DOSSIER DE PRESSE

19 janvier 2021

Europ Assistance annonce la création de 200 emplois à Angers

europ assistance

you live we care

angers loire métropole

communauté urbaine

En quelques mots

À l'occasion d'un nouveau partenariat stratégique, Europ Assistance France va prendre une nouvelle dimension avec une augmentation sensible de ses activités tant sur le périmètre de l'assistance automobile que sur celui de l'assistance habitation.

Ce partenariat est une opportunité pour Europ Assistance de conforter sa position d'assisteur de référence en France, en termes de compétitivité, de qualité de service, d'expérience client et d'innovation au service de tous ses clients.

Afin de soutenir le développement de ses activités, Europ Assistance a choisi d'étendre ses implantations sur l'agglomération d'Angers, avec l'ouverture de 2 nouveaux centres opérationnels d'assistance et la création de 200 emplois d'ici à fin 2021. Ceci en complément du centre opérationnel d'assistance @robase3 du quartier Saint-Serge ouvert en 2009.

Contacts presse:

Angers Loire Métropole : Service relations-presse
Tél. 02 41 05 47 21, mail : relations.presse@angersloiremetropole.fr

Europ Assistance France : Euros / Agency
Emilie Villemin - 06 38 50 18 11 ou Solveig Hulot - 06 86 98 50 96
europassistance@eurosagency.eu

« Merci à Europ Assistance de faire une nouvelle fois confiance à notre territoire pour se développer »

Christophe Béchu,

MAIRE D'ANGERS

PRÉSIDENT D'ANGERS LOIRE MÉTROPOLE

Europ Assistance a fait le choix d'implanter deux nouveaux centres opérationnels d'assistance à Angers, où l'entreprise est déjà présente depuis 2009. C'est une excellente nouvelle pour notre ville. Les 200 recrutements programmés en 2021 constituent une raison supplémentaire de se réjouir.

Cette bonne nouvelle est d'autant plus importante pour notre territoire qu'elle intervient dans une conjoncture où les incertitudes sont nombreuses pour l'économie de notre pays. Aldev, notre agence de développement économique, a su accompagner Europ Assistance au plus près de ses besoins et la convaincre qu'Angers avait tous les atouts pour l'accueillir dans les meilleures conditions.

Je veux remercier très sincèrement Europ Assistance de la confiance qu'elle nous fait une nouvelle fois pour accompagner son développement. Les 200 emplois annoncés confirment l'attractivité retrouvée de notre agglomération. Ils s'ajoutent aux 5 000 créés depuis 2015 grâce à l'arrivée de nouvelles entreprises.

C'est ce dynamisme porté par les acteurs publics et leurs partenaires privés qui doit permettre à notre territoire d'être le plus résilient possible.

« Angers a tous les atouts pour accompagner notre entreprise en pleine croissance »

Anne-Hélène Cousseau,

DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA COMMUNICATION EUROP ASSISTANCE FRANCE

Europ Assistance est très fière d'ouvrir deux nouveaux centres opérationnels d'assistance à Angers et d'y permettre la création de 200 emplois en ces temps difficiles.

Angers a tous les atouts pour accompagner notre entreprise en pleine croissance, grâce au dynamisme de son développement économique, ses infrastructures de transport de qualité et sa proximité avec Paris.

Nous sommes déjà présents sur le territoire d'Angers depuis plus de 10 ans, nous connaissons donc le bassin d'emploi ainsi que les acteurs locaux. Nos collaborateurs angevins contribueront sans aucun doute à l'intégration et la montée en compétences des nouvelles équipes, constituées principalement de chargés d'assistance et de leurs managers, sur nos activités Automobile et Habitation. Nous aurons à cœur de les former à nos métiers et à leur transmettre nos valeurs.

Si porter assistance à des clients en difficultés vous attire, et que vous avez les qualités pour les rassurer et leur donner entière satisfaction, vous pourriez faire partie de nos équipes.

Le projet

DEUX NOUVEAUX CENTRES OPÉRATIONNELS D'ASSISTANCE DÉDIÉS À L'ASSISTANCE AUTOMOBILE ET HABITATION

Afin de répondre à une augmentation d'activité, Europ Assistance a décidé d'ouvrir deux nouveaux centres d'assistance en 2021 à Angers, en complément du site existant. Les collaborateurs recrutés viendront en aide aux clients à la recherche d'une solution suite à un incident avec leur véhicule (panne, accident, vol, ...) ou à leur domicile (fuite d'eau, problème électrique, ...).

