

La Tribune de l'assurance

Accueil > Stratégie > Interview de la semaine > [«Sur l'eCall, nos plates-formes tournent déjà depu...](#)

INTERVIEW DE LA SEMAINE

«Sur l'eCall, nos plates-formes tournent déjà depuis octobre 2017»

PAR THIERRY GOUBY, CHEF DE RUBRIQUE - LE 15/03/2018

Claude Sarcia, président du SNSA



Après avoir succédé à Nicolas Gusdorf à la présidence du Syndicat national des sociétés d'assistance en janvier dernier, Claude Sarcia livre à La Tribune de l'assurance sa vision et ses objectifs pour le SNSA.

Quelle est votre ligne de conduite depuis votre arrivée à la tête du syndicat ?

Je souhaite poursuivre la dynamique d'ouverture sur laquelle est engagé le Syndicat national des sociétés d'assistance depuis plusieurs exercices, que ce soit au travers de travaux concrets comme ceux sur l'*e-call* ou au travers de l'aspect social, par la mobilité, la formation ou l'emploi des salariés.

Le SNSA – et les assistants qui le composent – évoluent et s'adaptent sans cesse au monde qui les entoure avec l'objectif de faire du syndicat un laboratoire pour développer notamment une communauté d'intérêts et d'idées dans laquelle toutes les sociétés d'assistance sont parties prenantes.

Nous sommes également là pour accompagner les évolutions des compagnies d'assurance, généralement nos maisons mères, tout en étant ouverts à l'accueil de nouveaux membres et d'autres acteurs que nous n'aurions pas encore identifiés.

Comment s'est passé l'exercice 2017 pour les sociétés d'assistance ?

S'il est encore trop tôt pour tirer un bilan définitif de l'exercice 2017, l'activité du SNSA et de l'ensemble de ses membres est sur une tendance haussière, notamment en raison des catastrophes naturelles d'ampleur et des petits phénomènes climatiques à répétition.

La société d'assistance que je dirige [*IMA, NDLR*] a par exemple enregistré sur le segment « service à l'habitat » en un seul mois l'équivalent de six mois d'activité d'un exercice normal.

En automobile, l'exercice 2017 a également connu une vague de canicule et du fait de véhicules moins bien entretenus et d'une accélération de la fréquence des déplacements, le début du mois d'août a surpris tout le monde avec une forte hausse d'activité.

Toujours au sujet de l'automobile, l'assistance zéro kilomètre, toujours plus intégrée dans les contrats, fidélise le client mais entraîne également une hausse de notre activité avec un coût qui a tendance à déborder et que nous devons surveiller.

Où en êtes-vous du déploiement de la plate-forme Nomad ?

La plate-forme de missionnement est déjà déployée de façon satisfaisante. D'ailleurs, nous comptons déjà près de 1 200 prestataires enregistrés sur Nomad. Nous sommes parfaitement en ligne avec le timing de déploiement technique de cet outil qui va nous servir à fluidifier et sécuriser les ordres de dépannage/remorquage.

Comme prévu, Nomad sera pleinement opérationnelle en septembre prochain. Au fur et à mesure de l'exercice, et grâce à notre partenaire technique Darva, l'ensemble des sociétés d'assistance sera affilié à la plate-forme. Le SNSA a également développé une version mobile de Nomad pour faciliter les échanges d'informations entre assistants et dépanneurs.

Quel est le futur calendrier pour l'eCall paneuropéen ?

Le système *e-call* équipera dès avril 2018 l'ensemble des véhicules neufs vendus sur le marché. Le SNSA, qui a été désigné pour centraliser les appels et les rediriger ensuite en fonction de l'urgence, est parfaitement en phase avec les exigences des autorités européennes.

Nos plates-formes tournent déjà depuis octobre 2017. Actuellement, Mondial assistance et Inter mutuelles assistance (IMA) sont les deux sociétés pilotes sur ce projet sur lequel nos dernières réunions avec le ministère de l'Intérieur et les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) n'ont pointé aucune inquiétude.

Les effectifs de la branche assistance ne cessent de progresser. Où en êtes-vous de votre projet de certification digitale ?

La croissance des effectifs de la branche dépend des sociétés d'assistance du syndicat. Il est clair qu'il y a une croissance des activités santé, habitat et voyage, contrebalancée par une baisse des effectifs liée au digital. Pour autant, je ne crois pas au digital sans l'humain et grâce notamment à la data, le secteur de l'assistance va pouvoir s'adapter à de nouveaux métiers.

Concernant notre cursus de formation/certification, nous venons de nouer un partenariat avec Sciences Po et nous nous orientons vers une évolution des différents métiers liée au digital. La certification de la branche assurance repose aujourd'hui sur des formations aux enjeux du numérique, mais l'assistance continuera de conjuguer le digital et l'humain.

A LIRE AUSSI



« Les incessants mouvements RH chez les assureurs sont préoccupants »



« SPB se relance en prévoyance »



« Nous voulons être le courtier leader des fédérations sportives »