



# ARC EUROPE FRANCE

---

Présentation Recrutement

# Thèmes Abordés

1

ARC EUROPE FRANCE

2

NOS PÔLES D'ACTIVITÉS

3

LE MÉTIER DE CHARGE  
D'ASSISTANCE

4

NOTRE POLITIQUE RH ET  
SOCIALE



1

---

# NOTRE ENTREPRISE

ARC Europe France

# NOUS CONNAÎTRE

---



## NOTRE HISTOIRE

Fondé en 1991 par les principaux **Clubs automobiles européens**, nous sommes experts en **services d'assistance & de mobilité** et nous fournissons des services de haut niveau à nos clients B2B en France et en Europe.



## NOTRE ADN

Héritiers de l'esprit pionnier de nos fondateurs et de leur **culture de l'excellence et du service client**, nous mettons un point d'honneur à porter ces valeurs en développant un système d'assistance **centré sur l'humain** et non sur le véhicule.



## NOTRE PRÉSENCE

Le Groupe ARC Europe est constitué du **siège basé à Bruxelles**, et de ses 3 filiales en **France, Pologne et en Grèce**. Grâce à notre réseau unique d'experts en Europe, nous pouvons délivrer un service efficace et personnalisé dans plus de **40 pays européens**.



# LES CHIFFRES

---

ARC Europe France



**500**

collaborateurs



**25**

nationalités



**4**

langues pratiquées  
au quotidien



**6,5**

ans d'ancienneté  
moyenne



**90 %** de nos managers  
et formateurs issus de  
la promotion interne



2



# NOS POLES D'ACTIVITES

ARC Europe France

# DIRECTION DES OPÉRATIONS

## Nos Pôles d'Activités



# NOS POLES D'ACTIVITES

## Pôle Constructeurs



### Votre Rôle

Vous **coordonnez** la mise en place de toutes **les solutions de mobilité** en fonction du contrat de l'automobiliste, en vous appuyant sur **un réseau de prestataires** partout sur le territoire français (taxi, dépanneurs, loueurs etc.)



### Les Clients

- Les **constructeurs automobiles de 1er rang**
- Les **clubs automobiles** hors AA-ADAC-ANWB



### L'Equipe

Un pôle constitué de **trois équipes** dédiées à notre clientèle :

- Volkswagen
- Jaguar Ford Kia
- Mercedes et Clubs automobile étrangers

### Une Particularité ?

Vous représentez des marques automobiles prestigieuses !

smart

Ford

JAGUAR LAND-ROVER



Véhicules  
Utilitaires



SEAT

KIA



Mercedes-Benz



# NOS POLES D'ACTIVITES

## Pôle Courtiers & Location Courte Durée



### Votre Rôle

Vous jouez **un rôle prépondérant en terme d'image** pour les loueurs et les courtiers, en proposant à leurs bénéficiaires **des solutions d'assistance et de mobilité adaptées** (dépannage, véhicule de remplacement) pour qu'ils poursuivent leur trajet.



### Les Clients

- Les **courtiers**
- Les **loueurs courte durée**



### L'Equipe

Un pôle constitué de **4 équipes** dédiées à notre clientèle :

- Courtiers/Leasing
- Location Courte Durée (LCD),
- Technique Automobile

### Une Particularité ?

Vous êtes polyvalents et savez vous adapter à plusieurs types d'activités. En plus, vous pouvez travailler en anglais !

  
COURTIER EN ASSURANCES  
CONSEIL EN ASSURANCES

# NOS POLES D'ACTIVITES

## Pôle Service Client



### Votre Rôle

Orienté sur les **nouveaux acteurs de la mobilité**, vous répondez aux interrogations, **assistez, et guidez** à distance les usagers pour prendre en main leur véhicules électriques.



