



Repères 2009-2010



Sommaire

- 01 Profil
- 02 Message du Président et du Directeur Général
- 04 Une couverture mondiale
- 06 Chiffres clés 2009
- 08 La nouvelle ère des services d'assistance personnalisée, celle des *Care Services***
- 10 **Aux côtés d'un monde qui change**
 - Un monde de mobilité
 - Améliorer la qualité de vie de chacun
- 12 **Innover pour renforcer les liens**
 - Inventer les services d'assistance personnalisée 3.0
 - Travailler en équipe, main dans la main
- 14 L'assistance, c'est notre métier**
- 16 En Voyage
- 18 En Automobile
- 20 En Santé
- 22 En Famille & Domicile
- 24 Le Groupe en 2009-2010**
- 24 Responsabilité sociale
- 26 Hommes et management
- 28 Organisation
- 30 Faits marquants 2009-2010

Bienvenue dans la révolution de l'assistance personnalisée, la Care Revolution

Les évolutions de notre société et les innovations technologiques accélèrent la transformation de notre secteur. L'effet conjugué de la globalisation, de l'augmentation de l'espérance de vie, de l'urbanisation croissante, de la mobilité, de la demande de santé et de la montée du temps libre génère une explosion de demandes de services d'information, de prévention, de protection ou d'accompagnement de plus en plus personnalisés, dans la vie quotidienne comme dans des circonstances exceptionnelles.

Inventeur de l'assistance, le groupe Europ Assistance s'engage à être aux côtés de ses clients en permanence, en leur offrant des services de prévention et d'assistance sur-mesure en Santé, Famille & Domicile, et en mobilité partout dans le monde, pour améliorer leur qualité de vie et garantir leur tranquillité d'esprit. Grâce à une forte culture de l'innovation et à l'intégration des nouvelles technologies, le Groupe les accompagne toujours plus loin avec une prise en charge humaine dès les premiers instants. L'ambition d'Europ Assistance est de devenir l'entreprise la plus innovante des services d'assistance personnalisée – l'univers des *Care Services* – à horizon 2015.

Notre ambition collective

devenir l'entreprise la plus innovante de notre secteur

L'année 2009 confirme, dans une conjoncture particulièrement difficile, le renforcement de notre compétitivité dans nos métiers historiques Voyage et Automobile, et la montée en puissance de nos deux relais de croissance: Santé et Famille & Domicile.

Le groupe Europ Assistance occupe désormais une position stratégique. Il a doublé sa taille et triplé ses bénéficiaires en cinq ans. Il est aujourd'hui mieux armé pour maîtriser les évolutions de son environnement et tirer parti des opportunités d'un monde en pleine transformation pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de ses clients.

Nous tenons à associer étroitement nos équipes et nos partenaires à la réussite de cette aventure humaine. Leur professionnalisme et la formidable dynamique collective dont ils ont su faire preuve l'expliquent pour une bonne part.

Notre stratégie, désormais portée par le plan stratégique Galileo 2011-2015, est guidée par les transformations de notre société contemporaine: renforcer notre présence dans les zones du monde à fort potentiel, accélérer l'équilibrage de nos activités et poursuivre notre stratégie d'intégration de services en agrégeant de nouveaux partenaires métiers ou technologiques sur toute la chaîne de valeur.

Notre ambition collective est de devenir l'entreprise la plus innovante des services d'assistance personnalisée afin d'assurer une croissance durable au bénéfice de nos clients, entreprises et particuliers en premier lieu, et aussi de nos collaborateurs et de nos partenaires.

Notre identité doit également accompagner ces transformations. « You live We care »: notre nouvelle signature vise à faire d'Europ Assistance une marque mondiale chargée de sens, une marque de professionnalisme et d'innovation pour nos clients, une marque d'appartenance pour nos collaborateurs et notre réseau. Nous voulons qu'elle soit la marque des services d'assistance personnalisée nouvelle génération.

Cette signature traduit également le rôle majeur que le groupe Europ Assistance veut jouer en tant qu'entreprise responsable, en contribuant à une nouvelle forme de solidarité et de progrès pour tous.

Claude Tendil,
Président du Conseil d'Administration

Martin Vial,
Directeur Général



Claude Tendil,
Président du Conseil d'Administration

Martin Vial,
Directeur Général

N° 1 en couverture

Le groupe Europ Assistance s'appuie sur une forte présence mondiale à travers ses 36 filiales, ses 410 000 partenaires référencés et ses 39 plates-formes téléphoniques. Il propose à près de 300 millions de clients une large gamme de services d'assistance personnalisée en Automobile, Voyage, Santé, Famille & Domicile.



RÉGION 1

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

31,9% du CA consolidé du Groupe
88 500 000 clients couverts



RÉGION 2

France, Icare, Benelux,
Tunisie, Libye

35,7% du CA consolidé du Groupe
42 300 000 clients couverts



RÉGION 3

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

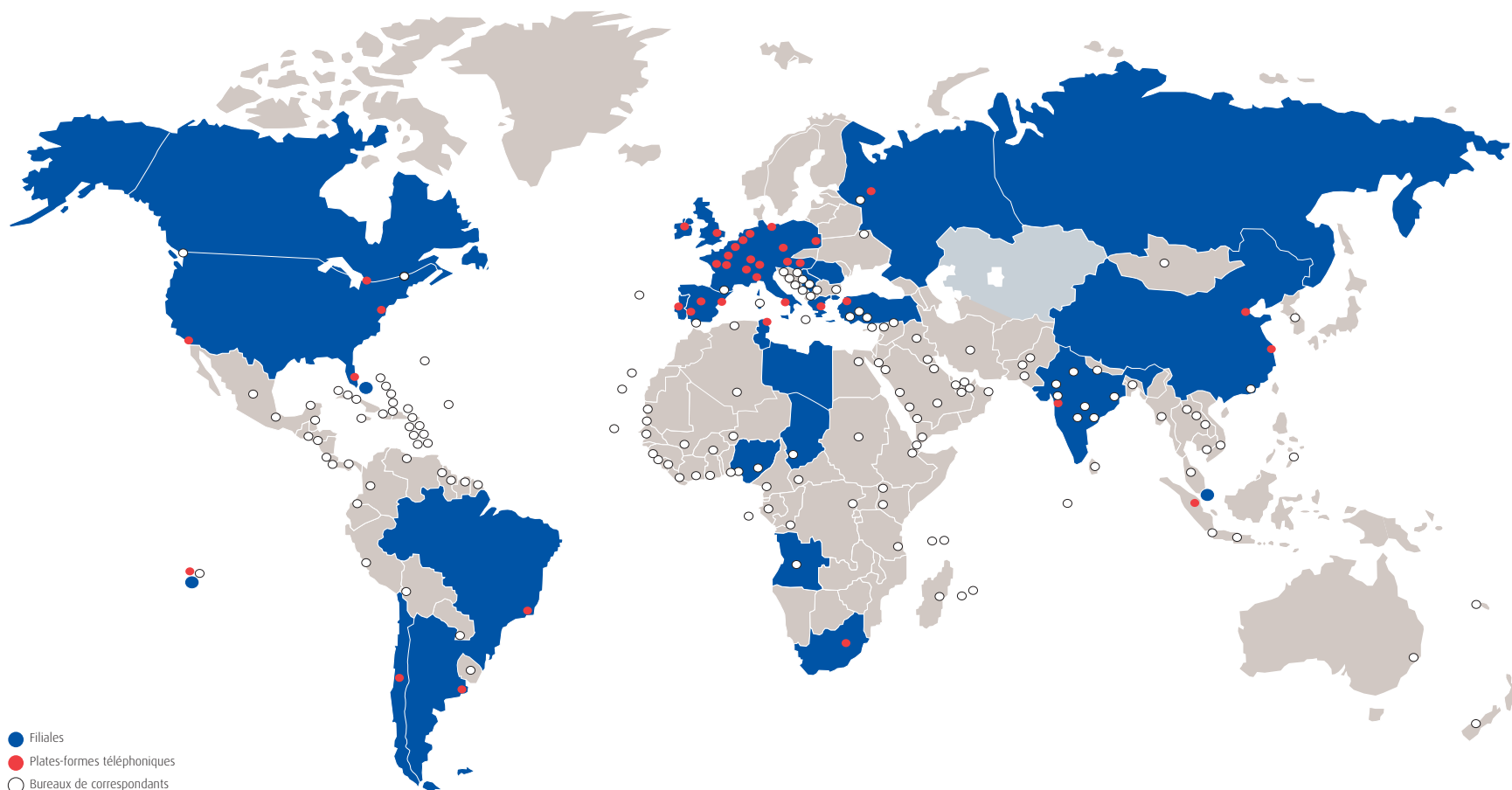
16,7% du CA consolidé du Groupe
65 000 000 clients couverts



