

Le nouvel economiste.fr

Article du 18/06/2015

<http://www.lenouveleconomiste.fr/dossier-art-de-vivre/assurance-voyage-le-depaysement-garanti-27458/>

## Assurance-voyage, le dépaysement garanti

Petite histoire d'un gros marché qui surfe sur une mobilité mondiale croissante



Inventée il y a plus d'un demi-siècle en France, l'assurance-voyage s'est répandue depuis lors dans le monde entier. Trois grandes entreprises – Mondial Assistance, Europe Assistance et Axa Assistance – dominent l'essentiel d'un marché qui continue de progresser régulièrement malgré le ralentissement de l'activité économique. En France comme dans tous les autres pays, il accompagne le développement sans cesse croissant de la mobilité liée aussi bien au tourisme qu'aux déplacements professionnels. Un mouvement qui ne peut que s'accroître au cours des années à venir.

*par Didier Willot*

**E**st-ce un signe supplémentaire de reprise de l'activité économique ? Selon une étude du cabinet spécialisé Protourisme, publiée en mars dernier, près de deux Français sur trois (63 % exactement) ont affirmé avoir l'intention de quitter leur domicile pour au moins quelques jours de vacances dans le courant de cet été. Ils ont été également 23 % à le faire à l'occasion des congés scolaires du printemps. On n'avait pas enregistré de pourcentages aussi élevés depuis trois ans ! Deux chiffres qui devraient contribuer à relancer encore le

marché de l'assurance-voyage qui, malgré un certain ralentissement l'an dernier, a traversé les turbulences économiques sans grande difficulté dans notre pays.

C'est que, même si elle est confrontée aujourd'hui à un certain nombre de défis nouveaux, liés notamment à ce que l'on nomme la "mobilité collaborative" (avec les centrales de covoiturage ou les locations saisonnières partagées), l'assurance-voyage, inventée en France il y a environ un demi-siècle, constitue un marché réellement mature qui accompagne le développement régulièrement croissant des voyages et du tourisme dans le monde entier.

C'est en effet dans l'Hexagone, au cours de l'année 1963, que commence l'histoire de l'assurance-voyage avec la création de la société Europ Assistance. Filiale du géant italien Generali, elle est la première à mettre le principe de base de l'assurance – le paiement d'une prime en contrepartie d'une couverture financière en cas d'accident – au service de la protection des personnes se déplaçant à l'étranger. Le lancement est spectaculaire : Europ Assistance signe alors un accord avec l'avionneur Marcel Dassault, qui met à sa disposition un petit avion Falcon 20 médicalisé pour servir au rapatriement éventuel d'un assuré. Le succès est très vite au rendez-vous.

Dès l'année suivante, Europ Assistance crée une première filiale en Belgique, puis, en 1968, une seconde en Italie. En 1977, la société commercialise les premiers contrats couvrant des séjours dans des pays lointains comme le Brésil, le Japon ou le Kenya, et ouvre une filiale en Espagne. Nouvel exploit médiatique cette année-là : Europ Assistance affrète le premier avion des neiges qui rapatrie plusieurs ressortissants belges victimes d'une avalanche dans les Alpes françaises. Depuis lors, la société n'a jamais cessé de poursuivre son développement international en créant de nouvelles filiales en Europe occidentale, puis sur le continent américain ainsi qu'en Asie, en Afrique du Sud et en Europe orientale, mais aussi en développant de nouveaux services tels que l'assistance automobile, la surveillance médicale ou l'aide à domicile.

## Premiers entrants en bonne place

Car entre-temps, de nombreuses entreprises concurrentes se sont positionnées sur ce créneau. C'est le cas de Mondial Assistance, qui appartient au groupe allemand Allianz, leader international de l'assurance-assistance, et qui réalise un chiffre d'affaires de l'ordre de 500 millions d'euros dans l'assurance-voyage dans le monde ; ou encore Axa Assistance, la filiale spécialisée du groupe d'assurances français Axa, qui réalise environ 20 % de ses ventes dans ce domaine. Sans compter les petites sociétés comme Fidélia ou Inter Mutuelles Assistance qui ont été créées par des sociétés mutualistes désireuses d'affirmer leur présence sur ce marché.