### Les Clients

- **Bornes électriques** : Hotline, support technique,
- **Autopartage** : Hotline et centrale de réservation,



### L'Equipe

Un pôle constitué de **2 équipes** dédiées à notre clientèle :

- Service Client
- E-call (7 personnes)

### Une Particularité ?

Vous intervenez pour une multitude de clients et sur différents outils !



## C'est quoi le système eCall ?

Il s'agit d'un **dispositif d'urgence** installé dans toutes les voitures neuves depuis 2018. Il peut être activé manuellement ou automatiquement en raison d'un **choc violent sur la voiture**, et déclenche **un appel vers le numéro d'urgence 112**.



eCall Privé

eCall Public

# NOS POLES D'ACTIVITES

## Pôle Service Client : E-CALL



### Votre Rôle

Après avoir évalué la situation, **vous déployez rapidement les services d'urgence appropriés**, garantissant ainsi que les conducteurs reçoivent une assistance rapide lorsqu'ils en ont le plus besoin.



### Les Clients

- E-call privé
- E-call public



### L'Equipe

Rattaché au pôle Service client, vous intégrez **une équipe de 7 collaborateurs**.

### Une Particularité ?

Vous avez un rôle clé et êtes formé en collaboration avec les pompiers !

A blurred photograph of a multi-lane highway at sunset. The sky is filled with warm orange and yellow light, and the sun is visible on the right side, creating a lens flare. A dark-colored car is driving on the road, appearing as a motion-blurred streak. The road surface and lane markings are also blurred, conveying a sense of speed. The overall scene is dynamic and energetic.

3

---

## Le Métier de Chargé d'Assistance

# ROLES ET MISSIONS

## Vos MISSIONS

### VOS MISSIONS

- Vous assurez la bonne prise en charge du bénéficiaire et de son véhicule,
- Vous garantissez la mise en place de la solution d'assistance la plus adaptée,
- Vous participez au bon fonctionnement des activités du plateau opérationnel.

### LES ATOUTS INDISPENSABLES !

- Vous assurez la bonne prise en charge du bénéficiaire et de son véhicule,
- Vous garantissez la mise en place de la solution d'assistance la plus adaptée,
- Vous participez au bon fonctionnement des activités du plateau opérationnel.

## VOS INTERLOCUTEURS

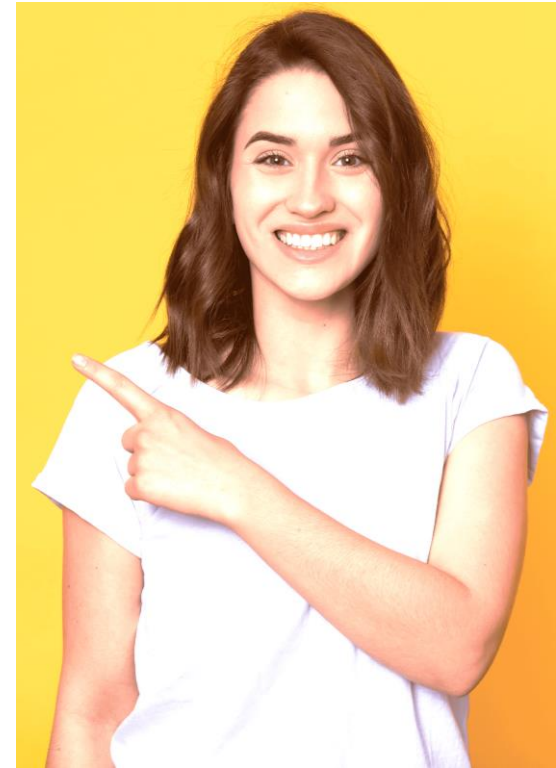
NOS BÉNÉFICIAIRE, BIEN ÉVIDEMMENT !

