

Mondial Assistance confirme son leadership international avec un chiffre d'affaires de 1,67 milliard d'euros en croissance de 5.4%

- **CA 2009 : 1,673 milliard d'euros (+4,8%, soit +5,4% à taux de change constants)**
- **Résultat net : 56 millions d'euros**
- **Ratio combiné : 95,9%**
- **10 231 collaborateurs dans 28 pays**
- **15 millions de dossiers traités et 42 millions d'appels téléphoniques**

Mondial Assistance publie ses résultats financiers pour l'exercice 2009. Avec un chiffre d'affaires total de 1,673 milliards d'euros, le leader mondial a connu une croissance de 4,8% soit 5,4% à taux de change constants. Le résultat net de l'exercice est de 56 millions d'euros. Dans un contexte rendu difficile par la crise économique mondiale et une augmentation de la sinistralité, Mondial Assistance a su poursuivre sa croissance rentable grâce à sa stratégie d'innovation et à l'implication de ses 10 231 collaborateurs présents dans 28 pays. Le groupe a ainsi répondu à plus de 42 millions d'appels téléphoniques et géré plus de 15 millions de dossiers sur tous les continents.

« Mondial Assistance poursuit sa stratégie d'innovation et de croissance rentable et responsable, » commente Rémi Grenier, Président de Mondial Assistance. « Notre croissance s'appuie sur un développement équilibré de nos activités tant au plan géographique qu'en termes de lignes de métier. Nous déployons de plus en plus de synergies entre nos différentes entités afin de partager nos innovations, accélérer le développement de nouveaux produits et proposer à nos clients du monde entier le meilleur niveau de service. »

Les services santé et habitat en forte progression

L'assurance et l'assistance voyage ont su résister à la crise grâce aux innovations développées par Mondial Assistance dans ce domaine. L'activité a progressé de 3,8% en 2009 et représente désormais 47% du CA mondial (48% en 2008). L'activité automobile du groupe traduit les difficultés rencontrées par ce secteur en 2009 avec un chiffre d'affaires en stagnation. Elle représente 37% de l'activité mondiale du groupe (39% en 2008). La troisième ligne d'activité (santé, habitat, services à la personne ...) a progressé de 22,8% en valeur et représente désormais 16% de l'activité (13% en 2008).

Un développement international maîtrisé

Les trois pays les plus importants en termes de chiffre d'affaires sont la France (380 millions d'€), les Etats Unis (212 millions d'€) et l'Australie (149 millions d'€). Les trois zones géographiques du groupe (Europe, Amériques, Asie-Pacifique) sont donc représentées dans le tiercé de tête ce qui confirme et renforce l'équilibre des activités de Mondial Assistance sur le globe.

Avec 17,9% de croissance, **la zone Asie-Pacifique** a connu la plus forte progression et regroupe des marchés très spécifiques. La Chine a ainsi vu son activité grandement progresser avec une croissance de son chiffre d'affaires de près de 70% et compte aujourd'hui plus de 300 collaborateurs. En Inde, Mondial Assistance est désormais le leader de l'assistance automobile et au Japon le groupe a accéléré sa croissance malgré un contexte économique difficile. Enfin l'Australie affiche une belle croissance de + 12,9% (+19.5% hors effet de change) grâce au développement de l'ensemble de ses activités et notamment à l'e-commerce. L'Australie a également élargi son rayon d'intervention avec de nouvelles activités commerciales en Nouvelle Zélande, confirmant ainsi la volonté de développement de Mondial Assistance dans la zone Pacifique.

Le continent américain affiche, pour sa part, une croissance de 16,1%. L'essor de l'e-commerce B2B et B2C en particulier aux Etats-Unis et au Canada est un vecteur important de développement grâce à la stratégie d'innovation de Mondial Assistance dans ce domaine. Le Brésil poursuit également sa progression avec 11,2% de croissance et a réussi sa diversification dans le domaine du voyage.

L'Europe, le plus ancien des marchés d'assistance, représente 67.3% de l'activité du groupe. Avec 17 filiales réparties sur le continent, le groupe connaît des situations contrastées en matière de croissance mais au global affiche près de 2% de hausse. La France (+9.2%), l'Espagne (+11.7%), la Grèce (+21.4%) ou la Suisse (+12.4%) contribuent pour une bonne part à la dynamique du groupe sur la zone.

En France, avec 9,2% de croissance, Mondial Assistance a réalisé 383 millions d'euros de chiffre d'affaires. Le groupe a ainsi consolidé son portefeuille de clients dans l'hexagone grâce notamment à de nouveaux services et confirme ainsi son positionnement d'assistant de référence sur le marché dans tous les secteurs, automobile, financiers ou encore auprès des acteurs du tourisme avec la vente d'assurance voyage en ligne. Les lancements de nouveaux produits tels que « Pep's emploi » pour les jeunes actifs, « Tandem » pour soutenir les aidants ou encore « Lien social étudiants » et « Lien social Personnes âgées » ont permis de remporter cette année de véritables succès commerciaux et de franchir de nouvelles étapes en termes de diversification. Enfin, avec sa participation aux programmes « Vivre chez soi » et « MAIA », Mondial Assistance met la recherche et le développement au cœur de sa stratégie.