Bref, l'assurance-voyage représente aujourd'hui en France un montant total de l'ordre de 400 millions d'euros, qui place le pays au troisième rang européen, mais loin derrière la Grande-Bretagne et l'Allemagne. Ce chiffre d'affaires se répartit en deux grandes catégories : l'assurance-annulation, qui garantit le remboursement de tout ou partie des frais engagés en cas d'empêchement de force majeure, et l'assurance-assistance proprement dite, qui couvre les dépenses de soins médicaux ou de rapatriement en cas d'accident.

## Une gamme diversifiée

Il est vrai que l'offre commerciale des entreprises spécialisées dans l'assurance-voyage a considérablement évolué depuis la mise sur le marché des premiers produits au milieu des années 1960. Conçus à l'origine essentiellement pour garantir la prise en charge des frais de santé et de rapatriement en cas de maladie, d'accident ou de décès survenant à l'étranger, ils prenaient généralement la forme de contrats individuels signés avec un individu ou une famille pour couvrir de tels imprévus. Puis, le dispositif s'est progressivement étendu à d'autres garanties, visant notamment à indemniser les conséquences financières d'un vol de bagages, d'un retard d'avion ou encore à couvrir la responsabilité civile des voyageurs causant un dommage pendant leur séjour à l'étranger. En fait, au cours de cette première période, il s'agissait essentiellement d'intervenir a posteriori pour prendre en charge à la place des clients les dépenses imprévues qu'ils avaient été contraints d'engager pendant leur voyage.

Et ce n'est finalement qu'une dizaine d'années plus tard que les sociétés ont mis au point le système d'assurance-annulation, qui permet aux clients de se voir rembourser les dépenses consacrées à l'achat d'un voyage lorsqu'un cas de force majeure les contraint à y renoncer. Résultat : il existe aujourd'hui toute une gamme de produits dans laquelle les candidats au voyage peuvent trouver une couverture adaptée aux risques encourus. "Nous modifions régulièrement notre offre pour l'adapter à l'évolution des besoins de notre clientèle" indique Frédéric Offner, directeur commercial et développement d'Europ Assistance.

Autre évolution importante, celle des méthodes de commercialisation. Avec le développement du tourisme de masse dans les dernières décennies du XXe siècle, on est passé progressivement du contrat individuel au contrat global, puis au contrat collectif. Au lieu de vendre des contrats à l'unité à l'occasion d'un voyage, les sociétés d'assurance-voyage ont imaginé tout d'abord le contrat d'abonnement qui couvre tous les déplacements des grands voyageurs pendant une année entière. Dans la même logique, elles ont négocié des contrats de groupe avec les sociétés spécialisées dans l'organisation de voyages ou de séjours touristiques. C'est aussi à cette époque qu'elles ont mis au point avec le système bancaire le dispositif bien connu des garanties voyage associées à l'utilisation des cartes de crédit, et qui constitue aujourd'hui la plus grosse part du marché français. "Mais attention ! prévient Sabine Schirrer, responsable marketing développement chez Europ Assistance, la palette des prestations garanties est directement liée au prix de vente de la carte. Elle est naturellement d'autant plus étendue que le coût d'acquisition de la carte est élevé."

## Le client indépendant et volage

Aujourd'hui, plus d'un demi-siècle après sa création, l'assurance-voyage se trouve confrontée à un certain nombre de nouveaux défis. Et notamment à tous ceux qui sont liés à l'utilisation croissante des nouvelles technologies dans le secteur du tourisme. Avec la généralisation d'Internet, on assiste à un retour du voyage individuel. Plutôt que d'acheter

un produit global entièrement packagé à un opérateur, nombre de touristes ont tendance à organiser eux-mêmes leurs déplacements au meilleur prix, en consultant les offres présentes sur le web ou sur les sites comparatifs. Simple rappel : la vente de voyages en ligne est aujourd'hui le premier segment du e-commerce en France.