RÉGION 4

Péninsule Ibérique, Amérique Latine,
Moyen-Orient, Asie

15,7% du CA consolidé du Groupe
93 600 000 clients couverts



- Filiales
- Plates-formes téléphoniques
- Bureaux de correspondants

300
MILLIONS DE CLIENTS
couverts dans le monde,
7 j/7, 24 h/24

39 PLATES-FORMES TÉLÉPHONIQUES

Angers, Arnhem (Pays-Bas), Athènes, Badajoz (Espagne), Barcelone, Bruxelles, Budapest, Buenos Aires, Deventer (Pays-Bas), Fort Lauderdale (USA), Genève, Istanbul, Johannesburg, Le Mans (France), Lisbonne, Londres, Madrid, Milan, Moscou, Mumbai, Munich, Navan (Irlande), Papeete, Paris, Pékin, Prague, Rende (Italie), Rostock (Allemagne), San Diego, Santiago (Chili), São Paulo, Shanghai, Singapour, Toronto, Tunis, Varsovie, Vienne, Washington DC, Zurich.

36 FILIALES

Afrique du Sud, Allemagne, Angola, Argentine, Autriche, Bahamas, Belgique, Brésil, Canada, Chili, Chine, Espagne, États-Unis, France, Grèce, Hongrie, Inde, Irlande, Italie, Libye, Luxembourg, Nigeria, Pays-Bas, Pologne, Polynésie Française, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Serbie, Singapour, Suisse, Tchad, Tunisie, Turquie.

Chiffres clés

2009

Chiffre d'affaires consolidé
1 288 M€

Résultat net
21,1 M€

CA réalisé hors de France
74 %

Capitaux propres
195 M€

Une dynamique de croissance affirmée

Avec un chiffre d'affaires qui a plus que doublé et un résultat opérationnel multiplié par trois depuis 2004, l'exercice 2009 confirme la dynamique de développement du Groupe.

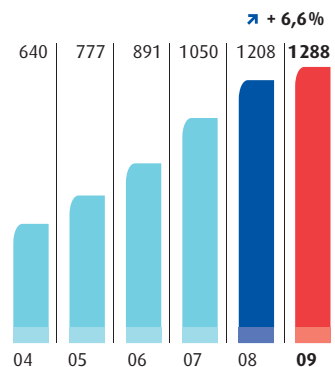
Après cinq années de croissance très soutenue et en dépit de la crise économique et financière, la performance 2009 du groupe Europ Assistance démontre – plus encore que les années précédentes – la pertinence des choix stratégiques opérés depuis 2004 : renforcement de la compétitivité sur ses métiers historiques, réorganisation de ses

activités et déploiement de relais de croissance dans les univers de la Santé et de la Famille & Domicile.

Malgré une conjoncture particulièrement défavorable dans les secteurs du Voyage et de l'Automobile, le Groupe a maintenu, en 2009, une forte progression sur ces activités – + 7 % en Automobile, + 4 % en Voyage – et poursuivi la montée en puissance de ses nouveaux métiers, Santé et Famille & Domicile. Ces deux relais de croissance ont fortement contribué aux résultats et représentent aujourd'hui près du quart de l'activité globale du Groupe.

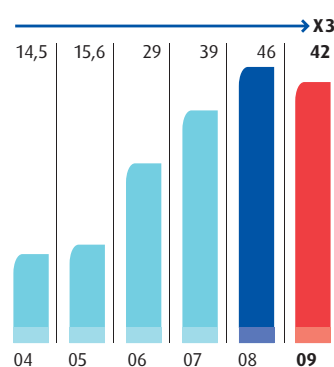
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

En millions d'euros



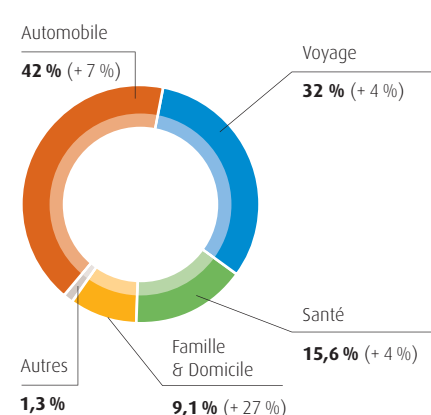
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT

En millions d'euros



CHIFFRE D'AFFAIRES PAR MÉTIER

En % du chiffre d'affaires



Europ Assistance en chiffres

6 800 collaborateurs

4 200 chargés d'assistance

400 professionnels de la médecine

80 sociétés consolidées dans 36 pays

208 pays couverts par les correspondants du Groupe

39 plates-formes téléphoniques

410 000 partenaires référencés

300 millions de clients couverts directement par Europ Assistance ou via ses partenaires

53,8 millions d'appels traités par les chargés d'assistance

11,45 millions d'interventions réalisées

2,9 millions d'automobilistes dépannés

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

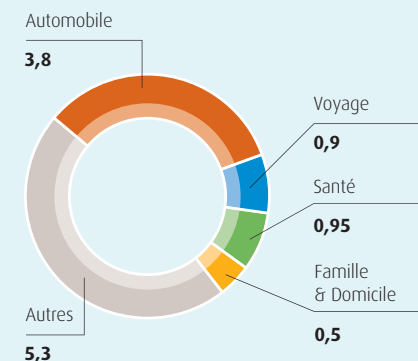
32 000 billets achetés en vols commerciaux pour rapatrier les clients du Groupe

151 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 RÉALISÉES
En millions





La nouvelle ère des services d'assistance personnalisée, celle des *Care Services*

*Europ Assistance,
la marque de référence
des services d'assistance
personnalisés*

Il n'est pas un des aléas de la vie personnelle ou professionnelle qui n'ait donné naissance ou inspiré nos services. Nous avons été les pionniers en 1963 pour organiser les métiers de l'assistance dans la couverture des risques et sinistres, en mobilité et au quotidien.

Notre ambition est aujourd'hui de devenir le leader mondial des services d'assistance personnalisée. Ce leadership s'appuie sur le développement d'une offre de services qui répondent de manière innovante et personnalisée aux nouveaux besoins des consommateurs, sur une information en temps réel grâce aux nouvelles technologies, et sur des relations humaines fortes pour garantir le bien-être et la tranquillité d'esprit de nos clients partout dans le monde.

1,73 milliard
d'internautes

Source: Cabinet Forrester Research, 2008

250 millions
de smartphones
dans le monde en 2010

Source: Baromètre Téléphone mobile

Un monde *de mobilité*

Augmentation du temps consacré aux voyages et aux loisirs, allongement des temps de transports... la mobilité génère de nouveaux besoins en termes de sécurité, d'assistance technique et de maintenance des véhicules, ou encore d'information touristique ou routière. Europ Assistance innove en permanence pour accompagner ses clients en mobilité: sites internet ou application pour téléphones portables

de préparation de voyages avec des informations santé, administratives et touristiques, contrats d'assistance automobile paneuropéens ou mondiaux.

À chaque instant, les collaborateurs du Groupe font preuve d'agilité pour travailler en réseau, partager à distance leurs expériences et mettre en relation de nouveaux partenaires mondiaux pour mieux servir les clients.





