

L'Université 2025 de l'Union des Assisteurs : 150 collaborateurs et dirigeants réunis pour construire l'avenir et engager la décarbonation de l'assistance.

Paris, novembre 2025 - Près de 150 collaborateurs des sociétés membres de l'Union des Assisteurs, dirigeants et partenaires, se sont retrouvés à Paris, pour la nouvelle édition de son Université, un rendez-vous désormais incontournable pour la branche. **Depuis sa création, cette journée est en effet devenue un moment phare de cohésion, d'échanges et de prospective pour tous les acteurs du secteur.**

Une profession qui affronte ses défis et enjeux avec passion :

« La branche assistance a relevé encore cette année d'importants défis et porté des projets collectifs qui méritent d'être mis en lumière », a souligné Nicolas SINZ, président de l'Union des Assisteurs, en introduction, avant de donner la parole aux présidents des commissions de l'Union des Assisteurs sur quatre thèmes aux enjeux importants pour la profession :

- **L'attractivité des métiers** : les efforts collectifs de promotion des métiers de l'Assistance ont contribué à améliorer significativement les recrutements ces dernières années.
- **La mobilité interne** : le développement des passerelles entre les plateaux opérationnels, les fonctions support et vers des fonctions managériales s'accroît. La mobilité géographique en France est un puissant moteur de développement des carrières.
- **L'intelligence artificielle** : c'est une réalité dont il faut faire une force maîtrisée. Plusieurs études sont en cours pour accompagner son impact sur les métiers de l'Assistance, en concertation avec les organisations syndicales.
- **La diversité et l'inclusion** : la profession a signé récemment un accord de branche sur le Handicap, avec une ambition et des avancées tangibles. La négociation d'un prochain accord sur les aidants est engagée pour 2026.

Cap sur la décarbonation de l'assistance automobile : L'édition 2025 place la transition énergétique au cœur des débats

« Réduire l'empreinte carbone de nos métiers est un enjeu majeur pour la profession. Pour y parvenir, nous devons agir tout au long de la chaîne de valeur », a déclaré Nicolas SINZ en ouverture de la conférence animée par *Thierry LANGRENEY*, président des Ateliers du Futur.

Un défi majeur pour la profession

Pour tenir une trajectoire climatique plus vertueuse, en particulier en s'attellant à réduire les émissions indirectes liées aux sinistres d'assistance, des mesures fortes s'imposent : réduction progressive de la circulation des véhicules les plus polluants et usage accru de véhicules électriques et de carburants décarbonés. Enfin, l'accompagnement des bénéficiaires de l'assistance routière dans leur propre transition jouera un rôle central.

Les acteurs de l'assistance sont ainsi appelés à intégrer ces enjeux dans leur gestion des opérations d'assistance automobile en relation étroite avec les partenaires clés de la chaîne de valeur : loueurs courte durée, sociétés de dépannage-remorquage et prestataires de taxis, seront tous impliqués dans cette transformation des usages.

Des ateliers pour dessiner le chemin

Quatre ateliers pratiques ont réuni des acteurs engagés comme Volvo Trucks, Taxi G7, FNA & Mobilians (métiers de la mobilité partagée & du dépannage-remorquage). Les objectifs étaient clairs : confronter les ambitions de décarbonation de la profession à la réalité du terrain et identifier des leviers concrets de décarbonation pour montrer qu'un chemin est possible.

Les débats se sont conclus par des échanges particulièrement riches et stimulants lors d'une table ronde en présence de *Louis-Pierre GEFFRAY*, directeur de programme pour le secteur des transports au sein du Secrétariat général à la Planification écologique qui a pu apporter un éclairage précieux sur les enjeux et les ambitions nationales en matière de transition.

Ce défi majeur de la décarbonation devra être relevé aussi bien dans les domaines d'assistance aux personnes que dans celui de l'assistance automobile. De beaux challenges à venir pour la profession !

Créée en 1981, l'Union des Assisteurs regroupe 9 sociétés d'assistance qui représentent 96% de la profession : Allianz Partners, ARC Europe France, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelity Assistance, Filassistance, Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Mutuaide, Opteven.

En 2025, les membres de l'Union des Assisteurs emploient plus de 13 000 personnes en France.

Très active, l'Union des Assisteurs, avec ses partenaires sociaux, est à l'origine d'un grand nombre d'accords de branche ces dernières années. Son dynamisme dans ce domaine illustre une fois de plus les fondamentaux de cette profession que sont, l'engagement, l'écoute et l'adaptation aux nouveaux enjeux sociétaux.