ANGERS CHOISIE POUR ACCUEILLIR CES DEUX CENTRES AVEC 200 EMPLOIS À LA CLÉ

Ces deux nouveaux centres seront donc localisés à Angers. Chaque nouveau site devrait accueillir une centaine de collaborateurs, qui se relaieront sur une amplitude horaire de 7h à 23h, du lundi au dimanche. Les recrutements des nouveaux collaborateurs se feront tout au long de l'année 2021.

UN SITE COURS SAINT-LAUD, UN AUTRE DANS LE CARRÉ D'ORGEMONT

Europ Assistance a souhaité disposer de deux sites distincts à taille humaine. Aldev, l'agence de développement économique, a accompagné l'entreprise dans ses recherches immobilières. Les deux sites retenus sont des immeubles neufs et pour lesquels Europ Assistance sera le premier occupant. Le premier centre se situe au troisième étage de l'immeuble qui héberge le siège de la Soclova au sein du quartier d'affaires Cours Saint-Laud. Le second se situe dans le bâtiment Aubance du Carré d'Orgemont, en cours de construction par le promoteur AVL Benoist.

Le calendrier

Fin janvier 2021 : lancement de la campagne de recrutements.

Mi-avril 2021 : ouverture du premier des deux nouveaux centres opérationnels d'assistance.

Septembre 2021 : ouverture du second centre opérationnel d'assistance.

DANS LE CARRÉ D'ORGEMONT, LE BÂTIMENT AUBANCE EN COURS DE CONSTRUCTION.

Le choix d'Angers

EUROP ASSISTANCE CONNAÎT LES ATOUTS DU TERRITOIRE

Europ Assistance est présent à Angers depuis plus de 10 ans. L'entreprise connaît donc très bien le territoire et ses atouts, en particulier les qualités du bassin d'emploi pour les métiers recherchés, une maîtrise du coût d'implantation et la proximité de l'Île-de-France où se situent les autres activités d'Europ Assistance en France.

LE COMPORTEMENT PROACTIF DE L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Europ Assistance salue le comportement proactif de l'agence de développement économique qui a toujours été à l'écoute des besoins et a proposé pas moins de neuf sites possibles d'implantation permettant à l'entreprise de disposer d'un large choix.

COURS SAINT-LAUD, LE QUARTIER D'AFFAIRES CONNECTÉ À LA GARE TGV

À noter l'implantation d'un des deux centres opérationnels d'assistance au sein du nouveau quartier d'affaires emblématique d'Angers : Cours Saint-Laud et ses 70 000 m² de bureaux «premium» construits à proximité de la gare TGV.

CARRÉ D'ORGEMONT, UN QUARTIER EN HARMONIE AVEC SON ENVIRONNEMENT

L'autre implantation se situe au sein du nouveau quartier d'affaires appelé Carré d'Orgemont. Depuis, 2016, la société AVL Benoist aménage à Angers ce nouvel espace économique de 20 500 m² de bureaux, commerces et services répartis en 9 bâtiments.

EUROP ASSISTANCE VA INTÉGRER LE NOUVEAU BÂTIMENT QUI ACCUEILLE LE SIÈGE DE LA SOCLOVA, SITUÉ COURS SAINT-LAUD.

Le volet RH

DES RECRUTEMENTS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 2021

La campagne de recrutements débutera dès la fin du mois de janvier et durera tout au long de l'année 2021.

Au total, plus de 200 postes sont à pourvoir.

LES TYPES DE POSTES

Les métiers recherchés à Angers sont pour l'essentiel des chargés d'assistance et leurs managers en CDI.

Le chargé d'assistance est le premier interlocuteur téléphonique des clients en difficulté. Son rôle consiste à répondre à leurs besoins, les rassurer et leur apporter une aide immédiate. Qu'il s'agisse d'organiser le remorquage d'un véhicule en panne, la mise en place d'un véhicule de remplacement ou de coordonner un dépannage d'urgence au domicile. Après avoir analysé la situation, le chargé d'assistance met en œuvre les moyens appropriés pour venir en aide aux clients, en mobilisant les intervenants agréés par Europ Assistance (dépanneur, plombier, serrurier, ...). Il s'assure du bon déroulement des interventions et tient les clients informés.

