



VOLKSWAGEN GROUP FRANCE CHOISIT HLPY POUR NUMÉRISER LES SERVICES D'ASSISTANCE ROUTIÈRE EN FRANCE

La scale-up italienne renforce sa présence en Europe et vise plus de 500 000 interventions d'ici 2026.

Milan / Paris, le 27 octobre 2025 – Dans le domaine de l'assistance automobile, un simple clic peut faire toute la différence.

Aujourd'hui, **hlpY**, scale-up italienne en forte croissance, renforce sa présence en France grâce à un partenariat avec Volkswagen Group France, destiné à numériser et à gérer les services d'assistance routière après-vente.

Sur un marché clé qui compte environ 270 000 nouvelles immatriculations par an et plus de 4 millions de clients pour les marques Volkswagen, Audi, Škoda, SEAT, CUPRA et Véhicules Utilitaires, le changement est radical : fini les longues attentes téléphoniques et les processus complexes.

Désormais, une expérience en un clic : le conducteur reçoit un SMS, clique, répond à quelques questions et — en moins de soixante secondes — sa demande d'assistance est déjà transmise au prestataire compétent le plus proche.

Ce nouveau mode de fonctionnement produit des résultats concrets : les temps moyens de réponse sont réduits jusqu'à 38 %, les coûts opérationnels pour les clients professionnels baissent jusqu'à 25 %, et la satisfaction des utilisateurs atteint un impressionnant 4,8 sur 5.

Le contrat, actuellement en phase pilote depuis début octobre et pleinement opérationnel d'ici novembre, inclut également la gestion de l'appel d'urgence électronique « B-call », une fonctionnalité essentielle pour garantir une assistance en toute situation.

Volkswagen Group France adopte ainsi une approche innovante pour redéfinir le service client après-vente, axée sur la rapidité, la simplicité et la cohérence numérique.

« L'efficacité de notre assistance routière est l'un des principaux leviers de fidélisation de nos clients. Dans le cadre de notre stratégie d'amélioration de l'expérience conducteur, nous avons identifié la nécessité de franchir un cap décisif. Lorsqu'un client qui nous fait confiance se retrouve immobilisé sur la route, nous devons lui garantir une intervention simple, immédiate et proactive. hlpY nous a convaincus par la rapidité et la qualité de service offertes par son modèle digital. Les premiers tests sont très encourageants et tiennent toutes leurs promesses ! », a déclaré Thierry Suquet, Directeur Expérience Client de Volkswagen Group France.

« Avec cette collaboration, Volkswagen Group France fait un pas décisif vers la mobilité connectée, » explique Valerio Chiaronzi, CEO de hlpY. « Notre plateforme permet aux



constructeurs et aux acteurs du secteur automobile de gérer des réseaux complexes de partenaires avec un niveau d'intégration sans précédent. Nous améliorons la qualité du service pour les conducteurs, réduisons les coûts opérationnels et offrons des processus entièrement digitalisés jusqu'au dernier kilomètre. Ce partenariat reconnaît notre vision et notre capacité à innover sur un marché traditionnel. »

De l'assistance routière à l'orchestrateur digital

Fondée à Milan en 2020 comme un « challenger digital » de l'assistance routière — une sorte de « Revolut » pour la voiture en panne — hlpy s'est rapidement transformée.

Aujourd'hui, l'entreprise ne se limite plus à l'assistance : elle a développé un écosystème intégré englobant assistance, réparation et maintenance.

Son modèle asset-light (sans ateliers ni dépanneuses en propre) repose sur un réseau de plus de 3 500 partenaires en Europe, garantissant flexibilité et scalabilité.

En 2024, **hlpy** a géré 200 000 interventions dans cinq pays — Italie, France, Espagne, Allemagne et Autriche — représentant environ 60 % du marché automobile européen.

De plus, 75 % des demandes sont désormais traitées de manière entièrement digitale, sans opérateur.

Les clients professionnels — constructeurs, loueurs, flottes et assureurs — bénéficient d'un suivi en temps réel, d'une réduction des coûts et d'une expérience client inédite.

« hlpy est née comme un facilitateur technologique de l'assistance routière » ajoute

Chiaronzi. *« Aujourd'hui, nous sommes une plateforme intégrée et notre ambition est de devenir un orchestrateur digital de services B2B pour le monde automobile. Le partenariat avec Volkswagen Group France marque une étape clé dans cette trajectoire. »*

Une nouvelle étape dans la conquête européenne

L'accord avec Volkswagen Group France intervient un an après la levée de fonds de série B de 18 millions d'euros, menée par Nextalia SGR et Alkemia Capital SGR, qui a permis l'acquisition de la société allemande HESA Solutions GmbH – MySchleppApp.

Grâce à cette initiative, **hlpy** a consolidé sa présence en Allemagne et en Autriche, et a renforcé sa position de leader en tant qu'opérateur européen entièrement digital.

Avec ce nouveau partenariat en France, **hlpy** se prépare à dépasser 500 000 services réalisés d'ici 2026, confirmant son évolution de simple start-up à une entreprise solide et structurée au service de l'industrie automobile européenne.