

# Panorama 2007







## Sommaire

Profil	3
Message du Président et du Directeur Général	4
Organisation	6
Chiffres clés	8
Implantations	10
La Triple Révolution	12
Responsabilité	14
Santé	16
Automobile	20
Voyage	24
Famille et Domicile	28
Structure	32
Événements 2007	34

## Profil

# Une culture de l'innovation

Inventeur de l'assistance, le Groupe Europ Assistance construit aujourd'hui son développement international autour de quatre métiers. A ses deux métiers historiques, l'assistance voyage et l'assistance automobile, le Groupe a ajouté deux activités génératrices de forte croissance, la santé et la famille et domicile.

Pour réussir son ambition stratégique, le leadership mondial de son secteur, le Groupe Europ Assistance anticipe en permanence les évolutions de la société moderne : vieillissement de la population, explosion de la demande de soins de santé, mobilité accrue, besoins de nouveaux services, innovations technologiques, nouvelles formes de commerce et de distribution...

Cette culture de l'innovation lui permet de rester, 45 ans après sa création, une entreprise de services pionnière et un Groupe de référence sur ses marchés.



“

Devenir la référence mondiale du secteur, c'est aussi renouer avec l'esprit d'innovation qui est à l'origine d'Europ Assistance.

”



# Une formidable dynamique de changement

**En route pour le leadership mondial, le Groupe est entré, grâce à une nouvelle stratégie de développement, dans un cycle de croissance rentable et durable. Il lui reste aujourd'hui à relever de nouveaux défis pour satisfaire les nouveaux besoins de ses clients.**

## **Nous avons beaucoup changé**

Initié en 2004, le plan stratégique 2005-2010 est aujourd'hui à mi-parcours et a déjà profondément modifié la physionomie du Groupe. Avec un taux de croissance annuel multiplié par deux par rapport à la période précédente, nous avons changé de taille et dépassé, en rythme de croissance, nos principaux concurrents.

Le Groupe a engagé un rééquilibrage de ses activités au profit de deux métiers nouveaux, la santé et les services à la personne : le poids de ces nouvelles activités est ainsi passé de 14% du chiffre d'affaires en 2003 à près de 23% en 2007. Or ces nouvelles activités sont fortement contributrices de croissance et génèrent une rentabilité supérieure à celle des métiers traditionnels que sont l'assistance voyage et automobile.

Enfin, pendant les trois années qui viennent de s'écouler, nous avons renforcé nos positions sur des régions stratégiques comme l'Amérique du

Nord et l'Amérique du Sud. Cette dynamique a permis de faire passer notre chiffre d'affaires de 640 millions d'euros en 2004 à 1,05 milliard d'euros en 2007. Cette performance s'est accompagnée d'une progression très forte de la profitabilité, avec un résultat net multiplié par 4 en trois ans.

## **Une nouvelle étape commence**

Mais depuis le lancement de cette nouvelle stratégie, notre environnement a beaucoup changé. Certains marchés, comme l'automobile ou la santé, se sont fortement internationalisés. D'autres, comme le voyage, ont été très impactés par l'usage croissant des nouvelles technologies. L'évolution de la société et des habitudes de vie et de consommation ont fait émerger de nouveaux besoins de services et de protection. La prise de conscience de certains grands défis, celui de l'allongement de la durée de vie, notamment, a progressé.

Si l'ambition dessinée par le Plan Columbus reste inchangée, nous entrons aujourd'hui dans une deuxième étape décisive. Nous voulons rester un leader mondial de notre secteur mais surtout en être la référence, pour proposer aux 300 millions de consommateurs que nous servons dans le monde entier non seulement des prestations

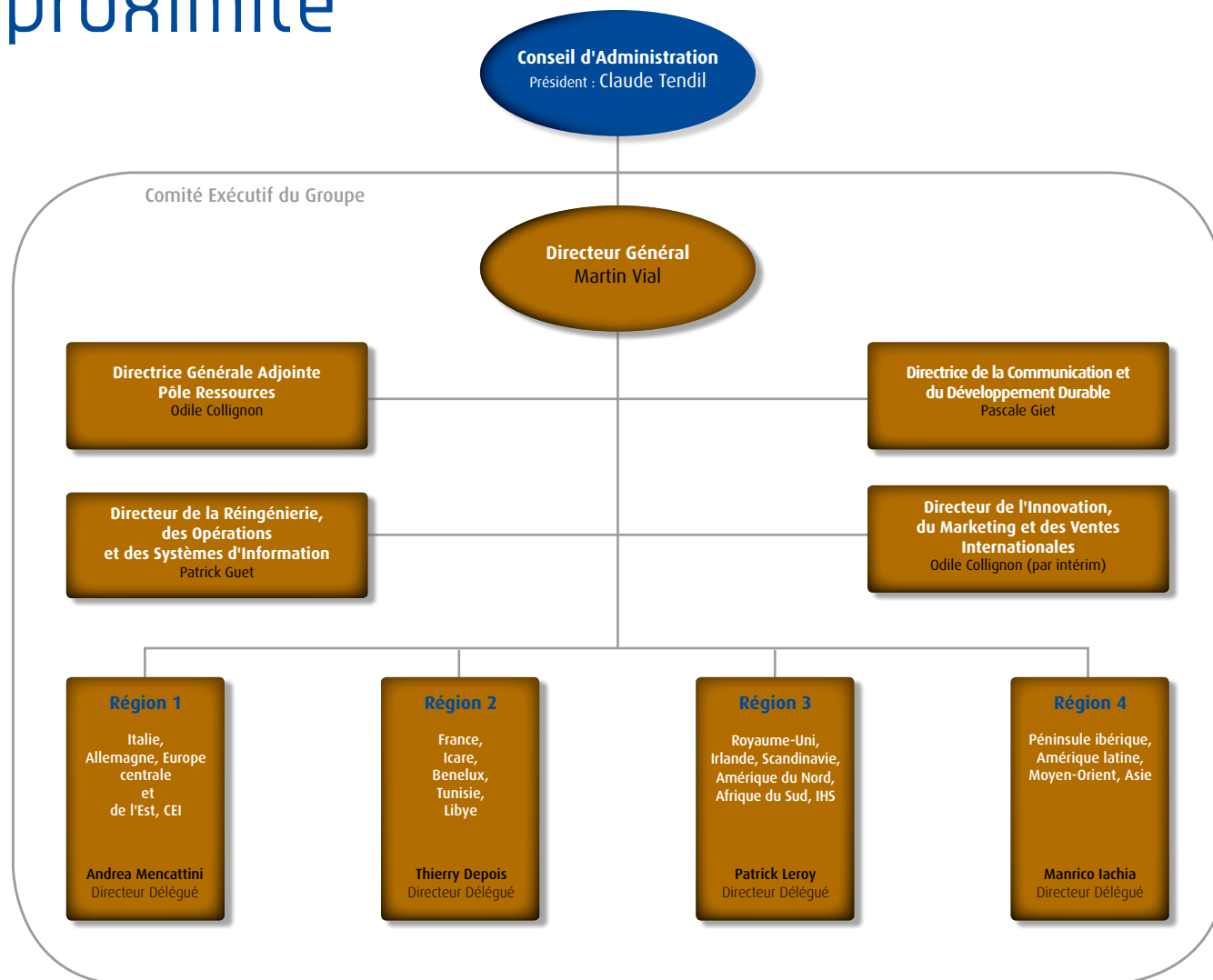
d'assistance mais aussi des services de prévention, d'information et des services répondant aux besoins courants de la vie quotidienne. Nous renouons ainsi avec l'esprit pionnier qui est à l'origine d'Europ Assistance pour être l'opérateur qui anime le secteur au plan mondial. Le lancement réussi de Plug&Sell™, notre nouvelle plate-forme mondiale de e-commerce, en est une illustration et nous allons poursuivre dans cette voie, en favorisant le foisonnement des projets et des initiatives dans le secteur des services à la personne, de la santé, de l'automobile ou du voyage.