Améliorer la qualité de vie *de chacun*

Dans un contexte d'urbanisation croissante, de vieillissement de la population et d'éclatement des cellules familiales, la consommation de masse a fait place à l'hédonisme et à la recherche de services de proximité à « la carte ». Pour accompagner ces changements, le groupe Europ Assistance place

l'humain au cœur des services d'assistance personnalisée, en apportant une réponse humaine et personnalisée dans la langue de ses clients partout dans le monde. Il capitalise sur les nouvelles technologies pour offrir des services à haute valeur ajoutée tels que des services de téléassistance pour l'autonomie des seniors.



Pour Martin Vial, la *Care Revolution* est une nouvelle ère de la mondialisation où la confiance et la proximité sont les valeurs recherchées par chacun.

(*La Care Revolution*, éditions Nouveaux Débats Publics, 2008. Ouvrage édité en français et en anglais).



Inventer les services d'assistance personnalisée 3.0

Si l'assistance est un métier d'hommes au service des autres, l'électronique embarquée ou encore les nouvelles technologies de l'information représentent un formidable levier de performance, de réactivité et de proximité. Leur intégration dans les services d'assistance personnalisée permet de répondre plus rapidement et efficacement aux attentes des clients: retrouver facilement

des bagages ou des objets perdus grâce aux codes-barres des technologies RFID, donner l'accès à des cours par correspondance aux enfants de parents isolés ou en déplacement, consulter l'avis de son médecin au jour le jour, effectuer des formalités ou obtenir de chez soi les informations les plus pertinentes sur des sites web qui les connaissent et les reconnaissent, et bien d'autres services encore.

21,1 millions
d'Européens ont utilisé
leur téléphone mobile
pour la navigation en 2010*

Source: Reuters (Allemagne, Espagne, France, Italie, Royaume-Uni).

Travailler en équipe, *main dans la main*

Pour nous développer en parfaite intelligence avec le monde que nous servons, le groupe Europ Assistance construit un vaste écosystème du *Care* pour :

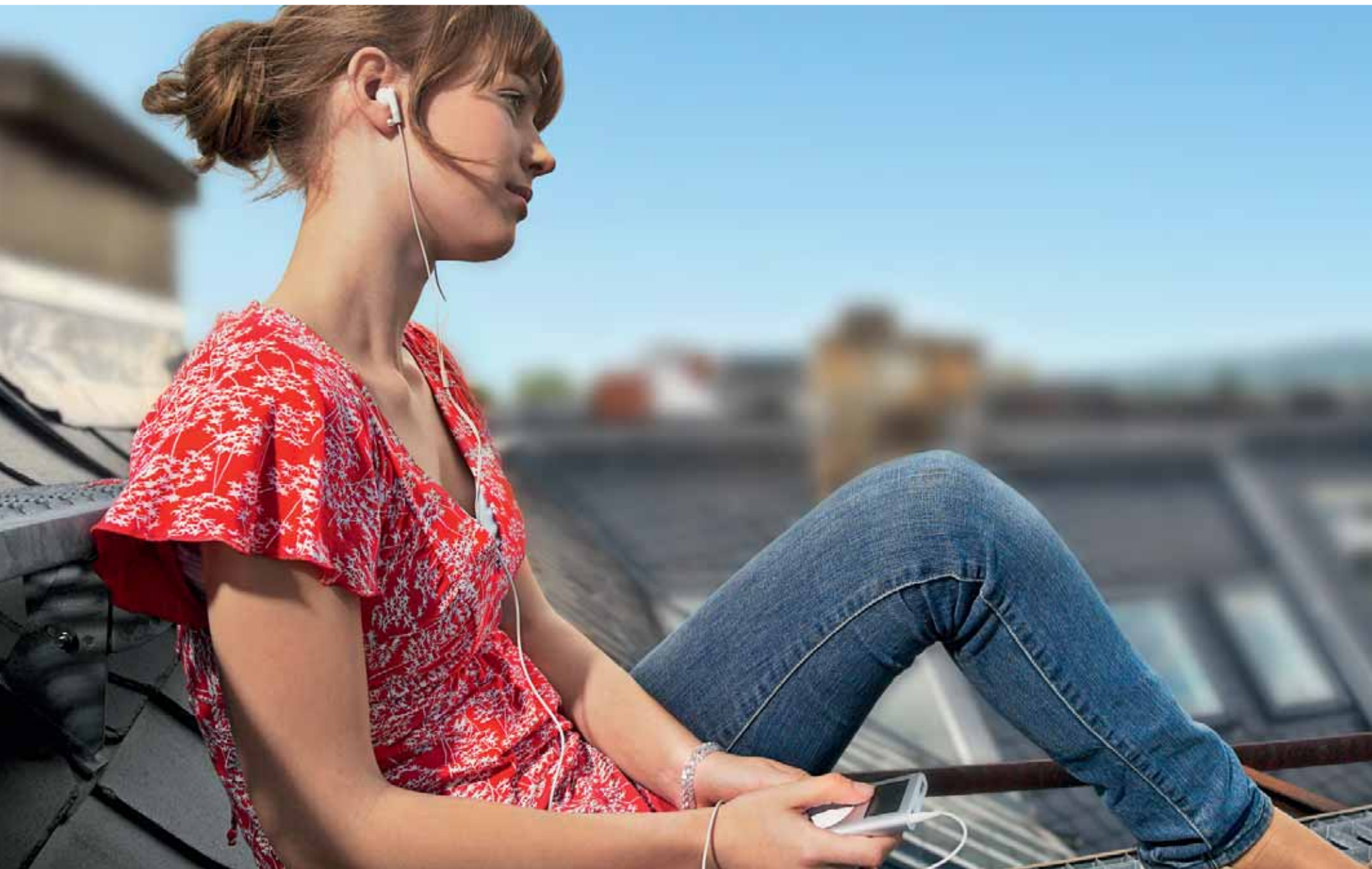
— **travailler main dans la main avec son réseau de représentants et de partenaires locaux**, pour offrir proximité géographique et humaine, compréhension des spécificités locales, et délivrance de services réactifs, 24 h/24 et 7 j/7;

— **inventer de nouvelles formes d'interaction, de collaboration et de codéveloppement**, partout dans le monde, avec ses partenaires professionnels et définir de nouvelles formules innovantes sur-mesure et à forte valeur ajoutée;

— **s'associer avec les meilleurs partenaires technologiques** sur toute la chaîne de valeur;

— **développer le savoir-faire et le potentiel créatif de ses collaborateurs** en leur permettant de contribuer, par leurs propositions et leur leadership, à la performance collective.





L'assistance, c'est notre métier

*Être là où il faut,
quand il le faut*



L'agilité et l'anticipation sont au cœur des services d'assistance personnalisée. La clé du métier du groupe Europ Assistance est d'être là où il faut quand il le faut, 24 h/24 et 7 j/7 pour accompagner des clients de plus en plus mobiles. La valeur ajoutée de nos services repose sur des collaborateurs sachant faire face aux imprévus dans les situations quotidiennes ou exceptionnelles, avec les bonnes personnes, au bon moment. Être là où il le faut quand il le faut, c'est notre culture d'entreprise. L'agilité est présente partout: dans nos objectifs collectifs et individuels, dans nos trainings et formations, dans notre organisation et nos processus pour toujours garder une longueur d'avance dans un monde qui bouge.

L'assistance, c'est notre métier

En Voyage

Internet est LA révolution du secteur du tourisme et devient le canal n°1 pour choisir et réserver ses vacances. Le groupe Europ Assistance accompagne ses clients avec des sites dédiés, des web services innovants et des offres sur-mesure avec les acteurs du tourisme.

64 %*

C'est le pourcentage d'intentions de départs en vacances des Européens en 2010 (- 3 %)

n°1*

Internet, 1^{er} canal de réservation et d'information en Europe

* Source: 10^e baromètre Ipsos-Europ Assistance

Des démarches simplifiées au départ et à l'arrivée

Pour ceux qui auraient perdu leurs bagages ou leurs clés, le site www.objetretrouve.com, développé par Europ Assistance France, offre cinq fois plus de chances de les retrouver grâce aux étiquettes et badges avec code d'identification. La bonne nouvelle leur est transmise par téléphone, e-mail ou SMS.