En 2009, Mondial Assistance a mené à bien un projet d'ampleur avec la création d'**une compagnie d'assurance européenne** couvrant 7 pays et très prochainement 11. Cette nouvelle structure unique a pour vocation de répondre aux nouvelles attentes du marché avec un nombre croissant de clients et de contrats pan-européens dans un marché décloisonné. Elle permet également d'optimiser les ressources du groupe (consolidation des besoins en capitaux propres et exigences réglementaires Solvency II).

Enfin, dans le cadre de sa politique d'expansion, Mondial Assistance a exploré de nouveaux marchés, a ouvert notamment une antenne commerciale au Moyen-Orient et a signé 3 contrats avec des compagnies aériennes locales pour offrir sur ces nouveaux marchés des produits d'assurance de voyage.

Innovation et responsabilité au cœur de la stratégie


Plus que jamais en 2009, Mondial Assistance a soutenu sa politique d'innovation et de partage d'expériences pour maintenir la dynamique de croissance dans une période de morosité économique. Parmi ces innovations, on peut citer les applications pour smartphones développées et lancées au Brésil et en France, le missionnement électronique des prestataires en France (plus d'un demi-million de SMS envoyés automatiquement), la deuxième génération de la plate-forme d'e-commerce 2.0 ou encore le lancement du produit « Banking for life » un concept d'assistance sur mesure pour accompagner nos clients bancaires dans leur stratégie de fidélisation.

Enfin le groupe a renforcé ses engagements dans des initiatives ou actions s'inscrivant dans une vision responsable du développement au plan local mais aussi à l'échelle internationale aux cotés de Massivegood, un mécanisme innovant de collecte de fonds pour les ONG, et dont Mondial Assistance est le partenaire depuis son origine.

Le groupe Mondial Assistance : une intervention toutes les 2 secondes, partout dans le monde.

Leader international de l'Assistance, de l'Assurance voyage et des services aux personnes, le groupe Mondial Assistance compte plus de 9 817 salariés parlant près de 40 langues différentes et travaille dans le monde entier avec un réseau de 400 000 prestataires et 180 correspondants. 250 millions de personnes sont bénéficiaires de ses services, soit 4 % de la population mondiale. Les services du groupe sont proposés sur les cinq continents. Le groupe Mondial Assistance est membre de Allianz Group.

Site Internet : www.mondial-assistance.com

Inscrivez-vous à notre flux RSS 

ou sur www.twitter.com/mondialassist 

Contacts presse

Mondial Assistance
Tél.: 01 53 25 53 65
presse@mondial-assistance.com

Rumeur publique
Tél.: 01 55 74 52 00
mondialassistance@rumeurpublique.fr

Certains des énoncés contenus dans le présent document peuvent être de nature prospective et fondés sur les hypothèses et les points de vue actuels de la Direction de la Société. Ces énoncés impliquent des risques et des incertitudes, connus et inconnus, qui peuvent causer des écarts importants entre les résultats, les performances ou les événements qui y sont invoqués, explicitement ou implicitement, et les résultats, les performances ou les événements réels. Une déclaration peut être de nature prospective ou le caractère prospectif peut résulter du contexte de la déclaration. De plus, les déclarations à caractère prospectif se caractérisent par l'emploi de terme comme " peut ", " va ", " devrait ", " s'attend à ", " projette ", " envisage ", " anticipe ", " évalue ", " estime ", " prévoit ", " potentiel ", ou " continue ", ou par l'emploi de termes similaires. Les résultats, performances ou événements prospectifs peuvent s'écarter sensiblement des résultats réels en raison, notamment (i) de la conjoncture économique générale, et en particulier de la conjoncture économique prévalant dans les principaux domaines d'activités du groupe Allianz et sur les principaux marchés où intervient la Société, (ii) des performances de marchés financiers, y compris des marchés émergents, (iii) de la fréquence et de la gravité des sinistres assurés, (iv) des taux de mortalité et de morbidité, (v) du taux de conservation des affaires, (vi) de l'évolution des taux d'intérêt, (vii) des taux de change, notamment du taux de change EUR/USD, (viii) de la concurrence, (ix) des changements des législations et des réglementations, y compris pour ce qui a trait à la convergence monétaire ou à l'Union Monétaire Européenne, (x) des changements intervenants dans les politiques des Banques Centrales et/ou des Gouvernements étrangers (xi) des effets des acquisitions et de leur intégration et (xii) des facteurs généraux ayant une incidence sur la concurrence, que ce soit sur le plan local, régional, national et/ou mondial.

Les questions abordées dans le présent document peuvent en outre impliquer des risques et des incertitudes dont la société Allianz AG est régulièrement amenée à faire état dans les documents qu'elle soumet à la Securities and Exchange Commission. La société Allianz AG est assujettie de mettre à jour les informations prospectives