

Alerte presse

Allianz Partners dévoile sa solution Mobility as a Service, qui révolutionne l'assistance routière

Paris, le 15 septembre 2025 – Allianz Partners, leader mondial des services d'assurance et d'assistance, enrichit ses solutions d'assistance routière grâce à une solution digitale unique sur le marché français, qui offre aux clients une gamme d'options de transport allant au-delà du véhicule de remplacement traditionnel.

Intégrée au cœur des parcours d'assistance, Mobility as a Service agrège en un seul écran l'ensemble des options de mobilité pertinentes — réservation de taxis, location de voiture, trains, mobilités partagées, et bientôt hôtels et vols — ainsi que les informations clés nécessaires à la comparaison : disponibilité en temps réel, délais estimés et niveau d'émissions de CO₂. Les chargés d'assistance peuvent ainsi identifier en un coup d'œil la solution la plus adaptée aux besoins spécifiques et aux préférences du client, tels que voyager avec des bagages, des animaux de compagnie ou privilégier un mode à faible impact environnemental.

Cette approche « pilotage centralisé » remplace le recours à plusieurs outils et favorise une réponse à la fois plus rapide, plus personnalisée et plus responsable.

Ce que ça change concrètement pour le client :

- Moins d'attente : la meilleure alternative est identifiée en quelques secondes, grâce à une vue "en un coup d'œil" de toutes les mobilités disponibles.
- Un parcours sur-mesure : prise en compte de ses besoins spécifiques et possibilité de combiner plusieurs modes de transport (ex. taxi + train + location).
- Transparence écologique : les émissions de CO₂ s'affichent clairement pour permettre un choix éclairé.

Entre avril 2025 et fin août 2025, la phase pilote a déjà concernée plus de 71 000 dossiers en France. Les résultats parlent d'eux-mêmes : un gain de rapidité significatif et une hausse de la satisfaction client, avec un bond de +0,3 point sur 5.

Une innovation conçue avec les chargés d'assistance et pour les clients

Conçue avec l'expertise des chargés d'assistance d'Allianz Partners, la solution permet à ces derniers d'évaluer tous les modes de transport disponibles via une interface unique. Une fois l'itinéraire du client confirmé, le chargé peut effectuer la réservation en un seul

clic, quel que soit le nombre de modes de transport. Ce processus rationalisé réduit considérablement le temps nécessaire pour organiser la mobilité du client.

L'affichage des émissions de CO₂ permet d'intégrer systématiquement le critère environnemental dans la décision, sans compromis entre écologie et qualité de service. Le client passe ainsi, en toute fluidité, de la panne à la reprise de la route avec une solution adaptée à sa situation : un seul appel suffit pour trouver les solutions les plus adaptées et confirmer une réservation afin qu'il puisse reprendre son trajet.

L'amélioration continue au cœur de notre approche

La solution est continuellement améliorée avec de nouvelles fonctionnalités. Actuellement déployée en France, elle sera ensuite étendue à plusieurs autres pays européens. Allianz Partners prévoit de lancer fin 2026 une version à la demande de la solution, directement accessible aux clients, qui leur permettra de réserver en temps réel des solutions de mobilité.

*« Mobility as a Service est une solution sur-mesure pour les clients d'Allianz Partners. En proposant des services innovants sur le marché de l'assistance, elle redéfinit les normes de la mobilité. Nos clients gagnent du temps, de la clarté et la possibilité de faire des choix plus responsables. C'est une avancée majeure pour Allianz Partners et pour l'ensemble du secteur de l'assistance », a déclaré **Nicolas Alexandre-Bonnet de la Tour**, Directeur Commercial d'Allianz Partners France.*