Le nouveau site d'Europ Assistance Italie www.europassistance.it, quant à lui, permet aux assurés d'ouvrir en ligne leurs dossiers de déclaration de sinistres avec une garantie de réponse sous 10 jours et un suivi du dossier. Ce service est aussi disponible sur www.prontopolizza.it et sur www.eurapoint.it. Le tour-opérateur Alpitour a déjà pu constater les atouts de cette offre: 50 % des sinistres sont traités par ce canal avec une forte baisse des réclamations.

Pour garantir tranquillité et sérénité aux vacanciers, le Groupe développe aussi pour Abritel, site de locations saisonnières, « Passeport Vacances », une assurance multirisque qui protège en cas de non-conformité de l'hébergement loué, ou en cas d'escroquerie. C'est aussi pour www.homelidays.com, spécialiste de la location de

vacances entre particuliers, que le Groupe a par ailleurs conçu en partenariat avec le cabinet de courtage Albinet le « Passeport Tranquillité »: assurance « antisurprise » pour non-conformité de l'hébergement loué. Enfin, les clients de la compagnie aérienne SAS peuvent souscrire à l'offre spéciale SAS-Europ Assistance depuis leur mobile.

Des offres de plus en plus personnalisées sont développées pour nos partenaires au niveau mondial

Le partenariat d'Europ Assistance Italie avec la compagnie aérienne Windjet sur les produits d'assurance voyage a été étendu en Espagne, en France et en Roumanie, grâce à la puissance de notre réseau international.

Pour www.hotelsclick.com, site de réservation hôtelier, une solution de vente d'assurance voyage en ligne intégrée à son processus de réservation a été développée. Pour l'instant active sur le marché italien, l'offre sera prochainement étendue à la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, l'Irlande et l'Espagne.

MASSIVE GOOD VOYAGER SOLIDAIRE

Le groupe Europ Assistance s'engage aux côtés de MassiveGood, programme pour la promotion de la santé dans les pays émergents. Lancé par la Fondation du Millénaire, MassiveGood est un mécanisme de collecte de fonds inédit: une contribution de 2€, \$, £ (ou l'équivalent dans les autres monnaies) est prélevée sur les achats en ligne de billet d'avion, d'hôtel ou de location de voiture. Les fonds recueillis sont affectés à UNITAID, pour la lutte contre le sida, le paludisme et la tuberculose. Ce programme est relayé sur www.europassistance.com et sur www.netglobers.com

INNOVATION ET PERSONNALISATION

Créé à partir d'une initiative de collaborateurs, NetGlobers, 1^{er} portail mondial communautaire sur la santé et les risques en voyage, propose aux voyageurs un indicateur de risques par destination en temps réel sur près de 200 pays. Accessible en cinq langues depuis un téléphone mobile, NetGlobers a été salué en France par le prix Innovation web des Trophées de l'Assurance 2009.



TripOrganizer – application iPhone et iPod Touch – permet de préparer méthodiquement ses voyages: liste des formalités et documents officiels par destination, informations sur les événements locaux... et permet également le paiement en ligne des assurances par carte bancaire ou opérateur (*click to call*) et le stockage de documents. Développée par Phonevalley, cette application est déjà disponible en français et en anglais et bientôt dans d'autres langues.

Trophée de l'assurance - lors de cette cérémonie qui se déroulait en France, Europ Assistance a été distinguée dans la catégorie Innovation Web.

MSC CROISIÈRES

À moment unique, service unique



Concevoir des produits et services toujours plus

innovants et parfaitement adaptés aux besoins et aux exigences de ses clients internationaux, c'est le challenge qu'a relevé Europ Assistance en développant pour les 1,2 million de passagers de MSC Croisières un programme international d'assurance et d'assistance voyage personnalisé *all in one* sur 16 pays.

Cette gamme complète de garanties répondant aux différentes habitudes de consommation et aux différents degrés d'aversion aux risques des clients locaux respecte les législations locales en matière d'assurance. Véritable outil marketing, cette offre permet à MSC Croisières de conforter son positionnement qualitatif sur le marché du tourisme tout en accompagnant sa croissance rapide. Cette offre personnalisée à forte valeur ajoutée est un avantage concurrentiel pour la compagnie.

Par exemple, la garantie de « ratage d'embarquement » permet la prise en charge du client pour l'amener à l'escale suivante ou à défaut, effectuer un retour à son domicile en étant indemnisé des trois quarts du coût de la croisière.

Pour MSC Croisières – plus importante compagnie de croisière à capital entièrement européen disposant de la flotte la plus moderne du monde –, cette nouvelle offre permet d'accentuer son positionnement d'excellence porté par ses qualités d'accueil, de service, de gastronomie, de décoration et de design.



L'assistance, c'est notre métier

En Automobile

La période difficile que traverse le marché automobile mondial correspond à une transformation des usages et de la relation à l'automobile: demande de véhicules qui consomment et polluent moins et propension croissante à considérer l'automobile comme un service. L'heure est à l'internationalisation, la fidélisation et aux packages de services d'assistance. Là aussi, la révolution des services d'assistance personnalisée est en marche.

3,5 millions*
de voitures particulières
immatriculées en Chine pour le seul
premier trimestre 2010 (+ 76,3 %)

65 %*
des véhicules vendus en France
sont « classes vertes »
(+ 13 % par rapport à 2007)

* Source: Comité des Constructeurs Français d'Automobiles

Constructeur recherche partenaire unique et multiple

Europ Assistance renforce son positionnement de partenaire « miroir » en proposant une assistance routière toujours plus globale et personnalisée à ses partenaires.

C'est ainsi que Nissan a conforté un accord de partenariat exclusif en assistance routière dans 26 pays européens. Parmi les services proposés, hébergement pour le conducteur et sa famille ou véhicule de remplacement en cas d'impossibilité de réparer sur place. Un contrat d'assistance et de conciergerie a été par ailleurs conclu pour les véhicules sportifs Nissan GT-R dans 18 pays européens. Nissan Europe et Europ Assistance sont aussi partenaires en Argentine.

Les marques de Fiat Group Automobile, quant à elles, proposent à leurs clients une assistance routière immédiate en cas d'imprévu mais aussi en cas d'accident, un véhicule de remplacement en cas d'immobilisation, des moyens de substitution pour la poursuite du trajet, et l'assistance médicale et sanitaire dans 12 pays européens (16 dans le monde). L'assistance routière pour les Fiat Ducato Camper est également proposée dans 35 pays européens. Les clients peuvent également compter sur Europ Assistance en Argentine, au Brésil, en Inde et en Chine.

Kawasaki a, par ailleurs, choisi Europ Assistance comme partenaire pour ses véhicules neufs en France, Royaume-Uni (via RAC), Suède (via Falck), Allemagne, Pays-Bas, Belgique, Luxembourg, Espagne, Italie. Mazda a, quant à lui, renouvelé sa confiance à Europ Assistance en Allemagne et lui confie désormais l'assistance routière véhicules neufs au Portugal.

Extensions de garantie et fidélisation client

Prolonger la tranquillité de leurs clients au-delà de la période de garantie, voire l'étendre aux véhicules d'occasion pour les constructeurs et distributeurs, est un levier clé de fidélisation. Hyundai a ainsi confié à Europ Assistance l'extension de garantie de 3 à 5 ans de ses véhicules neufs en République Tchèque, Slovaquie et Hongrie. Europ Assistance gère également le service SAWA (Service Activated Warranty and Assistance) de Ford en Pologne, ainsi que le contrat d'extension de garantie des motos KTM neuves sur des pays clés comme l'Autriche, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne, en complément du partenariat existant sur l'assistance routière véhicules neufs en Europe.

Europ Assistance couvre aussi par exemple les garanties de véhicules de seconde main de Nissan et de Renault en France et en Italie, et de BMW au Portugal.



