

Communiqué de presse Février 2026

Assistance 2025 : Les Assisteurs enregistrent plus de 12,9 millions de dossiers, en hausse de +1% par rapport à 2024 et alertent sur l'impact du climat sur leur activité

L'Union des Assisteurs, qui fédère les 9 leaders de l'assistance et représente 96 % du marché, dévoile un bilan 2025 encore en progression, porté par une demande toujours plus forte : 12,9 millions de dossiers, soit +1% en un an.

Les moteurs de cette croissance ? L'automobile, toujours dominante et un voyage en pleine accélération.

Les chiffres clés 2025

- ✈️ **Assistance voyage : +7%**
- 🚗 **Assistance automobile : +1%**
- 🏠 **Assistance Habitation : -2%**
- 🏥 **Assistance Santé & aide à domicile : stabilité**
- 💬 **Autres : +8%**

« Les évolutions climatiques constituent un enjeu structurant pour notre activité. L'augmentation de la fréquence et de l'intensité des phénomènes météorologiques tels que les épisodes de gel ou les vagues de chaleur, les inondations et les tempêtes, peut générer une pression accrue sur nos organisations tant en volume d'interventions qu'en complexité opérationnelle et nécessite une mobilisation adaptée des ressources pour garantir la qualité et la continuité du service rendu. » explique **Nicolas Sinz, président de l'Union des Assisteurs**.

Zoom sur les activités

✈️ Voyage : +7% — les Français reprennent l'air

Avec **513 000 dossiers**, le secteur voyage signe une nouvelle performance.

Les tendances qui s'installent :

- Des vacances qui commencent plus tôt et finissent plus tard : de mai à octobre.
- Des séjours plus "expérientiels" chez les jeunes.
- Des exigences grandissantes dans l'immédiateté des échanges
- Une volonté plus marquée de se faire rapatrier rapidement et une tendance à solliciter l'assistance de manière plus systématique, y compris pour les petites dépenses et les soins mineurs.

L'hexagone est toujours la destination n°1 des Français pour leurs vacances tandis que l'Europe proche (Espagne, Portugal, Italie, Croatie) et le bassin méditerranéen concentrent encore l'essentiel des flux de l'assistance médicale.

Viennent ensuite, la Thaïlande, les USA et l'Indonésie. Le tourisme en Egypte reprend. En dehors des USA, ces trois destinations séduisent par leur rapport qualité-prix.

Parallèlement, les contraintes logistiques s'accroissent : inflation du transport aérien, embargos médicaux imposés par les compagnies (oxygène et civières embarquées notamment) et difficulté à trouver des lits hospitaliers pour les rapatriements.

Automobile : +1% — les conditions climatiques expliquent la volatilité de l'activité

Avec **8,2 millions de dossiers**, l'automobile reste le cœur battant de l'assistance (63 % de l'activité).

L'assistance automobile est très bien intégrée par les Français : en 15 ans, le nombre de dossiers est passé de 5 millions de dossiers en 2009 à plus de 8 millions de dossiers en 2024.

Les observations de l'Union des Assisteurs :

- Le nombre d'accidents faisant l'objet d'une assistance diminue alors que celui des pannes continue d'augmenter
- Le nombre de véhicules électriques assistés n'est pas significatif en volume mais génère une sinistralité spécifique (crevaisons, recharge ou batteries).
- Hausse des véhicules déclarés hors d'usage lors d'accidents nécessitant une assistance
- L'été n'est plus aujourd'hui le cœur de l'activité routière qui s'étale désormais sur les 12 mois de l'année
- La période de mai à octobre reste stratégique et intense, avec des dossiers plus complexes, les automobilistes étant souvent loin de chez eux.
- 5 à 6% des dépannages en été concernent des automobilistes à l'étranger.
- Après une première partie de l'année 2025 très intense en volume par rapport à 2024 (+4%) suite aux épisodes de gel en janvier et de canicule en juin, la seconde partie de 2025 a été plus calme et équivalente à 2024, sans gros écarts de température en France.

Le climat imprime significativement sa marque sur l'activité

Si le développement du parc et son vieillissement, associés au moins bon entretien des véhicules, impactent structurellement le nombre d'interventions toujours en hausse, les phénomènes météorologiques deviennent de plus en plus lisibles dans l'analyse des volumes.

L'observation faite par la profession sur l'activité de l'été 2025 est significative. A titre d'exemple le mois de juin, caniculaire cette année, a enregistré une hausse d'activité de 15% par rapport au mois de juin 2024 qui avait été doux et pluvieux. En revanche le mois d'août beaucoup plus tempéré n'a connu qu'une légère hausse de 1% vs 2024.

En résumé, une année plus calme avec moins de pics d'activité :

- Juin et début juillet : canicule (+30% d'activité sur quelques jours)
- Fin décembre : vague de froid (+15% d'activité sur une période courte)

Habitation : -2 % — une météo plus calme, mais des dégâts toujours plus importants

Avec **1,47 million de dossiers**, l'assistance habitation recule légèrement. Cette activité reste très dépendante des intempéries. Même lorsque leur fréquence reste stable, la violence des événements climatiques augmente, provoquant des dégâts plus importants sur les habitations (toitures, infiltrations, effondrements locaux),

En parallèle, la croissance contractuelle soutient les volumes hors météo avec un marché de l'assurance habitation dynamique (46 millions de contrat MRH en 2024⁽¹⁾)

En 2025 :

- un début d'année marqué par les tempêtes Herminia, Floriane et Ivo ;
- des dégâts souvent plus graves qui entraînent une hausse des coûts et la mobilisation des équipes.

Les interventions les plus fréquentes en 2025 restent dans l'ordre : serrurerie, plomberie, nettoyage après sinistre, mise à l'abri temporaire.

⁽¹⁾ Chiffres France Assureur 2024

Santé et aide à domicile : stable et légèrement supérieur à 1,4 M de dossiers en 2025

La santé reste un pilier important pour l'assistance.

Tendances 2025 :

- L'aide à domicile représente 85% des interventions via la mise en place d'aides ménagères
- Ce secteur sous tension nécessite un réseau qui couvre bien tous les territoires.
- Bonne appropriation des outils digitaux de prévention santé par les bénéficiaires.
- Vitesse de croisière pour les services de téléconsultation, avec des pics en hiver.

Autres dossiers : +8%

Ce segment totalise **1,3 million de dossiers** et comprend les services de conciergerie haut de gamme, les informations à caractère juridique, les renseignements du quotidien...

La demande pour des services premium, personnalisés et immédiats (pour certaines sociétés d'assistance) s'accélère encore.

A propos de l'Union des Assistants :

Créée en 1981, l'Union des Assistants regroupe les 9 acteurs majeurs de l'assistance : Allianz Partners, ARC Europe France, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelia Assistance, Filassistance, Groupe IMA, Mutuaide, Opteven. Ensemble, ils représentent 96 % du marché et plus de 13 000 salariés.

Très active l'Union des Assistants 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.