L'innovation reste pour Europ Assistance le maître-mot de notre engagement quotidien auprès de nos clients. Et c'est avec une énergie intacte et une ambition renforcée que nous mettons aujourd'hui le cap sur 2010 pour mieux répondre à leurs attentes et mieux les servir.

**Claude Tendil,**  
Président du Conseil d'Administration

**Martin Vial,**  
Directeur Général

## Un Groupe international de proximité







► De gauche à droite :

• **Patrick GUET**, Directeur de la Réingénierie, des Opérations et des Systèmes d'Information,

• **Pascale GIET**, Directrice de la Communication et du Développement Durable,

• **Martin VIAL**, Directeur Général,

• **Manrico IACHIA**, Directeur Délégué - Péninsule ibérique, Amérique latine, Moyen-Orient, Asie (Région 4),

• **Claude TENDIL**, Président du Conseil d'Administration,

• **Andrea MENCATTINI**, Directeur Délégué - Italie, Allemagne, Europe centrale et de l'Est, CEI (Région 1),

• **Odile COLLIGNON**, Directrice Générale Adjointe - Pôle Ressources,

• **Thierry DEPOIS**, Directeur Délégué - France, Icare, Benelux, Tunisie, Libye (Région 2).

► Absent de la photo :

• **Patrick LEROY**, Directeur Délégué - Royaume-Uni, Irlande, Scandinavie, Amérique du Nord, Afrique du Sud, IHS (Région 3)

Des performances exceptionnelles au quotidien

## Un Groupe mondial au cœur des services

### Chiffres clés 2007

**1 050 M€** de chiffre d'affaires consolidé

**39 M€** de résultat opérationnel courant

**23,5 M€** de résultat net

**72,5 %** de chiffre d'affaires réalisé hors de France

**185 M€** de capitaux propres

### Le Groupe Europ Assistance dans le monde

**5 500** collaborateurs

**3 700** chargés d'assistance

**70** sociétés consolidées dans 33 pays

**36** plates-formes téléphoniques

**400** professionnels de la médecine (médecins et infirmiers)

**208** pays couverts par les correspondants du Groupe dans le monde

**300** millions de clients dans le monde couverts en permanence par Europ Assistance, directement ou indirectement via ses partenaires

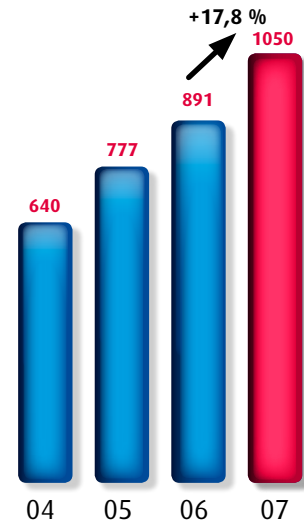
**410 000** partenaires référencés



## Performances économiques

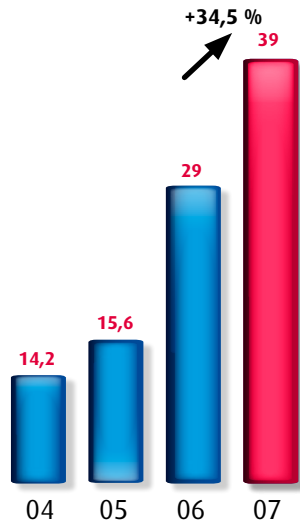
### Évolution du CA consolidé

En millions d'euros



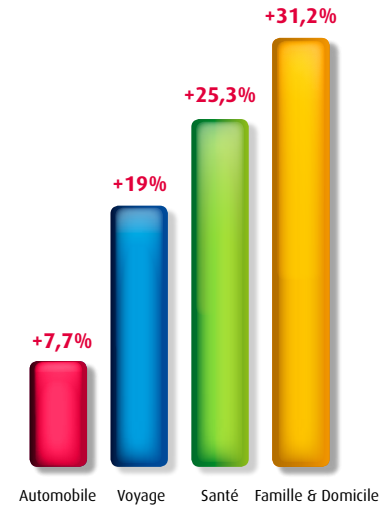
### Évolution du résultat opérationnel courant

En millions d'euros

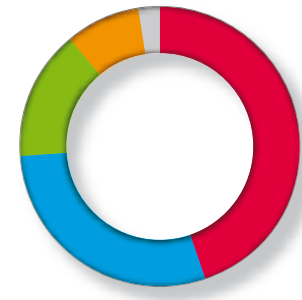
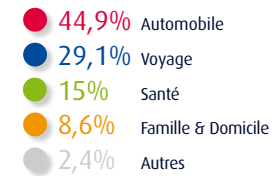


### Évolution du CA brut par métier

En 2007 par rapport à 2006



### CA par métier



## Performances opérationnelles

### Interventions en chiffres

**62,3** millions d'appels traités par les chargés d'assistance

**12,5** millions d'interventions réalisées dans le monde

**2,6** millions d'automobilistes dépannés

**5 800** heures de vol en avion sanitaire effectuées pour rapatrier les clients du Groupe

**31 000** billets achetés en vols commerciaux pour rapatrier les clients du Groupe

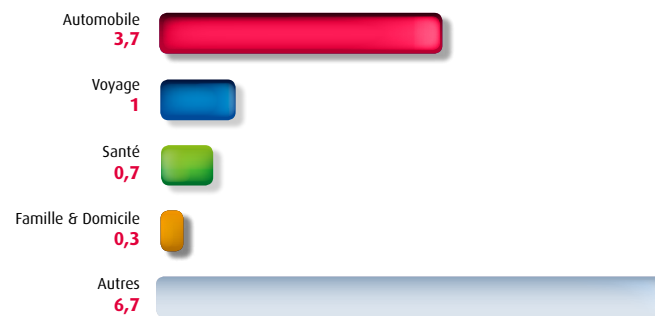
**149** pays dans lesquels le Groupe est intervenu