TÉMOIGNAGE

Chargée d'assistance



« J'ai aidé un père de famille dont le véhicule, tombé en panne, n'était pas réparable immédiatement. Il avait une voiture avec des portes coulissantes latérales car ses 3 enfants

sont handicapés. La difficulté a été de trouver une voiture de remplacement avec les mêmes critères. Peu d'agences de location disposent de ce type de véhicule, surtout dans la région où il était tombé en panne. Nous avons cherché un modèle équivalent dans les agences de notre réseau et en avons trouvé un à 200 km de là. Il n'a pu être acheminé que 24 heures plus tard. En attendant, nous lui avons fourni un monospace trouvé chez un autre prestataire local, afin de lui apporter une solution satisfaisante immédiatement. »

Nadia Alem, Chargée d'assistance automobile, Europ Assistance France

INNOVATION ET PERSONNALISATION

Duplicar: la conduite « esprit libre » made in Italie

Accident ? Panne ? Incendie, Vol ? Grâce à Europ Assistance Italie, les clients de Zurich Italie bénéficient d'un service unique qui allie sérénité du conducteur et assistance auto: une voiture de remplacement en kilométrage illimité pendant 15 jours, 30 jours en cas de vol, 24 h/24, en plus de la formule d'assistance auto ZuriGò. (www.mondoauto.zurich.it)



GREEN ALTERNATIVE POUR UNE ÉCOMOBILITÉ



Europ Assistance ouvre une nouvelle voie en créant pour ses clients de l'univers automobile l'Europ Assistance First Selected Green Network, premier réseau paneuropéen labellisé de prestataires écoresponsables, qui propose des services respectueux de l'environnement: modes de transport électriques ou à faible émission de CO₂, location de vélos, etc. En parallèle, le Groupe travaille à une offre dédiée aux propriétaires et aux utilisateurs de voitures électriques.



L'assistance, c'est notre métier

En Santé

Si les Européens sont adeptes d'internet pour l'information Santé et exigeants sur la qualité des soins, ils restent majoritairement attachés à la relation humaine et directe avec leur médecin et plébiscitent le maintien des personnes âgées à domicile*. Europ Assistance renforce sa position grâce à une offre personnalisée associée aux technologies de téléassistance.

2 milliards

de personnes de plus
de 60 ans en 2050

Source: ONU

33 millions

de personnes séropositives,
2 millions de décès par an.

Source: UNAIDS et GBC, 2008

* Selon la troisième édition du baromètre « Cercle Santé Société - Europ Assistance », menée par CSA et présentée lors de la 1^{re} « Convention on Health Analysis and Management » (Cham 2009).





SIDA, TUBERCULOSE, MALARIA La Coalition mondiale des entreprises

Europ Assistance fait partie des 210 entreprises mondiales qui conjuguent leurs efforts au sein de GBC (Global Business Coalition) dans la lutte contre le VIH, la tuberculose et la malaria, responsables du décès de 6 millions de personnes chaque année. GBC agit sur la politique de prévention au sein des entreprises, la sensibilisation des clients et sur le soutien en matière d'actions sanitaires ou de structures de soin. La coalition fonctionne sur un principe de plates-formes métiers où chaque membre apporte son expérience ou ses savoir-faire spécifiques. Europ Assistance a récemment rejoint le programme de collecte de fonds MassiveGood (lire page 17).

Une gamme complète de services pour une meilleure qualité de vie

Europ Assistance a pris le contrôle en juillet 2010 d'Océalis, société française de distribution de téléassistance fixe et mobile auprès des personnes âgées ou dépendantes pour faciliter leur maintien à domicile et la sécurisation de leurs activités pratiquées à l'extérieur. Avec Europ Assistance, Océalis dispose de moyens de développement accrus et apporte à Europ Assistance l'accès à un réseau de vente directe sur un marché potentiel de 5 millions de personnes.



TÉMOIGNAGE par téléphone, les gestes qui sauvent



« J'ai découvert mon oncle allongé sans connaissance. Il ne respirait plus. Après avoir appelé une ambulance, j'ai eu le réflexe de contacter le

service d'assistance médicale d'urgence joignable 24 h/24, incluse dans notre plan de prévoyance santé d'entreprise*. Une infirmière a immédiatement pris en charge mon appel et a pu me guider par téléphone sur les gestes de réanimation cardio-respiratoire jusqu'à l'arrivée de l'ambulance. Mon oncle a été sauvé *in extremis*. Cet épisode aurait pu être tragique sans l'intervention *ad hoc* du service médical d'Europ Assistance. »

Michelle Théron, Directrice de réseau au Département médical, Europ Assistance Afrique du Sud

* Ce service n'est pas réservé aux collaborateurs d'Europ Assistance ; il a été développé pour de nombreuses entreprises clientes en Afrique du Sud.

INNOVATION ET PERSONNALISATION

www.docticare.it: portail Santé et web services

En septembre 2010, le groupe Europ Assistance lance www.docticare.it, un portail santé qui donne l'accès à un large bouquet d'informations santé, offre des services personnalisés dans le domaine de la prévention et de la gestion des données médicales et propose des web services à forte valeur ajoutée : forums thématiques, atlas et dictionnaire médical, conseils pour les situations d'urgence ou la prévention, ainsi que des applications interactives. L'espace personnel permet de créer et mettre à jour son dossier médical en ligne, ou de gérer des passeports cliniques multilingues téléchargeables et imprimables.

ConsultADoctor: télé médecine aux USA

Les clients de l'offre On Demand Medical Care de CSA Travel Protection, filiale du Groupe aux USA, peuvent désormais entrer en contact avec un médecin généraliste ou spécialiste du réseau national ConsultADoctor, 7 j/7 et 24 h/24. Réponses aux questions, conseils pour situations médicales non urgentes et, au besoin, prescription de médicaments après une consultation par téléphone, autant de services extrêmement pratiques que les collaborateurs de CSA peuvent aussi utiliser.



L'assistance, c'est notre métier

En Famille & Domicile

L'urbanisation transforme en profondeur les structures familiales traditionnelles. Augmentation des temps de transport, stress lié à la suractivité, pour les familles, la demande en services de proximité capables d'abolir les distances devient majeure. Le groupe Europ Assistance, à travers ses équipes et son écosystème, invente les services à domicile de demain.

9 millions*
de familles monoparentales
en Europe

1 pour 2*
Près d'un divorce pour
deux mariages en Europe

* Source : Eurostat 2005

INNOVATION ET PERSONNALISATION

IDBeMe USA: une identité protégée

IDBeMe Près de 10 millions d'Américains sont victimes chaque année de vol d'identité, premier objet de dépôt de plainte aux États-Unis: usurpation de numéros de cartes bancaires, de sécurité sociale, de permis de conduire ou de passeport, piratage d'adresses e-mail. Plus de 300 millions d'heures sont passées par les victimes à réparer leur préjudice. Grâce au site www.identity-theft-ea.com, les particuliers – ou leurs employeurs – peuvent souscrire directement sur la plateforme Plug&Sell™ d'Europ Assistance une formule du programme d'assurance IDBeMe pour se protéger contre toutes les formes de fraude identitaire. Plusieurs formules sont disponibles, individuelles ou familiales. L'assurance permet de bénéficier de conseils précis de prévention et inclut de nombreux services: hot line, assistance aux déclarations de plainte et blocage de comptes avec analyse en temps réel des mouvements, production des attestations provisoires, prise en charge des formalités de renouvellement dans la langue et le pays de la fraude. Elle inclut également l'information des créanciers lésés, l'obtention de facilités ou de délais, les avances de fonds en déplacement, le suivi à bonne fin des différentes procédures.



La tranquillité au quotidien

En Belgique, House Assist est venu compléter la gamme Assistance Habitation d'Europ Assistance Belgique en octobre 2009. Chaudière en panne, vitre cassée, clés du domicile égarées et autres problèmes urgents de la maison sont résolus en un clin d'œil avec ce produit sur-mesure.

Accessible 24 h/24, il s'articule autour de quatre garanties de base : l'assistance à l'habitation, l'assistance aux habitants, la mise en relation avec des professionnels pour la réalisation de petits travaux au domicile et un service information-conseils.



