

Les métiers de l'Assistance séduisent les candidats à la reconversion

En France, les sociétés d'assistance représentent un vivier d'emplois important pour des emplois fixes mais également pour des emplois saisonniers puisque la profession recrute chaque année près de 1500 saisonniers sur la période de mai à septembre. « *Nos métiers offrent d'importants potentiels de mobilité interne comme géographique* » assure Jean-Matthieu Biseau président de l'Union des Assisteurs avant de préciser « *nous constatons également qu'ils attirent de nouveaux candidats à la recherche de reconversion professionnelle* ».

En effet plus de la moitié des actifs de l'hexagone aspireraient à une reconversion professionnelle, bien que 55 % n'aient pas encore osé franchir le cap. Leurs motivations ? 64 % des candidats à cette reconversion, déclarent vouloir donner plus de sens à ce qu'ils entreprennent et se sentir davantage utiles. 53 % expriment également vouloir gagner en liberté et surtout retrouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et sphère personnelle*.

L'Assistance, un secteur qui attire des profils de candidats très variés

Patricia, de la SNCF à l'Assistance,

Après 18 ans à la SNCF, en tant qu'Agent de Service Commercial Gare, Patricia, 45 ans voulait redonner du sens à son travail et a décidé il y a un an de devenir Chargée d'Assistance. Aujourd'hui elle se dit épanouie et apprécie le sens et les valeurs de son nouveau métier.

Reconversion et formation diplômante pour Baptiste

Alors qu'il exerçait le métier de peintre en bâtiment en tant qu'indépendant, Baptiste décide il y a quelques années, de faire une saison estivale sur un plateau d'assistance automobile. Séduit, il renouvelle l'expérience l'été suivant et décide d'intégrer la société qui souhaitait à ce moment-là développer son pôle santé. Baptiste découvre alors les prestations d'organisation d'aide à domicile, d'accompagnement des traitements pour pathologies lourdes, de téléassistance. Il profite de la possibilité d'évoluer en interne au travers de formations diplômantes et de concours. Aujourd'hui il se félicite de cette reconversion, apprécie de se sentir utile, le contact avec les clients, la possibilité de concilier du temps pour sa vie de famille grâce au système de vacances et déclare apprécier au quotidien ce métier en perpétuel renouvellement.

Jean-Claude, Slasheur, Brocanteur et Chargé d'assistance

Jean-Claude travaille depuis plus de 30 ans dans l'Assistance et a toujours été passionné par les objets d'art et la peinture. Afin d'assouvir cet intérêt, il a décidé de passer une licence professionnelle de commerce spécialité antiquaire-brocanteur. Sorti major de sa promotion, il a ouvert une boutique en ligne lui permettant de proposer des objets de collections (50 % de ses acheteurs vivent à l'étranger) et une boutique aux puces de Vanves, qu'il tient le week-end.

Il a conservé son métier de Chargé d'assistance avec une activité à temps partiel lui permettant ainsi de conjuguer ses 2 activités qui lui tiennent à cœur.

Il peut ainsi combiner son goût pour les autres en les assistant au quotidien et son goût pour l'Histoire.

*Enquête rapportée par la Cité des Métiers du Val De Marne

Les différents métiers de l'assistance

Le métier le plus répandu est celui de chargé d'assistance. Au quotidien il vient en aide à un automobiliste en panne en France ou à l'étranger, organise un rapatriement sanitaire en avion médicalisé pour un touriste blessé, assiste une personne victime d'un dégât des eaux, ou encore une personne âgée qui est tombée seule à son domicile...

Pour chaque situation, le chargé d'assistance doit qualifier la demande, savoir rassurer l'appelant, trouver une solution adaptée, mettre en œuvre et coordonner les moyens à disposition pour répondre aux besoins du bénéficiaire en difficulté.

Au-delà de cette fonction l'assistance réunit d'autres métiers : médecins urgentistes, actuaires, experts de la relation client et attire de nouveaux talents dans le digital, la data, l'IA, la prévision, la data analyse...

Un emploi très engageant et qui a du sens

Chargé d'assistance est par nature un métier qui a du sens puisqu'il est le maillon indispensable d'une relation humaine et quotidienne pour garantir des services d'assistance dans différents secteurs tels que l'Automobile, le Voyage, la Santé, l'Habitation.