**2** appels téléphoniques traités par seconde dans le monde

**1** intervention toutes les deux secondes dans le monde

### Nombre d'interventions par métier

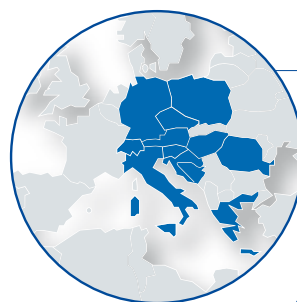
En millions





Le Groupe Europ Assistance dans le monde

## Une présence internationale dans 33 pays

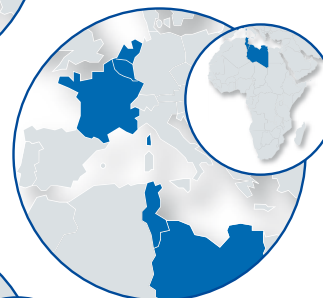


### Région 1

Italie, Allemagne, Europe centrale et de l'Est, CEI

**35%** du chiffre d'affaires consolidé du Groupe

**88 500 000** clients couverts



### Région 2

France, Icare, Benelux, Tunisie, Libye

**35%** du chiffre d'affaires consolidé du Groupe

**42 300 000** clients couverts



### Région 3

Royaume-Uni, Irlande, Scandinavie, Amérique du Nord, Afrique du Sud, IHS

**16%** du chiffre d'affaires consolidé du Groupe

**65 000 000** clients couverts



### Région 4

Péninsule Ibérique, Amérique latine, Moyen-Orient, Asie

**14%** du chiffre d'affaires consolidé du Groupe

**93 600 000** clients couverts

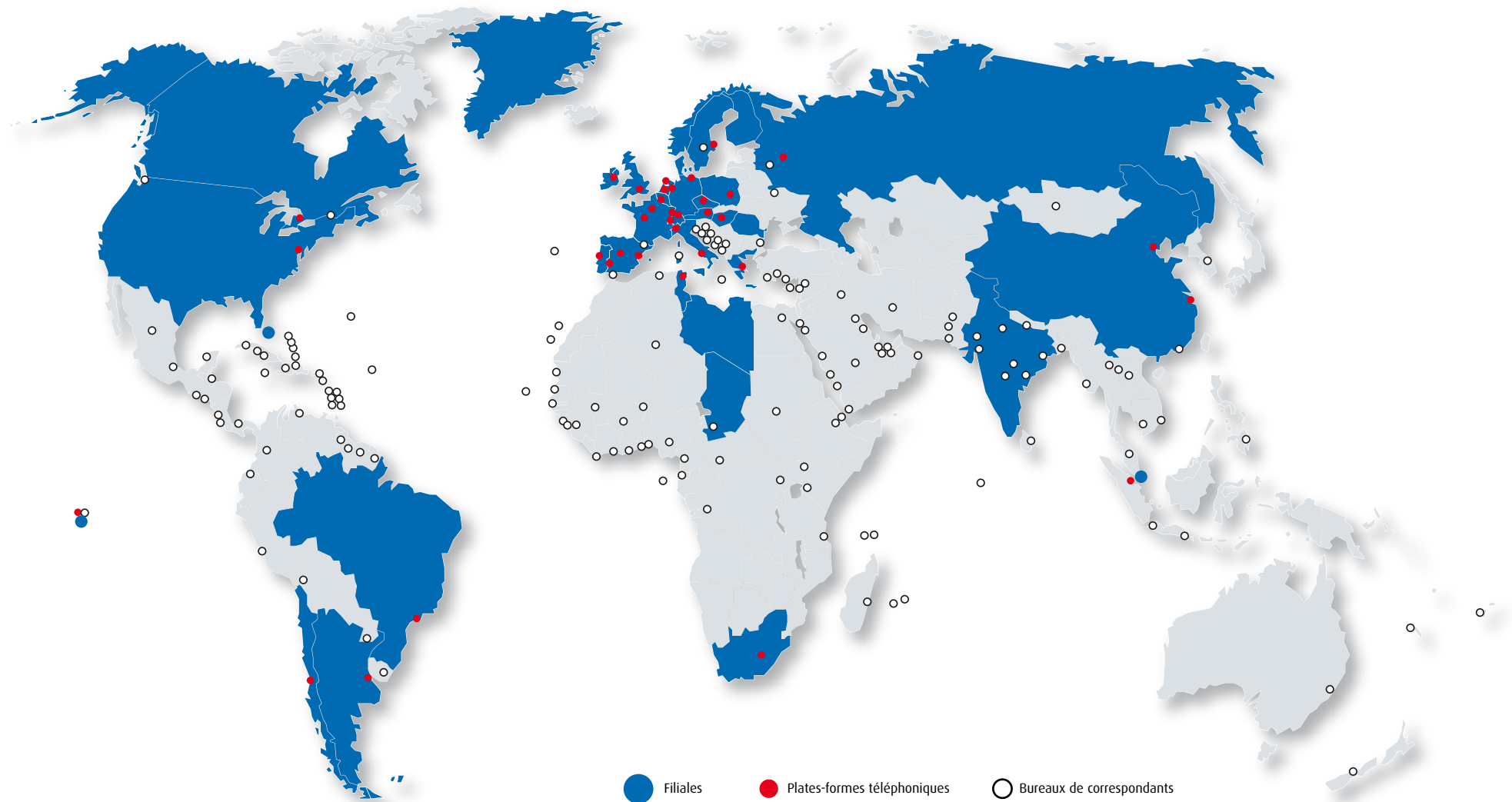


## 33 filiales

| Afrique du Sud | Allemagne | Argentine | Autriche | Bahamas | Belgique | Brésil | Canada  
| Chili | Chine | Espagne | États-Unis | France | Grèce | Hongrie | Inde | Irlande | Italie | Libye  
| Luxembourg | Pays-Bas | Pologne | Polynésie française | Portugal | République tchèque  
| Roumanie | Royaume-Uni | Russie | Singapour | Suède | Suisse | Tchad | Tunisie

## 36 plates-formes téléphoniques

Amsterdam | Arnhem | Athènes | Badajoz (Espagne) | Barcelone | Bruxelles  
Budapest | Buenos Aires | Deventer (Pays-Bas) | Genève | Johannesburg | Le Mans (France)  
Lisbonne | Londres | Madrid | Milan | Moscou | Munich | Navan (Irlande) | Papeete  
Paris | Pékin | Prague | Rende (Italie) | Rostock (Allemagne) | São Paulo | Santiago (Chili)  
Shanghai | Singapour | Stockholm | Toronto | Tunis | Varsovie | Vienne | Washington DC  
Zurich



## La Triple Révolution

**L'univers de l'assurance et de l'assistance est entré dans une nouvelle ère résultant d'une triple révolution, celle de l'assuristance, des services à la personne et des technologies de l'information.**

### **La révolution de l'assuristance**

Ces dernières décennies, l'univers de l'assurance grand public a profondément évolué. Non seulement les consommateurs souhaitent toujours davantage d'assurance, mais le contenu même des garanties dont ils veulent bénéficier a changé. La seule garantie financière ne suffit plus, c'est maintenant vers le « tout garanti » que l'on s'achemine. Cette notion de « tout garanti » recouvre une demande très globale : information, prévention, couverture financière, disponibilité permanente de l'assureur lorsque le sinistre survient, services, assistance... Le modèle traditionnel de l'assurance fait place à celui de « l'assis-

tance », combinaison inédite de l'assurance traditionnelle et des formes modernes des services d'assistance, avec un contenu très riche de services personnalisés.

Cette révolution impacte tous les métiers d'Europ Assistance. Dans le domaine de l'assurance voyage, par exemple, les prestations ne se limitent plus au rapatriement ou à l'assistance médicale. Elles sont complétées par du service et de l'information : portail Internet fournissant des informations sur les risques sanitaires, politiques ou de conflits partout dans le monde, ou encore conseils sanitaires et nutritionnels. En assurance santé, on voit apparaître des gammes complètes de services : information, prévention, suivi personnalisé... Face à cette mutation, l'ambition d'Europ Assistance est claire : le Groupe souhaite devenir à moyen terme la référence mondiale en matière d'assuristance.