Les managers d'assistance qui seront recrutés auront pour mission d'accompagner leurs équipes pour atteindre un très haut niveau de satisfaction client et de performance.

LE PROFIL ET LES QUALITÉS REQUISES

Chaque collaborateur nouvellement recruté reçoit une formation complète sur le métier de l'assistance et sur nos outils. Nous recherchons avant tout des collaborateurs qui ont envie d'apprendre et de progresser et qui partagent nos valeurs de bienveillance, disponi-bilité, fiabilité et d'esprit d'équipe. Bien entendu le sens du service et la capacité à écouter, comprendre et rassurer nos clients, quel que soit le degré d'urgence de la situation sont primordiaux.

UN FORT SOUTIEN DE LA PLATEFORME RH D'ALDEV

Avec sa Plateforme RH, Aldev va accompagner l'entreprise dans ses recrutements notam-ment par différentes actions favorisant la rencontre de chercheurs d'emploi et par l'inter-médiaire de son site internet www.angers.tagemploi.com

Mieux connaître Europ Assistance

Fondée en 1963, Europ Assistance, l'inventeur du concept d'assistance, accompagne ses clients dans plus de 200 pays et territoires grâce à un réseau de 750 000 partenaires agréés et 40 centres d'assistance. Notre mission est d'apporter aux personnes et aux entreprises des solutions adaptées à toute situation d'urgence ou de la vie quotidienne – n'importe où, n'importe quand.

Europ Assistance fournit des services d'assistance automobile et habitation, d'assistance et d'assurance voyage, ainsi que des services d'assistance à la personne comme l'accompagnement des seniors, l'assistance à domicile, la télémédecine et la conciergerie.

Notre ambition est d'être l'entreprise d'assistance la plus fiable au monde. La confiance est au cœur de la relation que nous construisons avec nos clients : être fiable et disponible à tout moment et en toutes circonstances.

Nous vivons nos valeurs du Care en veillant tous les jours sur nos clients.

CHIFFRES CLÉS DU GROUPE EUROP ASSISTANCE EN 2019

1 891 M€ de CA en 2019/ 7760 collaborateurs / 37 millions d'appels traités / +10 millions d'interventions en 2019 / 200 Pays et territoires couverts.

CHIFFRES CLÉS D'EUROP ASSISTANCE FRANCE EN 2019

326 M€ de CA en 2019/ 1000 collaborateurs / 4,2 millions d'appels traités / 1,5 million d'interventions en 2019

Le club Angers Relation Client

Composé d'une **trentaine d'entreprises,** groupes et PME, le club Angers Relation Client associe dirigeants et experts de la relation client multimédia, dans les secteurs de la banque assurance, mutuelle, prévoyance retraite, logistique, énergie, services à l'entreprise, numérique et télécoms...

Le réseau est animé par Aldev. Le club participe au développement d'une image valorisante, conforme à la réalité de ses métiers. Ceci avec des objectifs partagés : structurer un réseau de connaissance et d'opportunités d'affaires, rapprocher les savoir-faire, améliorer le partage des bonnes pratiques et promouvoir les métiers de la relation client.

Contact Laurence Bergero-Pina : Directrice Développement et Projets Tertiaires d'Aldev
02 52 57 01 05, lpina@angers-developpement.com

aldev
ANGERS LOIRE DÉVELOPPEMENT

122, rue du Château-d'Orgemont
CS 10406 • 49104 ANGERS cedex

02 02 52 57 01 00 • contact@angers-developpement.com

Retrouvez-nous www.angers-developpement.com

Suivez-nous @Angers_ALDEV • Angers Loire Développement • aldev-angers-loire-développement

Aldev est l'agence de développement économique de la communauté urbaine Angers Loire Métropole.

Aldev est au service des 31 communes de la communauté urbaine Angers Loire Métropole.

Aldev est pour les entrepreneurs, les entreprises, les communes et les acteurs économiques la porte d'entrée pour tout projet de développement ou d'implantation mais aussi l'interlocuteur privilégié sur les questions d'emploi, de recrutement, d'innovation, de recherche ou d'enseignement supérieur.

Aldev accompagne également les filières d'excellence et innovantes du territoire. Aldev emploie 68 salariés.

europ assistance
you live we care

angers loire métropole
communauté urbaine