“Cette évolution nous conduit à modifier sensiblement notre approche des méthodes de promotion et de commercialisation de nos produits” constate Céline Chopin, directeur commercial du marché voyages, loisirs, mobilité chez Mondial Assistance. Et cela d'autant plus que la loi Hamon, publiée l'an dernier, laisse au consommateur davantage de liberté dans le choix de sa compagnie d'assurance-voyage. Ainsi, il n'est plus obligé de souscrire le contrat proposé par son prestataire de transport ou d'hébergement. Il lui suffit pour cela de cocher la case prévue à cet effet. Telle est la raison pour laquelle toutes les sociétés spécialisées dans l'assurance-voyage disposent désormais d'un système digital de commercialisation de leurs produits qui facilite considérablement la signature et le paiement des contrats. Depuis quelque temps déjà, il est également possible de souscrire un contrat d'assurance-voyage à partir de son smartphone !

## La nouvelle ère des nouvelles technologies

Reste toutefois le plus important : la satisfaction du client en cas de sinistre. C'est aujourd'hui sans aucun doute l'une des préoccupations essentielles, sinon la préoccupation essentielle, de toutes les sociétés engagées sur ce marché. “Au cours des dernières années, notre entreprise a réalisé des investissements importants dans ce domaine” assure Ghislaine Colella, directrice générale de l'assurance-voyage et de la conciergerie chez Axa Assistance. C'est ainsi que la compagnie dispose désormais d'un réseau constitué de plus de 7 500 collaborateurs répartis dans une bonne trentaine de pays et s'appuyant sur au moins 40 000 prestataires médicaux à travers le monde.

Accessible en permanence tout au long de l'année, il permet de faire face à un sinistre éventuel dans les meilleures conditions. Dans la même optique, Axa Assistance a lancé l'an dernier en France Voyageo, une application qui offre à ses clients la possibilité d'obtenir des informations et des conseils pendant toute la durée de vie des contrats, avant, pendant et même après un voyage. Autre exemple : le système Bageasy. Il s'agit d'un simple sticker collé sur les bagages qui permet de retrouver des bagages perdus où qu'ils se trouvent : les coordonnées du propriétaire apparaissent en flashant le QR code qui y figure.

Bref, en facilitant la relation entre les entreprises spécialisées dans l'assurance-voyage et leurs clients, l'utilisation des ressources de l'économie numérique constitue aujourd'hui un axe majeur d'innovation qui permet non seulement de conquérir de nouveaux assurés, mais aussi et surtout de les fidéliser. On ne peut rêver mieux pour une période où le nombre des voyages va sans aucun doute continuer à augmenter fortement dans le monde entier.

### **Contrat d'assistance et assurance-voyage dans le détail**

Une panne de voiture, un accident, une maladie, le vol de ses bagages... Autant de problèmes qui plongent dans l'embarras les touristes en vacances. C'est pour les aider à affronter de tels incidents dans les meilleures conditions qu'il existe des contrats d'assistance. Leur vocation prioritaire : apporter des conseils sur le comportement à

adopter et sur les démarches à suivre pour gérer au mieux les difficultés rencontrées, ainsi que solliciter des prestataires susceptibles de les dépanner : hôtelier, transporteur, garagiste..., en cas de sinistre tels qu'un vol ou un accident, certains frais pouvant être pris en charge.