### La "care revolution"

Les évolutions sociétales et culturelles engendrent aujourd'hui un développement rapide des services à la personne. Plusieurs phénomènes sont en jeu : augmentation de l'espérance de vie avec le vieillissement de la population, urbanisation croissante avec l'éclatement de la cellule familiale, explosion de la mobilité, accroissement de la demande de santé, nouvel hédonisme... Si cette « care revolution » en est encore à ses débuts, le potentiel est considérable. Europ Assistance ambitionne de devenir un leader sur ce marché, en proposant, notamment grâce à des partenariats,

“

A l'horizon 2011, plus de 20% des habitants de la planète utiliseront Internet.”

des solutions intégrées aux problèmes de la vie quotidienne et en développant des offres à haute valeur ajoutée technologique : services pour la vie quotidienne et la santé accessibles par téléphone portable, e-santé, systèmes embarqués dans les véhicules, applications santé ou assistance de l'intelligence artificielle, logement intelligent...

### La "web revolution"

La web revolution est en marche. Côté consommateur, les obstacles à l'essor du e-commerce sont en train de disparaître : les internautes utilisent de plus en plus volontiers leur carte de crédit pour acheter en ligne, le développement de l'Internet haut débit facilite et favorise les usages commerciaux du web, enfin, la culture Internet se démocratise. La pratique des achats online se généralise ainsi chez toutes les générations et dans toutes les couches de la population. Du côté des

marques, les technologies de l'information permettent désormais de réaliser un véritable « tracking » de la consommation de chaque internaute et de faire de ce dialogue interactif et quotidien un outil d'influence pour trouver la réponse la plus adaptée aux besoins de chaque individu. De plus, avec le web 2.0 et la floraison des blogs, un consommateur en ligne n'influence et n'oriente plus seulement ses propres choix de consommation mais aussi ceux de tous les autres internautes qui lisent les contenus Internet dont il est devenu un contributeur régulier. Aujourd'hui, 53 millions de blogs sont identifiés dans le monde, mais il s'en crée un nouveau à chaque seconde ! Pour Europ Assistance, cette web revolution est un enjeu commercial crucial : 50% des consommateurs dans le monde se disent en effet prêts à payer plus pour un service à valeur ajoutée parfaitement adapté à leurs besoins.

# S'engager pour une croissance responsable

**Inscrite dans les gènes d'Europ Assistance, la responsabilité sociale d'entreprise s'exerce au quotidien, dans des actions locales, au plus près de la réalité des pays où le Groupe est implanté.**

L'histoire, les valeurs et la culture d'Europ Assistance intègrent depuis longtemps la notion de responsabilité sociale d'entreprise. Nos métiers ont toujours été au centre des grands enjeux sociétaux. De plus, notre performance actuelle et notre développement futur sont liés à notre capacité à écouter notre environnement et à répondre aux nouvelles attentes.

## **Un engagement public qui mobilise nos collaborateurs**

Aujourd'hui, l'exercice de notre responsabilité sociale est à la fois un levier d'amélioration de notre efficacité et un puissant vecteur d'innovation. Nous avons placé cette responsabilité au cœur de notre stratégie. Cet engagement stratégique est fortement relayé en interne et intégré dans toutes les dimensions de notre organisation : formation, politique de recrutement et de promotion, culture managériale, communication interne, comportements respectueux de l'environnement...

## **Agir sur le terrain**

C'est sur le terrain, dans l'action quotidienne, que se mesure la qualité et la pérennité de cet engagement. En Roumanie, à Bucarest, Europ Assistance Italie soutient le projet «Centre de Santa Macrina». Développé depuis deux ans en collaboration avec la Fondation Onlus «aiutare i bambini» (Aider les enfants), ce centre doit accueillir et aider des enfants des rues et concourir à des programmes d'assistance médicale et de réinsertion socioprofessionnelle.

En Grande-Bretagne, c'est au chevet de l'environnement que se penche une équipe de bénévoles collaborateurs d'Europ Assistance Royaume-Uni. « L'équipe verte », c'est son nom, s'efforce de travailler de façon plus écologique et de développer la sensibilité de la communauté sur le sujet.

Ou encore, Europ Assistance Allemagne a créé en coopération avec SwissLife l'association Europ Vital. Pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées, cette association privilégie les produits alliant prévention et investissement. Ses membres ont donc accès, à des conditions avantageuses, à des produits et à des prestations de services adaptés à leur âge.

## **En Afrique du Sud, mobilisation pour la santé**

Europ Assistance Afrique du Sud a choisi d'exercer sa responsabilité sociale d'entreprise en soutenant des associations qui agissent pour la santé. La compagnie soutient la Fondation Topsy, qui développe des programmes de prévention contre le Sida, et le Johannesburg Child Welfare, l'une des plus anciennes associations sud-africaines en faveur de l'enfance. Elle parraine aussi des événements comme des journées sportives pour personnes handicapées en fournissant l'assistance médicale d'urgence. Enfin, elle s'efforce de développer l'implication de ses collaborateurs. Elle a ainsi créé un Comité Responsabilité sociale qui rassemble des participants de tous les départements.









# Santé, toujours plus, toujours mieux

“

Aujourd'hui, les dépenses liées à la dépendance représentent environ 1% du PNB en France, 1,3% au Royaume-Uni et 1,5% en Italie et plus de 2% en Allemagne. Ces taux devraient doubler dans les 20 prochaines années.”

**Vivre mieux et plus longtemps : l'exigence légitime de santé et d'autonomie est au cœur des préoccupations des sociétés développées.**

Au cours des 20 prochaines années, le secteur de la santé va devenir l'un des plus importants dans l'économie des pays développés. Quant aux pays émergents, ils sont en passe de rattraper leur retard sanitaire. Les résultats du Baromètre Cercle Santé-Europ Assistance 2007 l'ont montré, les Européens sont de plus en plus sensibles aux ressources à consacrer à la santé et au traitement de la dépendance des personnes âgées : 56% des personnes interrogées jugent que le financement public pour le maintien des personnes âgées à domicile est insuffisant et 54% sont favorables à un système de prise en charge mixte privé/public. Par ailleurs, les Européens sont prêts à dé-

penser davantage pour mieux prendre soin de leur santé : 72% des personnes interrogées dans le cadre du Baromètre 2007 se déclarent prêtes à prendre en charge des dépenses supplémentaires sur leur budget familiale pour mieux prendre soin de leur santé et de celle de leur famille.

## Répondre aux nouvelles attentes

Le Groupe Europ Assistance détient de solides atouts pour répondre à cette formidable demande. Au plan local, les différentes compagnies du Groupe ont démontré, en 2007, leur capacité à répondre de façon innovante aux besoins émergents. En Italie, le service Emergenza Caldo développé par Europ Assistance Italie a proposé des services à domicile aux personnes âgées pendant la période la plus chaude de l'été, particulièrement délicate pour cette population fragile.



◀ En Italie, le service Emergenza Caldo propose des services à domicile aux personnes âgées.



“

Au plan local, les différentes compagnies du Groupe ont démontré en 2007, leur capacité à répondre de façon innovante aux besoins émergents.”

Pendant un mois, des patients sélectionnés avec la mairie de leur ville de résidence ont ainsi bénéficié d'un programme de soins à domicile et d'équipements de télémedecine adaptés à leurs besoins. En France, Europ Assistance a développé en 2007 pour Generali un portail de prévention santé destiné aux 900 000 clients de la compagnie, [agirpourmasante.com](http://agirpourmasante.com). Cette offre, intégrée dans les contrats d'assurance complémentaire santé de Generali, lui permet de renforcer la fidélité de ses clients en leur apportant un contenu de qualité accessible sur un site très ergonomique et consultable via plusieurs technologies (web, portable, sms/java). En Afrique du Sud, EATouch, ser-

vice d'urgence 24/24, apporte une assistance immédiate en cas d'événement traumatisant (viol, agression, ...). Enfin, en Suisse, Europ Assistance propose, avec GoWell, une solution innovante pour gérer l'absentéisme en entreprise. Une cellule médicale conseille les collaborateurs au téléphone et les oriente de façon confidentielle vers des solutions appropriées.