Le chargé d'assistance doit savoir être autonome tout en aimant travailler en équipe. Pour chaque situation, il doit pouvoir faire preuve de réactivité et de bienveillance dans l'urgence. Même une situation en apparence ordinaire peut se révéler plus complexe s'il s'agit d'une personne âgée ou angoissée qu'il faut rassurer.

Les missions nécessitent le plus souvent la pratique de langues étrangères. Anglais, allemand, espagnol, italien et arabe...sont les plus demandées.

Les chargés d'assistance vont développer par ailleurs des qualités indispensables pour la compréhension de la problématique du client, la coordination et la négociation avec les différents intervenants. Cette activité engageante et valorisante est l'opportunité de développer des « soft skills » très recherchées par les entreprises. Parmi elles, la gestion du stress, l'empathie, la communication et la mobilisation de sa capacité d'écoute.

Mobilité géographique, mobilité interne, flexibilité, accessibilité ... les atouts des métiers de l'assistance

En termes de mobilité géographique, les sociétés d'assistance couvrent tout le territoire avec une forte concentration en Ile de France et plusieurs sites répartis entre Niort, Lyon, Nantes, Le Mans, Marseille, Rouen, Angers, Tours...

En termes de mobilité interne, la profession offre également d'importantes opportunités d'évolution ; Plusieurs dirigeants de sociétés d'assistance ont découvert le métier en commençant leur carrière comme chargé d'assistance.

Le télétravail est également très développé.

Le métier de chargé d'assistance a montré qu'il peut s'adapter aux différents types de handicap.

Le secteur de l'assistance est opérationnel 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7. De ce fait, les horaires sont modulables : on peut travailler de jour, de nuit, profiter d'un congé en pleine semaine... Ce rythme décalé ajoute une dose d'anti-monotonie à ces métiers concrets, où l'ennui n'existe pas.

Les métiers de l'assistance s'adressent à tous profils, d'âge (certains chargés d'assistance travaillent en complément de leur retraite), de diplômés (les softs skills prévalent sur les diplômes).

Créé en 1981, l'Union des Assisteurs regroupe 9 sociétés d'assistance qui représentent 96 % de la profession : ARC Europe France, Allianz Partners, AXA Partners, Europ Assistance, Fidelia Assistance, Filassistance, Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Mutuaide, Opteven. En 2023, les membres de l'Union des Assisteurs ont employé 12 500 personnes.

Très actif, 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.

→ Les chiffres de l'assistance page suivante

Contact presse : Pascale Gillard // 06 89 95 52 95 // pascale.gillard@gmail.com

1 LES 4 PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ DE L'ASSISTANCE



Automobile 62 %



Santé 11 %

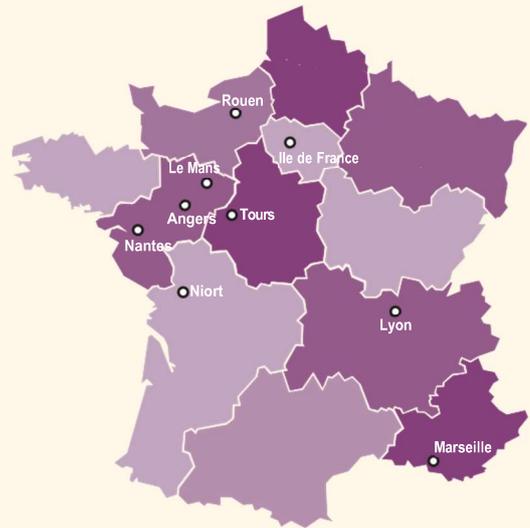


Habitation 11 %



Voyage 3 %

2 DES RECRUTEMENTS DANS PLUSIEURS RÉGIONS DE FRANCE



3 LES MÉTIERS LES PLUS RECHERCHÉS

Chargés d'assistance



Médical



Digital



Fonctions supports



4 LES FEMMES ET LES HOMMES DANS L'ASSISTANCE

Effectifs globaux

64 %



Effectifs globaux

36 %



Effectifs cadres

50 %

Effectifs cadres

50 %

5 LES CHIFFRES DE L'ASSISTANCE



12 000

collaborateurs en France



1 500

saisonniers recrutés chaque saison estivale



+ 12 millions de dossiers traités par an



12 milliards de CA dans le monde