Au Royaume-Uni, Europ Assistance met en œuvre le dépannage perte de clés de maison ou de voiture pour les clients d'Amex, l'assistance à domicile pour les clients de Hiscox, assureur de référence des patrimoines de valeur, ou enfin l'assurance « panne de chauffage au gaz » pour les clients d'EDF Energy.

En Italie, le groupe Reckitt Benckiser, propriétaire de la marque Finish, offre à ses clients la garantie dépannage d'un an proposée par Europ Assistance.

TÉMOIGNAGE Abolir les distances par des services de proche à proche



« Un jour, une cliente très nerveuse a appelé notre cellule "Famille & Domicile" pour avoir un rendez-vous avec un vétérinaire près de chez elle car son chien était malade. Nous

l'avons aussitôt rappelée pour lui donner l'adresse. Elle s'est mise à pleurer en nous expliquant qu'elle était très âgée, n'avait aucune famille à proximité et que son petit chien était tout ce qu'elle avait en nous remerciant à chaudes larmes. Cette expérience nous a fait, plus que jamais, prendre conscience de l'importance vitale de notre rôle de compréhension, d'aide et de soutien dans toutes les situations. »

Aretha Rodrigues,
Superviseur maison & famille
Europ Assistance Brésil

Accompagner le progrès social

La responsabilité du groupe Europ Assistance est de développer un écosystème du *Care* avec l'ensemble de ses parties prenantes, pour placer l'humain au cœur du progrès économique et social. Signataire du Pacte Mondial de l'ONU, le Groupe soutient activement les initiatives qui aident les communautés locales à accroître leur autonomie et mieux maîtriser leur vie.

+ de **60%**

**des collaborateurs du Groupe
sont engagés dans une action
de solidarité à titre personnel**

Soutenir l'entrepreneuriat social

Le groupe Europ Assistance s'est engagé dans la promotion de l'entrepreneuriat social aux côtés de l'association Ashoka. Le Groupe apporte un soutien aux entrepreneurs qui agissent dans le domaine des services d'assistance personnalisée, en mettant à leur disposition ses méthodes et ses savoir-faire pour créer, organiser et soutenir le développement de leurs initiatives.

Agir localement

Europ Assistance et ses filiales soutiennent par ailleurs des actions au plus près de la réalité des pays où le Groupe est implanté : soutien aux victimes du tremblement de terre dans les Abruzzes (Europ Assistance Italie), mobilisation des collaborateurs auprès des familles atteintes du sida (Europ Assistance Afrique du Sud), soutien à la Fondation « Paint a Smile » pour

une approche plus humaine dans les hôpitaux psychiatriques (Europ Assistance Portugal)...

Conjuguer les efforts contre les pandémies

Depuis 2006, le groupe Europ Assistance est aussi membre de la Plate-forme Voyage et Tourisme de la Global Business Coalition (GBC), aux côtés d'Accor, Club Med et d'Air France. La mission de cette plate-forme est de contribuer à relever les nouveaux défis soulevés par le sida, la tuberculose et le paludisme en mobilisant les compétences de ses membres. Après la création d'un guide des meilleures pratiques et de deux films d'information sur le sida et le paludisme, la plate-forme a développé un questionnaire mondial de prévention et une campagne de test pour le personnel des hôtels et stations de la région de Dakar au Sénégal. En parallèle, Europ Assistance élabore des programmes d'actions spécifiques avec la GBC.

“En se donnant les moyens et en investissant ensemble, on peut avoir un impact final très important.”

Erick Maville, Directeur Europe de la Global Business Coalition (GBC)



« Nous menons à travers le monde des partenariats mobilisant entreprises et bailleurs de fonds internationaux sur des projets de prévention, d'information et de soins. Nous avons par exemple, monté au Kenya avec une quinzaine d'entreprises, un programme de visites et de soins à domicile pour les salariés des entreprises et leurs familles, ainsi que pour les communautés environnantes, soit environ un million de personnes. Le montage de ce programme nécessite uniquement six mois et, une fois l'organisation mise en place, les résultats sont très rapides. Le soutien du groupe Europ Assistance est très important pour l'efficacité de notre action, avec la mobilisation des centres d'appel en Afrique du Sud ou l'information sur les mesures sanitaires par destination via des sites internet, des quiz et des outils de communication performants. De nombreux projets sont en cours d'élaboration avec les filiales du Groupe en Chine, en Russie et aux USA. » www.gbcpact.org

“Repousser l'âge de l'entrée dans la dépendance.”

Gymsana, une entreprise sociale innovante - Jean-Daniel Muller, Président de Gymsana

« Gymsana est la petite sœur belge récemment créée de l'association française Siel Bleu. Son rôle est de permettre aux seniors ou à des personnes dépendantes de pratiquer une activité physique à domicile ou en établissement. L'activité physique ralentit le vieillissement, favorise l'autonomie et constitue un formidable outil de thérapie et de prévention. Au-delà de cet enjeu de santé, notre mission est également de redonner confiance aux personnes et de recréer du lien social. Nos services rencontrent un très fort succès auprès des maisons de retraite, du monde médical, des organismes de prévoyance et de retraite. Notre groupe intervient auprès de 55 000 seniors en France et en Belgique, avec de nombreux partenaires reconnus comme la Croix Rouge. Grâce à Ashoka, notre concept se déploie aujourd'hui à l'international. Le Comité Exécutif d'Europ Assistance Belgique nous accompagne sur le plan stratégique et dans des domaines aussi variés que la communication, l'aspect financier ou les RH. C'est un véritable levier pour notre développement. » www.gymsana.be



SOUTENIR L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL : L'AVENTURE ASHOKA



Europ Assistance est partenaire d'Ashoka dont l'objectif est de renforcer le secteur de l'entrepreneuriat social dans le monde. Son programme phare : identifier et accompagner des entrepreneurs sociaux innovants, les *Fellows*, afin qu'ils démultiplient leur impact social à grande échelle. L'association sélectionne et soutient ces hommes et ces femmes porteurs de solutions nouvelles dans les domaines de l'éducation, la santé, l'environnement ou la lutte contre les exclusions. Aujourd'hui, le réseau Ashoka compte 2 700 *Fellows* dans près de 70 pays. Europ Assistance s'est engagé à en soutenir dix agissant dans le domaine de la santé et des services à la personne sur une durée de 3 ans, et a retenu la Belgique, le Brésil, la Pologne et l'Afrique du Sud pour l'année pilote 2010.

“La convergence business - social permet de revisiter en profondeur la prise en charge les questions d'éducation, de dépendance, de handicap.”