Au plan international, avec International Health Solutions (IHS), le Groupe s'est doté depuis 2005 d'une structure dédiée à la création et la gestion de structures médicales et de tous services d'ingénierie médicale pour le compte de grands groupes industriels. C'est le cas par



Le portail de prévention santé [agirpourmasante.com](http://agirpourmasante.com), développé par Europ Assistance France.

exemple au Tchad où le Groupe gère plusieurs cliniques pour le compte de la compagnie pétrolière Exxon Mobil ainsi qu'une dizaine de partenaires et sous traitant parmi lesquels se trouvent quelques uns des plus grands groupes de l'industrie pétrolière. La création en 2005 d'un Comité Médical Groupe lui permet de mieux répondre aux nouvelles problématiques globales de santé. En 2007, ce Comité a notamment poursuivi un ambitieux programme d'audit des structures médicales dans le monde entier. Mené par des médecins auditeurs, ce programme est destiné à identifier et à auditer (de l'hygiène des chambres à la quali-

té des équipements) des structures médicales dans 90 pays. Aujourd'hui plus de 750 structures dans 62 pays ont été passées au crible de 250 critères d'évaluation.

“ Dans les 20 ans qui viennent, la santé sera l'un des deux premiers secteurs économiques mondiaux. ”



Le Groupe gère plusieurs cliniques au Tchad, dans le cadre de la structure International Health Solutions (IHS).

## Innovation

Avec Case Management, Europ Assistance Allemagne a lancé en 2007 une véritable plate-forme d'assistance totalement dédiée aux personnes dépendantes pour les accompagner chaque jour, personnellement et professionnellement, dans le domaine de la santé. Un Care Manager, coordinateur et interlocuteur unique du client, est placé au centre du dispositif. Grâce à une approche globale et individualisée des besoins du patient, le service permet un rétablissement rapide après un accident. Case Management accélère en effet le retour à la vie normale sur les plans médical, social et professionnel, grâce à la coordination de l'ensemble des acteurs impliqués (médecin, assurance maladie, administration, services à domicile...). Les démarches sont simplifiées et les dépenses de santé contrôlées. En Autriche, le service a séduit plus de 300 clients depuis 3 ans.



# L'automobile, de l'assistance technique au service à la personne

**De plus en plus global et de plus en plus orienté vers le service à la personne, le marché automobile permet au Groupe de capitaliser sur ses atouts et son image.**

Avec 70 millions de véhicules neufs vendus dans le monde en 2007, le marché automobile reste porteur de croissance, notamment dans les pays émergents. Sur les marchés matures, c'est la pertinence, la flexibilité, la qualité du service et l'innovation qui font la différence, aussi bien auprès des particuliers que chez les grands clients, constructeurs, assureurs ou distributeurs.

## A la place du conducteur

Répondre au plus près aux nouveaux besoins des automobilistes : c'est donc cette préoccupation qui a guidé plusieurs innovations lancées par

Europ Assistance en 2007. En juin, la compagnie française a noué un partenariat avec 118 218, premier opérateur de renseignements téléphoniques en France. Les télé-conseillers 118 218 orientent désormais prioritairement vers Europ Assistance les appels des clients qui ont besoin d'un dépannage automobile lorsque ceux-ci ne demandent pas le nom d'un prestataire en particulier.

Europ Assistance France a également initié en 2007 i-dep, une solution innovante qui permet de gagner du temps à tous les stades du processus de dépannage automobile en partageant l'information sur un extranet avec le réseau de partenaires d'Europ Assistance.

Autre innovation 2007 : l'intégration d'une prestation de stage de récupération de permis dans « Modulo Flotte », l'offre d'assistance auto ►



► **Europ Assistance est désormais partenaire de 118 218, premier opérateur de renseignements téléphoniques en France.**



“

Avec des prestations de plus en plus dirigées vers la personne et non plus seulement vers le véhicule, Europ Assistance tire profit de son positionnement et de son image de qualité.”

«à la carte» destinée aux entreprises et aux collectivités locales. Après Europ Assistance Espagne, Europ Assistance France est la deuxième filiale du Groupe à traiter la problématique du permis à points. Ailleurs en Europe l'année a été marquée par de nouveaux partenariats commerciaux.

En Pologne, la compagnie polonaise a lancé un programme d'assistance auto avec BZ WBK Leasing SA pour l'ensemble de ses clients qui le choisisse pour louer un véhicule. Europ Assistance Royaume-Uni a conclu sur son territoire un accord pour fournir ses services d'assurance automobile aux clients de Quinn Direct Royaume-Uni, l'un des tous premiers assureurs automobiles locaux.

### La garantie, un nouvel atout

Depuis l'intégration d'Icare en 2004, le Groupe est présent sur le marché de la garantie automobile. En 2007, Europ Assistance, déjà fournisseur de Ford dans 5 pays pour l'activité véhicules d'occasion, a été choisi pour un 6<sup>ème</sup> pays, l'Italie. Un premier contrat poids lourds et Véhicules Utilitaires Légers a également été remporté pour 3 pays d'Europe avec Renault Trucks. Enfin, pour simplifier la commercialisation de ses produits par les vendeurs automobiles, Icare a revu son offre entretien-réparations et lancé en France le pack Modulea. Avec 3 niveaux de couverture, Simplicité, Tranquillité et Félicité, et 3 formules kilométriques, il



Le Pack Moduléa, lancé par Icare, simplifie la commercialisation des produits de garantie automobile.



s'adapte aux besoins de tous les utilisateurs, quels que soient leur budget et leur consommation kilométrique.

#### Un partenaire de choix du monde automobile européen

Sur le marché mondial de l'assistance automobile, le Groupe a confirmé en 2007 l'efficacité de sa structure dédiée, Automotive International Sales and Marketing (AISM). Avec des prestations de plus en plus dirigées vers la personne et non plus seulement vers le véhicule, Europ Assistance tire profit de son positionnement et de son image de qualité. De plus, l'existence d'une cellule dédiée qui répond aux grands appels d'offres pan-européens des

constructeurs est un véritable atout. D'outsider sur ce marché, Europ Assistance est donc devenu un acteur majeur sur le marché de l'assistance fournie aux constructeurs automobiles en 2007, en bâtissant de solides partenariats à long terme, tels que Toyota et Lexus (depuis respectivement 1996 et 2000), et en remportant 12 appels d'offres sur 18 (dont 5 reportés en 2008). Europ Assistance traite aujourd'hui 66% des volumes de Mazda en Europe, dans 6 pays et 74% des volumes de Nissan Europe dans 21 pays. Déjà prestataire d'un constructeur français de premier plan pour la garantie, le Groupe Europ Assistance a également remporté l'appel d'offres de cet acteur majeur du marché pour la gestion de l'assistance routière dans 7 pays.



“

### 407 millions

C'est le chiffre d'affaires, en euros, réalisé par le Groupe Europ Assistance dans le métier de l'automobile en 2007. Un chiffre d'affaires en progression de 7,7% par rapport à 2006.

”

#### Innovation

Europ Assistance Italie a lancé en 2007, en partenariat avec ViaMichelin, une offre innovante qui associe navigation GPS, service d'itinéraire et assistance automobile. Vendu chez les distributeurs d'électronique, ce produit donne une forte visibilité à la marque Europ Assistance.







