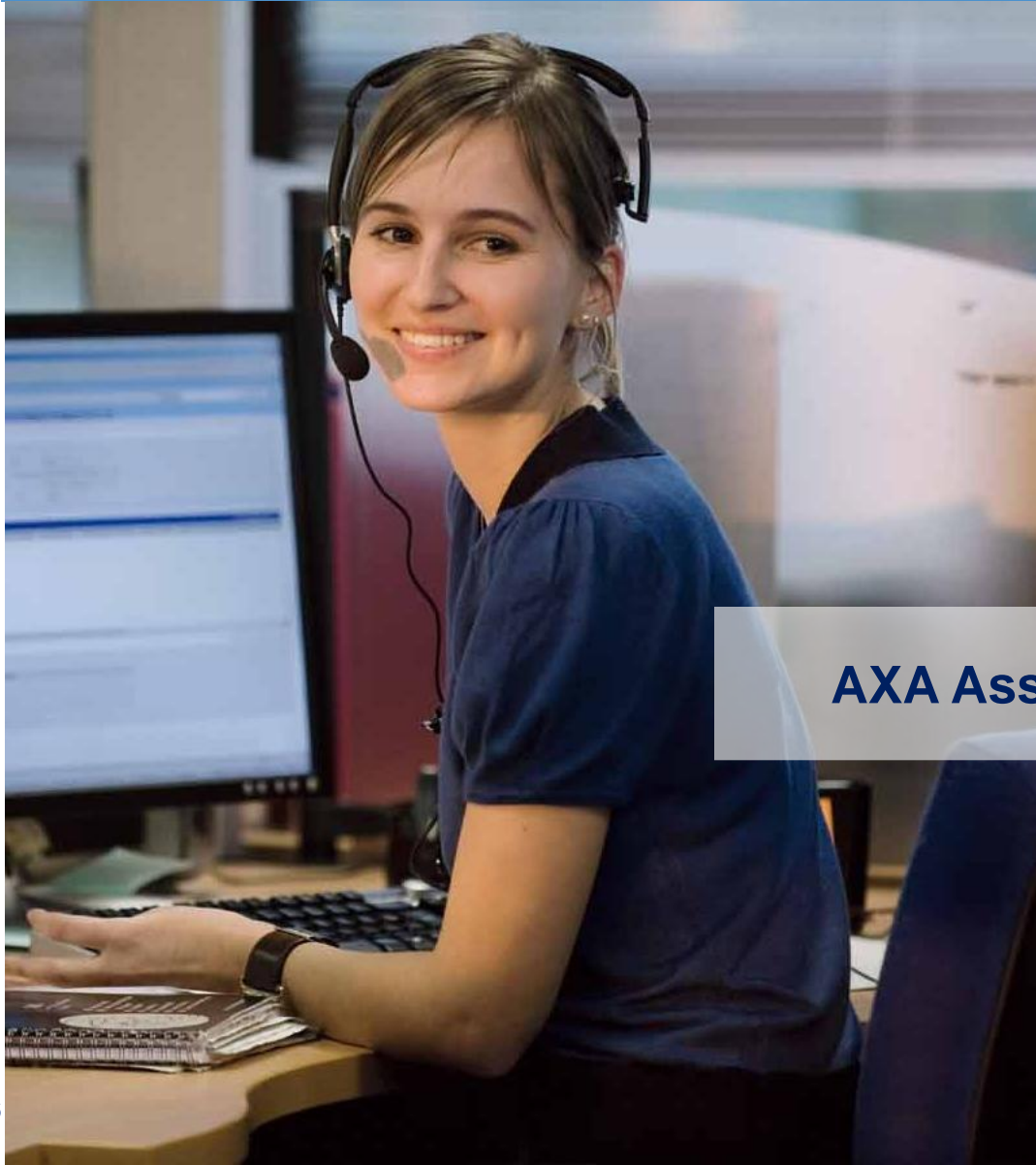
Action :

- Les spécialistes terrain informent sur les mesures à prendre
- protègent les personnes et les biens escortent jusqu'à des points sécurisés
- évacuent vers des pays sûrs

INTEGRATION
- Les situations médicales et sécurité sont gérées par un prestataire unique, avec un numéro de téléphone unique qui coordonne les différents intervenants et informe les parties prenantes



AXA Assistance



AXA Assistance en quelques chiffres



AXA Assistance chiffres clés

8 millions de dossiers traités par an

6 140 collaborateurs

883 millions d'euros de CA en 2009

Une présence matérialisée par des filiales dans 31 pays

Des opérations assurées dans le monde entier grâce à nos réseaux partenaires



Présent dans plus de 31 pays

40 ans d'expertise mondiale

- Notre notoriété et notre expérience sont à votre disposition dans un partenariat en B to B to C

Organisation en hubs

- Capacité à gérer partout dans le monde les données des clients avec le même niveau d'exigence.

Connaissance de l'Afrique

- Réseau de 52 correspondants locaux
- Plateau médical à Châtillon (France)
(médecins + infirmières + chargés d'assistance)
- Connaissance du terrain
- Activité en croissance constante



Présence d'AXA Assistance en Afrique

- Présence depuis plus de 20 ans dans 25 pays
- 2 filiales : Algérie et Maroc
- Partenaires :
 - les compagnies d'assurance locales
 - les grands groupes d'assurance panafricains

AXA Assistance opère sous deux marques dans le monde entier

AXA Assistance

Inter Partner Assistance



Partenaire de la
FANAF 2011



Revenons en conclusion
sur l'essence même de l'assisteur...