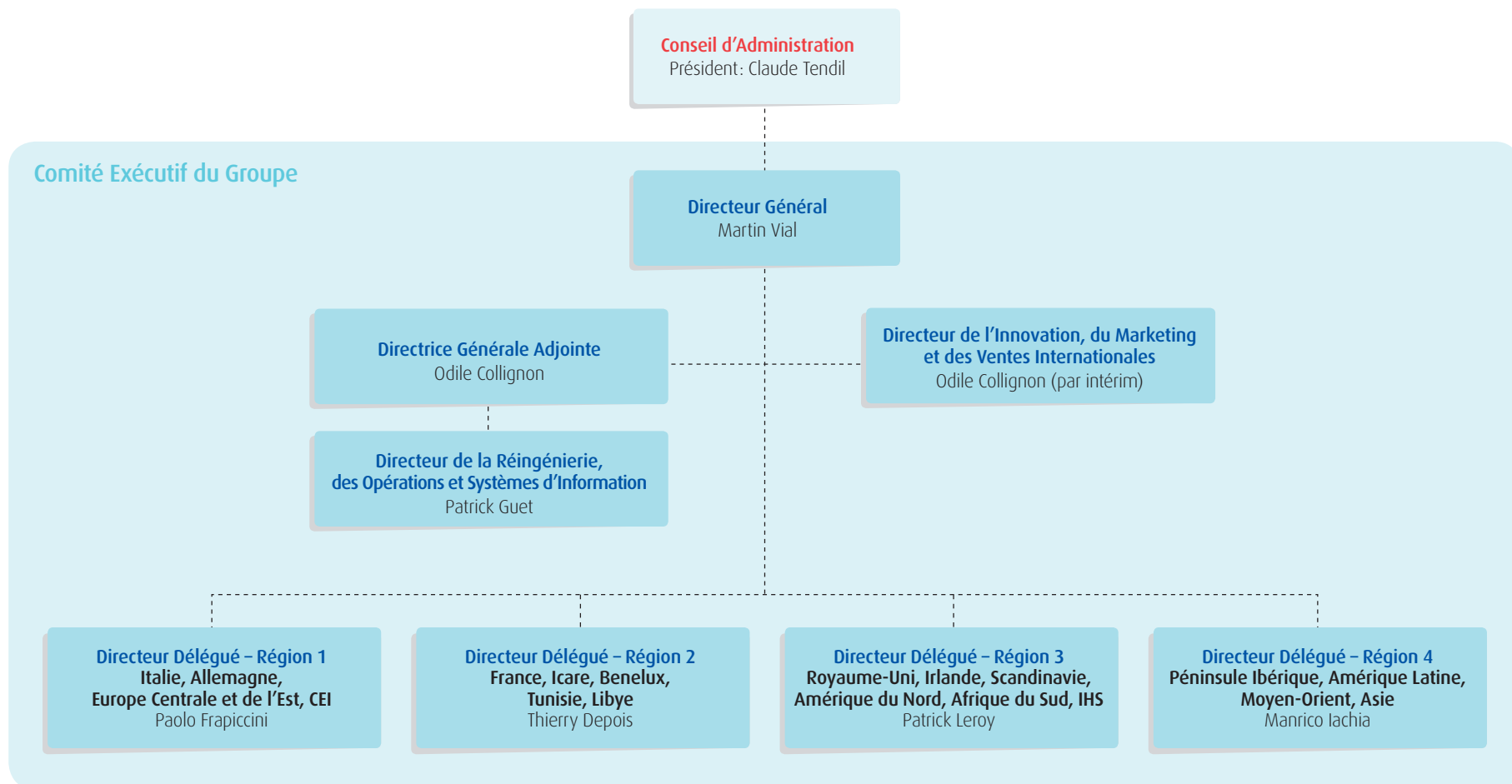


Arnaud Mourot, Directeur Général d'Ashoka pour la France, la Belgique et la Suisse

« Née en Inde il y a 30 ans, Ashoka a pour mission d'identifier et d'accompagner les entrepreneurs sociaux les plus innovants. Nous sommes convaincus que l'entrepreneuriat social va revisiter en profondeur la prise en charge des questions d'éducation, de dépendance et de handicap. Un entrepreneur social va en effet résoudre un problème sociétal en créant un modèle économique avec une logique de développement à grande échelle. Grâce à nos partenaires, nous pouvons financer et soutenir des associations comme Gymsana en Belgique, à chaque stade de leur développement. Ces nouvelles alliances sont gagnantes pour les deux parties : plus de bénéficiaires, plus de clients, une innovation dans les approches, les produits et les services. »

www.ashoka.org

Une culture de l'innovation partagée





1^{er} rang:

Claude Tendil,
Président du Conseil
d'Administration.

Martin Vial,
Directeur Général.

2^e rang:

Odile Collignon,
Directrice Générale Adjointe.

3^e rang (de gauche à droite):

Paolo Frapiccini,
Directeur Délégué – Italie,
Allemagne, Europe Centrale
et de l'Est, CEI (Région 1).

Patrick Guet,
Directeur de la Réingénierie,
des Opérations et des
Systèmes d'information.

Manrico Iachia,
Directeur Délégué – Péninsule
Ibérique, Amérique Latine,
Moyen-Orient, Asie (Région 4).

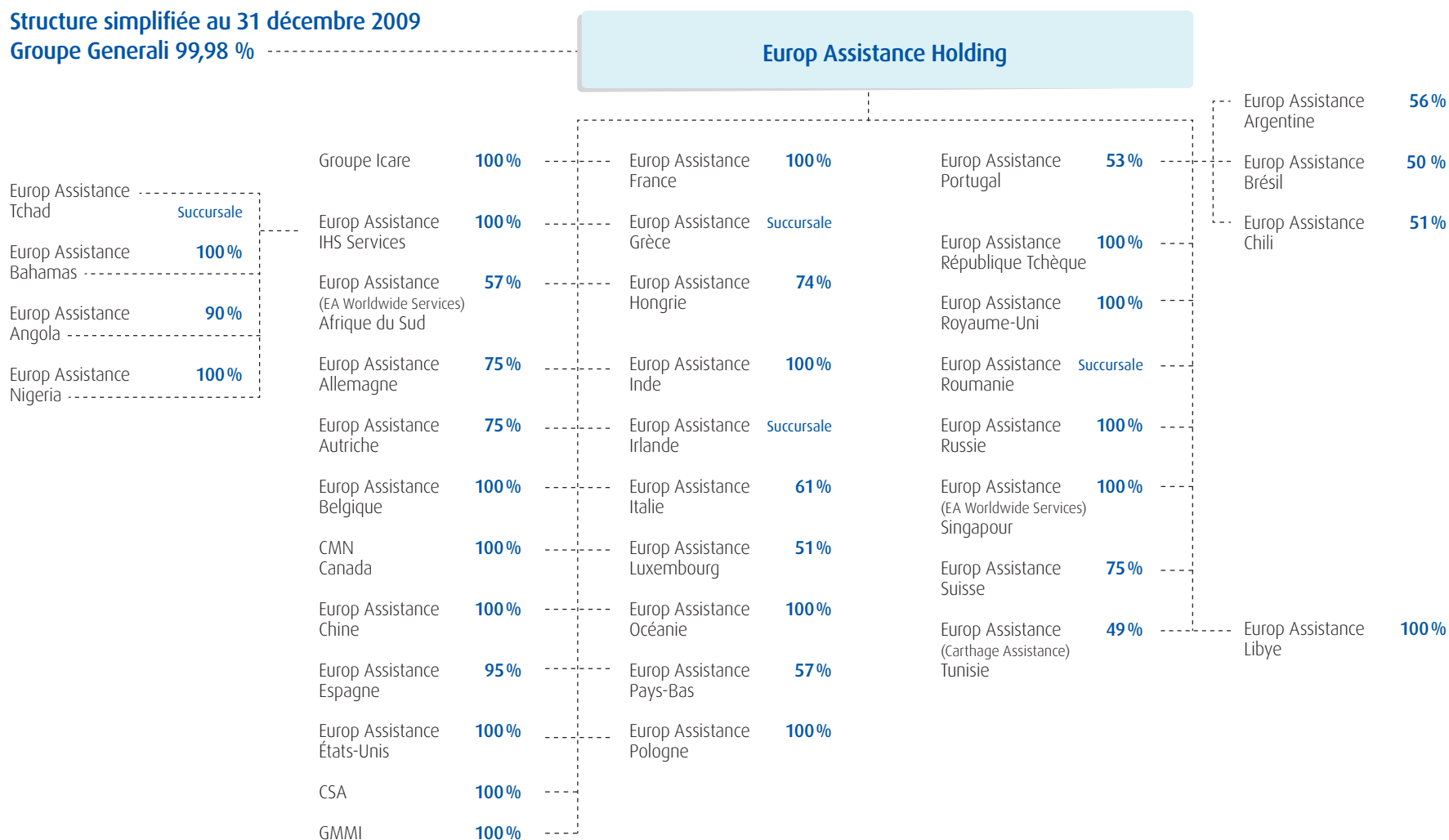
4^e rang (de gauche à droite):

Thierry Depois,
Directeur Délégué
– France, Benelux, Tunisie,
Libye (Région 2).

Patrick Leroy,
Directeur Délégué
– Royaume-Uni, Irlande,
Scandinavie, Amérique
du Nord, Afrique du Sud,
IHS (Région 3).