# Voyage, la Web attitude

**Aujourd'hui, le voyage s'achète et se consomme différemment. De plus en plus souvent choisi et assemblé en ligne, il est construit sur-mesure. Une tendance que doivent refléter les produits d'assistance qui l'accompagnent.**

Comme celui de l'automobile, l'univers du voyage est devenu de plus en plus global. Il est aussi entré dans l'ère du marketing one to one, avec des offres personnalisées qui s'adaptent à chaque profil de client. Enfin, c'est l'un des marchés où l'irruption d'Internet a bouleversé la donne. D'après le baromètre vacances Ipsos-Europ Assistance, 39% des Européens ont utilisé Internet en 2007 pour réserver leurs voyages. En outre, 32% d'entre eux ont déclaré avoir l'intention d'organiser eux-mêmes leur voyage en « assemblant » des prestations séparées.

## **Plug&Sell™, une nouvelle génération d'offres**

En 2007, le Groupe a pris toute la mesure de cette mutation en définissant une stratégie marketing internationale basée sur la personnalisation de l'offre. Elle se décline sur tous les canaux de distribution, offline et online, du Groupe.

Cette nouvelle stratégie globale en matière d'assurance voyage a par exemple permis au Groupe d'enregistrer de premiers succès commerciaux d'envergure à l'échelle mondiale, notamment avec le Club Méditerranée, groupe avec lequel un contrat global a été signé pour 22 pays sur 5 continents.

Dans le cadre de cette stratégie complète et multicanal, le Groupe Europ Assistance a parallèlement lancé Plug&Sell™, une plate-forme e-commerce innovante destinée aux voyageurs, aux tours opérateurs et aux compagnies aériennes. ►



► **En matière d'assistance voyage, Europ Assistance propose des solutions de plus en plus complètes et personnalisées.**



“

En matière d'assurance voyage, le Groupe a défini en 2007 une stratégie marketing internationale basée sur la personnalisation de l'offre.”

Une solution choisie d'ores et déjà par la compagnie aérienne SAS pour l'assurance voyage de ses clients dans 12 pays.

Alors que la plupart des opérateurs proposent des solutions d'assurances voyage standards, offrant une réponse unique au niveau mondial, Plug&Sell™ peut en effet être adaptée et déclinée en fonction des réalités locales des marchés. Pour SAS, par exemple, les prestations d'assurances voyage peuvent varier d'un pays à l'autre, mais aussi en fonction du type de billet émis, de la destination et de la durée du voyage.

Le client final a même la possibilité d'ajouter ou de supprimer des garanties à l'intérieur de l'offre qui lui est proposée. L'outil a ainsi séduit de nombreux clients locaux des compagnies du Groupe : ReiseFeber en Scandinavie (le site Internet de vente de voyages en ligne du groupe Travelocity,

filiale de Sabre Holdings), Generali Espagne OfiViaje (un des principaux réseaux d'agence de voyages en Espagne), Generali Allemagne, ou encore TravelSoft (GDS international).

#### Une dynamique commerciale locale

Sur ses marchés locaux, Europ Assistance a continué d'innover en 2007. Europ Assistance Italie a ainsi lancé un nouveau produit Voyage pour les familles. Flexible et modulable, Viaggi NostopFamiglia comprend le remboursement des frais médicaux, une assistance bagages, une protection juridique, ainsi qu'une assurance responsabilité civile en cas d'accident. Ces prestations sont complétées par des services gratuits comme les conseils médicaux et pédiatriques pendant le séjour ou une assistance à domicile après hospitalisation. Aux Etats-Unis, la compagnie américaine a lancé VIP Assist, une offre haut de gamme regroupant



La vidéo virale "Circuito Chiuso", lancée par Europ Assistance Italie.

pant des services d'assistance voyage et famille/domicile. En France, le groupe FRAM a choisi Europ Assistance France pour offrir à ses 500 000 clients une solution complète d'assurance et d'assistance voyage. Au Royaume-Uni, Europ Assistance est désormais partenaire de Holiday Extras, un acteur majeur du secteur des loisirs, pour l'assistance voyage et a été choisi par Cheaptravelinsurance.com pour fournir une solution complète et sur mesure d'assistance à ses clients.

#### Communiquer autrement

Enfin, le Groupe s'est aussi démarqué dans sa communication avec les internautes. Il a créé l'événement en proposant la première police d'assistance aux voyages virtuels sur Second Life. La diffusion d'une vidéo mettant en scène avec humour des accidents fictifs touchant des avatars lors de leurs déplacements dans Second Life a

permis d'orchestrer une rumeur via les blogs et les plates-formes d'hébergement vidéo dans trois pays, la France, l'Espagne et le Royaume-Uni. Une trentaine de blogs ont relayé l'opération et la vidéo a été vue plus de 7000 fois. En Italie, pour promouvoir ses activités d'assistance voyage, Europ Assistance a lancé sur le portail Dailymotion sa première vidéo virale, "Circuito chiuso". Dès la première semaine, le clip a été vu par 90 000 internautes.

# +81%

C'est le rythme moyen de croissance annuelle des ventes de voyages en ligne en Europe depuis 2002.

#### Innovation

##### Le e-commerce selon Europ Assistance : personnalisation et simplicité

Piloté à partir d'une plate-forme e-commerce globale par la Direction de l'Innovation, du Marketing et des Ventes Internationales du Groupe, le déploiement d'une nouvelle génération de sites e-commerce grand public a démarré en 2007.

Cette plate-forme est conçue pour irriguer à terme tous les métiers d'Europ Assistance mais le Groupe a choisi de la déployer prioritairement dans l'activité Voyages, qui représente 29% de son chiffre d'affaires mondial. Elle permet aux internautes de construire et de personnaliser eux-mêmes leur couverture d'assurance en fonction de leurs besoins. En 2007, trois pays, l'Allemagne, l'Espagne et le Portugal, ont lancé leur site e-commerce.



◀ Europ Assistance a lancé en 2007 la première police d'assistance dans l'univers de Second Life.



## Services, une nouvelle ère commence

**L'assistance n'est plus réservée aux situations d'urgence. Aujourd'hui, c'est dans leur vie quotidienne que les consommateurs veulent être accompagnés, avec des services pratiques et performants.**

De plus en plus de familles monoparentales, de couples dont les deux membres travaillent, le temps libre multiplié par trois en un siècle : dans les pays développés, la convergence de ces phénomènes fait naître de nouveaux besoins d'accompagnement, dans des domaines très variés. Aide aux devoirs, assistance pour des tâches de la vie quotidienne, coaching..., l'univers des services à la personne est extrêmement riche. Sur ce marché encore très frag-

menté, Europ Assistance a l'ambition d'installer une marque forte et reconnue, en capitalisant sur son réseau international et sur la légitimité et la confiance développée dans ses métiers historiques.

Les services à la personne sont un domaine où la fertilisation croisée fonctionne bien. Le produit ID Theft, initialement développé aux USA et qui propose des solutions aux personnes victimes de vols de leurs papiers d'identité ou de fraudes, a ainsi été lancé en novembre 2007 au Royaume-Uni et dans les pays nordiques. Au Royaume-Uni, Europ Assistance a mis sur le marché en 2007 un service de dépannage à domicile directement inspiré de celui développé pour IKEA par Europ Assistance Italie. ▶



◀ **Europ Assistance ambitionne de devenir un leader sur le marché des services à la personne.**







“

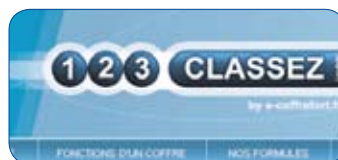
En 2007, les nouveaux services font la part belle aux nouvelles technologies de la communication et de l'information.”