Mais, à côté de ces contrats d'assistance, on trouve des formules d'assurance vacances qui couvrent une grande variété de risques possibles :

- La responsabilité civile, qui indemnise les dommages causés à un tiers lors d'un déplacement ou voyage.
- L'assurance rapatriement, qui couvre les frais liés à un retour au pays de départ en cas de maladie ou de décès.
- L'assurance bagages, qui offre des garanties en cas de dommages concernant les bagages : retard d'acheminement, vol ou perte.
- L'assurance annulation, qui prend en charge les frais liés à l'interruption ou à l'annulation d'un voyage, ainsi qu'à l'annulation de la location d'une villa, d'un appartement ou d'un bateau de plaisance.

Avant de choisir ses garanties, le souscripteur a donc intérêt à évaluer au mieux les risques auxquels il est exposé, et qui peuvent varier d'un type de voyage à l'autre. Et notamment pour l'annulation, qui doit être provoquée par un motif prévu dans le contrat (il existe une palette de possibilités relativement large : maladie, accident, décès d'un proche, dommages matériels graves à l'habitation ou au véhicule de l'assuré, licenciement économique,...).

À noter qu'il est toujours souhaitable d'éviter de souscrire des garanties en doublon. Pour cela, il est conseillé de faire l'inventaire des garanties liées à la souscription de son assurance multirisques habitation ou à la possession d'une carte bancaire avant de signer un contrat d'assurance-voyage

### **Des couvertures tous azimuts**

Lors de la réservation d'un billet d'avion, de train, de bateau ou d'un séjour dans un hôtel, une résidence ou un club de vacances, les agences de voyages organisatrices doivent rappeler à leur clientèle l'existence de contrats d'assurance collectifs liés à leur achat. Couvrant les conséquences financières d'une éventuelle annulation, ils prévoient le plus souvent le paiement d'indemnités en cas d'accident corporel, de perte des bagages ou de mise en cause de la responsabilité civile des voyageurs... Si le client adhère à cette proposition entraînant le paiement d'une somme supplémentaire, l'agence doit lui remettre un document résumant l'ensemble des garanties couvertes et précisant clairement les exclusions prévues.

Une telle assurance est facultative, car il est toujours possible de souscrire une assurance individuelle indépendamment de la réservation. Il suffit pour cela de le préciser lors de l'achat auprès du tour operator, ou de décocher l'option "assurance voyage" si l'achat a lieu sur Internet. À noter que pour les grands voyageurs, il peut être avantageux de souscrire une assurance multirisque couvrant tous les voyages effectués pendant une année entière par la même personne. On considère en général qu'une assurance voyage annuelle est amortie à partir du deuxième voyage.

Enfin, il est utile de rappeler que la plupart des contrats multirisques habitation ou

assurance automobile permettent de bénéficier de certains services d'assistance en cas de problèmes lors d'un déplacement en France ou à l'étranger : avance sur les frais de soins et les dépenses pharmaceutiques pour les personnes malades ou victimes d'un accident au cours du séjour, mise à la disposition d'un membre de la famille d'un billet aller-retour pour se rendre au chevet de la victime, retour par avion sanitaire des personnes gravement atteintes par exemple. De même, la carte européenne d'assurance maladie permet de bénéficier gratuitement de soins en cas de maladie survenant dans l'un des États membres de l'Union européenne.

### **Chiffres clés**

**Mondial Assistance** : 2,3 Mde de chiffre d'affaires, dont 44 % dans le voyage ; 9 800 collaborateurs dans 28 pays, 250 millions de clients, 10 millions de dossiers traités

**Europe Assistance** : 1,4 Mde de chiffre d'affaires, dont 28 % dans le voyage, 350 Me en France dont 30 % dans le voyage.

8 200 collaborateurs dans 33 pays, 300 millions de clients, 11,7 millions de dossiers traités

**Axa Assistance** : 1,2 Mde de chiffre d'affaires dont 21 % dans le voyage ; 7 000 collaborateurs dans 33 pays, 8,5 millions de dossiers traités

Sources : Mondial Assistance, Europe assistance, Axa Assistance

Publié le 18/06/2015