Structure simplifiée du Groupe

Structure simplifiée au 31 décembre 2009
Groupe Generali 99,98 %



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 **Alessandro Dona**
Administrateur

Michel Beauchesne

Administrateur

GENERALI Iard

représentée par **Eric le Gentil**
Administrateur

GENERALI France

représentée par **Valter Trevisani**
Administrateur

Comité Exécutif du Groupe

Martin Vial

Directeur Général

Odile Collignon

Directrice Générale Adjointe

Thierry Depois

Directeur Délégué – France, Icare, Benelux,
Tunisie, Libye (Région 2)

Paolo Frapiccini

Directeur Délégué – Italie, Allemagne,
Europe Centrale et de l'Est, CEI (Région 1)

Patrick Guet

Directeur de la Réingénierie, des Opérations
et des Systèmes d'Information

Manrico Iachia

Directeur Délégué – Péninsule Ibérique, Amérique Latine,
Moyen-Orient, Asie (Région 4)

Patrick Leroy

Directeur Délégué – Royaume-Uni, Irlande, Scandinavie,
Amérique du Nord, Afrique du Sud, IHS (Région 3)

Faits marquants

2009-2010

Groupe



Un nouveau plan stratégique pour Europ Assistance

Un nouveau plan stratégique, le plan Galileo, fixe la nouvelle feuille de route pour la période 2011-2015. L'ambition de Galileo est simple : devenir l'entreprise la plus innovante du secteur de l'assistance et plus largement des services d'assistance personnalisée à l'horizon 2015. Accélération des offres de services sur les deux nouveaux métiers du Groupe – Santé et Famille & Domicile –, renforcement de nouveaux territoires géographiques, nouveaux modèles de distribution, renforcement de l'efficacité opérationnelle pour des tarifs toujours plus optimisés, nouveaux outils et objectifs d'innovation des collaborateurs au développement de l'Entreprise, développement de la puissance de la marque et, enfin, innovation permanente sont autant d'axes stratégiques destinés à faire du groupe Europ Assistance le Groupe le plus performant de son secteur dans le courant de la décennie au bénéfice de ses clients.

Une nouvelle signature pour le Groupe

L'année 2010 est marquée par une nouvelle signature pour Europ Assistance. Accompagnant les transformations du Groupe, portées par le projet Galileo 2011-2015, elle exprime le métier du Groupe dont le client a toujours été au cœur des préoccupations. Proximité, attention, permanence, présence et services, des engagements forts qui sous-tendent notre ambition de devenir l'entreprise la plus innovante du secteur des services d'assistance personnalisée.





Photo de gauche :
Une partie de l'équipe
Europ Assistance Turquie.

Ci-contre, de gauche à droite:
Lazlo Kamlar, Dr. Pintérné,
Dr. Gönnczi Ágnes, Martin Vial, lors du 10^e
anniversaire d'Europ Assistance Hongrie.

Métiers

AVRIL 2009

1^{er} assureur de voyages à couvrir le risque H1N1

Europ Assistance France a été le premier assureur de voyages en France à intégrer, par dérogation aux exclusions du contrat, le risque de grippe A H1N1 dans les risques faisant jouer les garanties du contrat d'assistance des clients de ses partenaires voyagistes et des entreprises.

MARS 2010

Europ Assistance First Selected Green Network,

le premier réseau labellisé de prestataires écoresponsables, est né. Par cet engagement majeur, le Groupe consolide son engagement auprès des acteurs du secteur automobile en garantissant des procédures d'intervention respectueuses de l'environnement et des services écoresponsables.

JUILLET 2010

Europ Assistance prend le contrôle d'Ocealis, société française de distribution de téléassistance fixe et mobile, auprès des personnes âgées ou dépendantes. La marque commerciale de Ocealis, Homweil, devient « Europ Assistance – la Téléassistance ».

Filiales

AVRIL 2009

10^e anniversaire d'Europ Assistance Hongrie

Les 16 et 17 avril 2009, Europ Assistance Hongrie a soufflé ses 10 bougies. En 10 ans d'existence ce sont plus de 150 000 appels et 49 500 réclamations – automobile, voyage, maison et santé – qui ont été gérés. Les deux journées d'événement associant collaborateurs, clients et prestataires de services se sont conclues par la remise d'un diplôme symbolisant la participation d'Europ Assistance Hongrie au financement d'une cour de récréation pour le département de rééducation infantile du Buda's Children Hospital.

MAI 2010

Ouverture d'une nouvelle filiale en Turquie

Europ Assistance Turquie est une réalité depuis mai 2010. Filiale à 100% du Groupe, elle délivre déjà les services d'aide médicale et s'attachera à fournir les services correspondant aux attentes clients en Automobile, Voyage, Famille & Domicile dès fin 2010. Située près d'Istanbul, elle compte déjà une équipe de 25 salariés qui est amenée à doubler dans les deux ans à venir pour soutenir la montée en puissance de son activité et la diversification de son portefeuille clients.

NOVEMBRE 2010

30^e anniversaire d'Europ Assistance Allemagne

1 appel téléphonique traité chaque seconde, 2 millions de clients couverts, une moyenne annuelle de 110 heures de vols pour rapatrier ses clients, 200 000 cas traités par an, 180 salariés... Voilà 30 ans qu'Europ Assistance Allemagne est présent là où il faut, quand il le faut. Mais les plus beaux chiffres pour fêter cet anniversaire restent ceux de son engagement 24 h/24 et 7 j/7.



Les baromètres internationaux annuels du groupe Europ Assistance

PUBLICATION EN JUIN

Baromètre Vacances Ipsos-Europ Assistance

C'est en juin 2010 que le Groupe publie la dixième édition de son baromètre annuel sur les Intentions des Européens pour les vacances d'été. Chaque année, ce baromètre de référence pour l'univers du tourisme et des voyages, réalisé auprès d'un échantillon de citoyens français, allemands, britanniques, italiens, espagnols, belges et autrichiens, vise à estimer les intentions de départ, les motivations, les destinations et les types de séjours privilégiés. Cette 10^e édition, qui donne lieu à de nombreuses reprises dans les médias, montre que si la crise économique pèse toujours sur les intentions de départ en vacances d'été des Européens, ces derniers prévoient de dépenser plus qu'en 2009.

L'intégralité des résultats du Baromètre Vacances Ipsos-Europ Assistance est disponible sur www.europ-assistance.com

PUBLICATION EN SEPTEMBRE

Baromètre Cercle Santé-Europ Assistance

Réalisé par l'Institut CSA, ce baromètre a pour vocation de fournir des éléments de compréhension sur les pratiques, attentes et préoccupations en matière de santé des citoyens européens ainsi que de mesurer et de suivre l'état de l'opinion publique sur les grands débats de santé.

Le 4^e Baromètre Cercle Santé-Europ Assistance s'est élargi en 2010 aux Etats-Unis et à l'Autriche portant à 8 le nombre de pays étudiés (Allemagne, France, Italie, Royaume-Uni, Suède, Pologne, États-Unis et Autriche).

Depuis 2009, cette étude de référence est présentée dans le cadre de CHAM (Convention on Health Analysis and Management) qui se tient chaque année depuis 2009 à Chamonix (France), en partenariat avec le groupe Europ Assistance. Le Baromètre Cercle Santé-Europ Assistance donne ainsi des éléments de compréhensions pour alimenter les débats qui réunissent économistes, hommes politiques et personnalités de l'univers de la santé pendant deux jours.

L'intégralité des résultats du Baromètre Cercle Santé-Europ Assistance est disponible sur www.europ-assistance.com



Conception et réalisation : **W & CIE**  — Crédit photos : Getty Images, Masterfile, photothèque Europ Assistance, X

Ce document est imprimé sur du papier issu de fibres provenant de forêts gérées de manière durable, dans une usine certifiée ISO 14001 et EMAS, par un imprimeur labellisé Imprim'Vert.





Groupe Europ Assistance

7 boulevard Haussmann - 75309 Paris Cedex 09 - France

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

www.europ-assistance.com

* Vous vivez, nous veillons