#### Les nouvelles technologies, clé de l'innovation

Les nouveaux services lancés en 2007 font la part belle aux nouvelles technologies de la communication et de l'information. En France, Europ Assistance a mis sur le marché, avec 123classez.com, un véritable coffre-fort virtuel qui permet d'archiver en ligne des documents importants. Les documents scannés sont stockés sur des serveurs hautement sécurisés et les clients ayant souscrit au service peuvent y accéder à tout moment et partout dans le monde, via une simple connexion Internet. La version « 1ère classe » donne accès à un service de conciergerie-voyages permettant d'obtenir, 24h/24 et 7j/7, certains documents du coffre-fort par fax, e-mail ou courrier express international, sur simple appel à Europ Assistance.

123classez.com s'adresse aux particuliers mais peut aussi être commercialisé auprès des partenaires du Groupe, banques, organismes financiers, professionnels de l'assurance, du tourisme ou de l'automobile, qui enrichissent ainsi l'offre proposée à leurs clients.

Autre innovation : Virbac, 8<sup>ème</sup> laboratoire vétérinaire mondial, a choisi Europ Assistance France pour assurer les prestations d'assistance de son nouveau produit, « BackHome GPS ». Cette solution basée sur la technologie GPS permet de retrouver les chiens fugueurs grâce à une balise fixée au collier de l'animal. Elle comprend aussi des services d'accompagnement (envoi de secours, taxi animalier...) et de garde de l'animal en cas d'empêchement du propriétaire pour raisons de santé.



Le site 123classez.com, un nouveau service d'archivage en ligne lancé en France.



### L'information, un service à valeur ajoutée

Dans un environnement foisonnant, l'accès à une information de qualité, fiable et actualisée, est devenu un service que les consommateurs sont prêts à payer. Aux États-Unis, la compagnie américaine a ainsi lancé, autour de son offre ID Theft, le blog Me&Me. Actualisé quotidiennement, il est structuré autour de deux rubriques principales. «Good me» donne des conseils de prévention, «Bad me» évoque les risques les plus courants et les fraudes rapportées dans les medias. En Autriche, Europ Assistance Autriche a lancé « l'Assistant éducation », un nouveau service qui aide les entreprises à sélectionner les meilleurs programmes de formation pour leurs collaborateurs.

Ce service s'adresse aussi au grand public (élèves, étudiants, parents) et fournit des informations sur les stages, les emplois, les cursus ou encore le logement étudiant.

# 9 millions

C'est le nombre estimé de familles monoparentales en Europe de l'Ouest qui ont besoin de services quotidiens

### Innovation

#### 24-Fix, un vrai service au quotidien

Les ménages sud-africains s'équipent de plus en plus et ont donc besoin d'entretenir et de réparer régulièrement leurs équipements ménagers de base. Or cet entretien devient coûteux lorsque la garantie de l'appareil a expiré. De plus, il est souvent long et difficile de trouver un prestataire pour effectuer la réparation.

Avec 24-Fix, Europ Assistance Afrique du Sud a donc développé une solution d'assistance complète et clés en main pour tous les équipements de la maison : plomberie, appareils électriques et électroniques... Contrairement aux dépannages d'urgence « classiques », 24-Fix couvre les réparations et les situations de tous les jours et on peut recourir à ce service autant de fois qu'on le souhaite. Commercialisée seul ou inclus dans des contrats d'assistance à domicile, 24-Fix est aujourd'hui l'offre la plus large du marché sud-africain, avec un réseau de plus 500 prestataires référencés et un accueil téléphonique 7 jours/7, 24 heures/24.



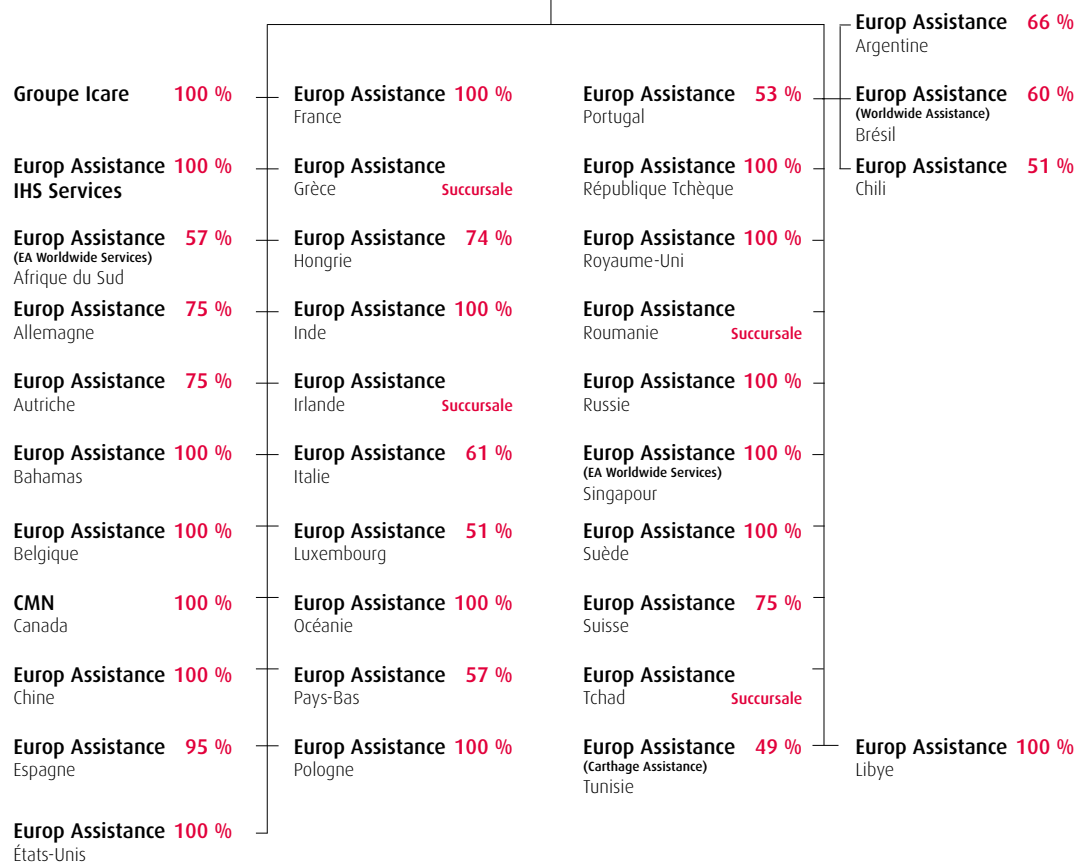
Le blog Me&Me, lancé par Europ Assistance États-Unis, autour de son offre ID Theft.

# La structure simplifiée du Groupe

Structure simplifiée au 31 décembre 2007

Groupe Generali 99,97 %

Europ Assistance Holding



## Conseil d'Administration d'Europ Assistance Holding

### Administrateurs

Claude TENDIL	Président du Conseil d'Administration
Martin VIAL	Administrateur – Directeur Général
Sergio BALBINOT	Administrateur
GENERALI Vie, représentée par Kishore C. BANGER	Administrateur
Michel BEAUCHESNE	Administrateur
Alessandro DONA	Administrateur
GENERALI Iard, représentée par Éric LE GENTIL	Administrateur
GENERALI France, représentée par Valter TREVISANI	Administrateur

## Comité Exécutif du Groupe

Martin VIAL	Directeur Général
Odile COLLIGNON	Directrice Générale Adjointe – Pôle Ressources
Andrea MENCATTINI	Directeur Délégué – Italie, Allemagne, Europe centrale et de l'Est, CEI (Région 1)
Thierry DEPOIS	Directeur Délégué – France, Icare, Benelux, Tunisie, Libye (Région 2)
Patrick LEROY	Directeur Délégué – Royaume-Uni, Irlande, Scandinavie, Amérique du Nord, Afrique du Sud, IHS (Région 3)
Manrico IACHIA	Directeur Délégué – Péninsule Ibérique, Amérique latine, Moyen-Orient, Asie (Région 4)
Odile COLLIGNON (par intérim)	Directeur de l'Innovation, du Marketing et des Ventes Internationales
Pascale GIET	Directrice de la Communication et du Développement Durable
Patrick GUET	Directeur de la Réingénierie, des Opérations et des Systèmes d'Information

### Des politiques RH communes

La croissance récente du Groupe a été génératrice d'emplois : +36% en 4 ans. Pour accompagner cette croissance des effectifs et réussir la seconde phase du Plan Columbus, Europ Assistance a engagé une politique volontariste de gestion des ressources humaines pour créer une véritable communauté de talents attachée à Europ Assistance. Pour y parvenir, le Groupe a identifié trois enjeux majeurs. Premier enjeu : mieux réussir l'intégration des nouveaux collaborateurs, notamment en instituant un parrainage pour tout nouvel entrant. Second axe : favoriser les échanges d'expérience en développant la mobilité internationale faible jusqu'à présent. Enfin, troisième enjeu : développer les compétences à partir d'un référentiel international Groupe, grâce à une politique commune d'évaluation et à un effort accru de formation.

### Un projet nommé Diamant

La convergence des outils financiers est une nécessité pour Europ Assistance qui ambitionne de devenir un Groupe résolument mondial. Lancé en 2007, le projet Diamant vise à harmoniser les processus et les outils financiers du Groupe et à remplacer progressivement les outils obsolètes utilisés localement. Le projet, qui mobilise et implique activement les régions, se décline en deux phases. Jusqu'à fin 2008, un nouvel outil de reporting unifié sera implanté dans toutes les sociétés du Groupe. Et d'ici fin 2011, un modèle financier Groupe sera défini et déployé dans toutes les entités.





## Événements 2007

### La santé, une préoccupation croissante



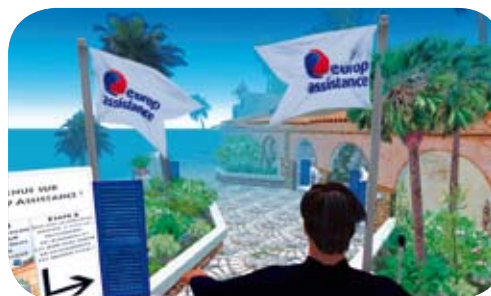
Où en sont les Européens sur les questions de santé ? Le baromètre Cercle Santé Europ Assistance, qui recueille les perceptions des citoyens de 5 pays de l'Union, permet d'en savoir un peu plus. Pour mieux prendre soin de leur santé, une majorité des personnes interrogées lors de l'édition 2008 est prête à dépenser davantage. Par ailleurs, le baromètre révèle une forte sensibilité des Européens aux besoins liés à la dépendance des personnes âgées. Enfin, les Européens demandent davantage de recherche et de prévention et ils acceptent l'idée qu'ils puissent être amenés à voyager pour se soigner.

### À l'écoute des voyageurs européens



Intentions de départ en hausse (+6%) mais budget légèrement à la baisse, c'est l'un des principaux enseignements du 7e Baromètre vacances Ipsos-Europ Assistance. Réalisée auprès d'un échantillon de 3 500 Européens de 7 nationalités, cette enquête a aussi montré que les réservations via Internet continuent d'augmenter significativement : 39% des Européens recourent à ce canal pour préparer leurs voyages. Enfin, les Européens restent vigilants sur les risques en vacances.

## Assistance virtuelle sur Second Life



Fidèle à son esprit pionnier, Europ Assistance a lancé en juin 2007 la première police d'assistance aux voyages virtuels dans Second Life. Disponible sur l'île d'Europ Assistance, cette police virtuelle est symbolisée par une ceinture et une aura que revêtent les avatars protégés. Elle peut être souscrite gratuitement par tous les avatars qui veulent se protéger des accidents de téléportation...

## Assistance au long cours



En tant que filiale de Generali, Europ Assistance apporte toute son expérience et tout son savoir faire en matière d'assistance à Yann Eliès et à son équipe, tout au long du programme de courses qui mènera le monocoque aux couleurs de Generali jusqu'à la ligne d'arrivée du Vendée Globe en 2009, aux Sables-d'Olonne. En 2007, le bateau a participé au Tour des Iles Britanniques et au Record SNSM (en équipage) en juin, à la Course du Fastnet (en équipage) en août, à la Transat Jacques Vabre (en double) en novembre, et à la Transat BtoB (en solitaire) en décembre.

## L'Inde, marché de demain



L'Inde fait partie des marchés émergents prioritaires pour le Groupe. Dans ce pays où le métier de l'assistance n'existe pratiquement pas aujourd'hui, il a créé une filiale en juin 2007. Les premières opérations devraient débuter courant 2008, dans l'assistance automobile.

## Contrat international Club Méditerranée

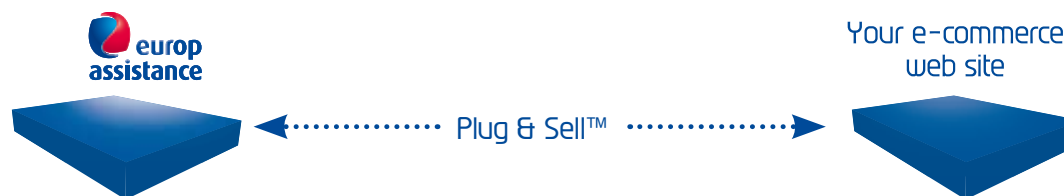
Le groupe Club Méditerranée a choisi Europ Assistance pour piloter son programme d'assurance voyage dans le monde entier, soit 22 pays sur 5 continents. Cet accord international est une première dans le monde de l'assurance voyage et sur le marché du tourisme.

## Décès du fondateur d'Europ Assistance



Entrepreneur visionnaire, Pierre Desnos avait fondé en 1963 Europ Assistance et « inventé » un nouveau métier, l'assistance. Il est décédé en novembre 2007, à l'âge de 90 ans.

## Plug & Sell™, le prêt à voyager



Avec Plug&Sell™, le Groupe Europ Assistance lance la première solution d'assurance en ligne entièrement sur-mesure, spécialement conçue pour les voyageurs, tours opérateurs et compagnies aériennes. Cette offre est en phase avec l'évolution du comportement des consommateurs, qui souhaitent « assembler » eux-mêmes le voyage de leur choix. Plug&Sell™ sera lancé dans 24 pays du Groupe avant fin 2008.



**Groupe Europ Assistance**

7, boulevard Haussmann - 75309 Paris Cedex 09 - France

**Tél. :** + 33 1 58 34 23 00 - **Fax :** + 33 1 58 34 23 99

[www.europ-assistance.com](http://www.europ-assistance.com)