LES TECHNICIENS  
AUTOMOBILES

NOTRE RÉSEAU DE  
PRESTATAIRES

LES MANAGERS, TOUJOURS LÀ  
POUR VOUS ACCOMPAGNER

NOS FONCTIONS SUPPORTS  
OPÉRATIONNELLES



# FORMATION

## VOTRE FORMATION

### Une formation de 3 à 10 jours pour :

- ▶ Découvrir le rôle du Chargé d'assistance
- ▶ Comprendre le déroulement d'un dossier d'assistance
- ▶ Ecouter des appels sur les plateaux
- ▶ Découvrir et interpréter des processus et procédures métier
- ▶ Utiliser l'utilisation des outils informatiques
- ▶ Maîtriser le discours client
- ▶ Mettre en pratique sur les plateaux accompagné d'un coach

## MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

E-learning

Simulations & Mises en situations

Ecoute d'appels

Double écoute sur les plateaux

Prises d'appels avec un coach

Une équipe de 6 Formateurs pour vous accompagner dans vos formation initiale et continue



**RESPONSABLE  
OPÉRATIONNEL**

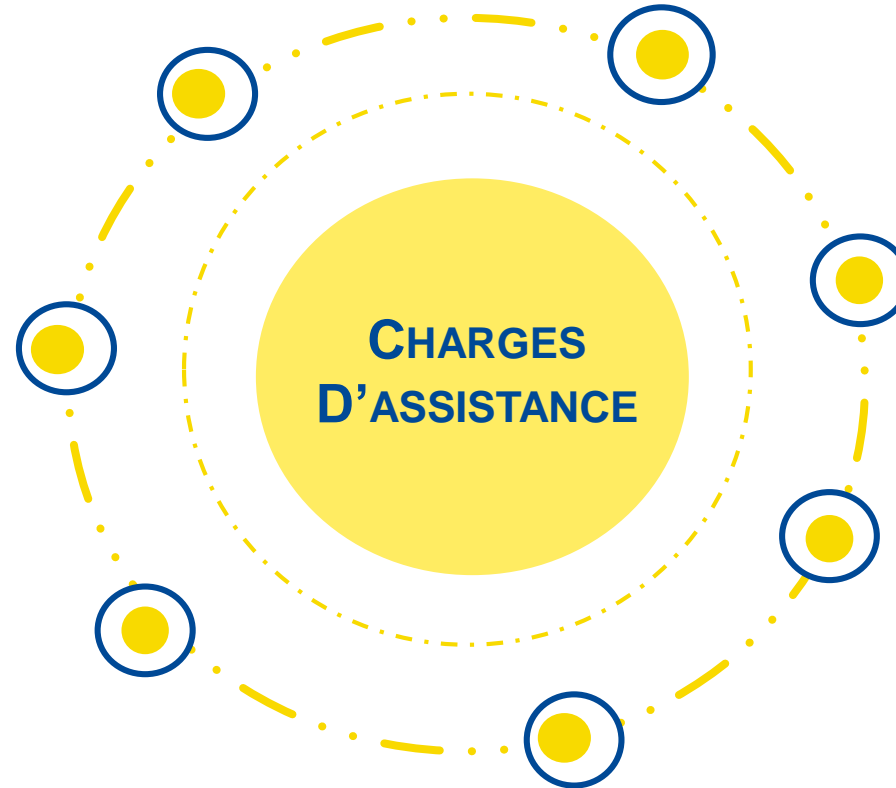
Organise l'ensemble des moyens nécessaires au bon fonctionnement de son pôle

**SUPERVISEUR**

Encadre et anime les équipes de collaborateurs présents sur les plateaux

**BÉNÉFICIAIRE**

Contacte l'assistance automobile **en cas de difficultés sur les routes** de France et d'Europe



**FORMATEUR**

Anime des actions de formation permettant de développer les compétences nécessaires à la gestion des dossiers d'assistance

**COACH**

Accompagne les nouveaux Chargés d'assistance dans la prise en main de leur poste

**PLANIFICATEUR**

Réalise les **plannings des opérationnels** dans le but d'optimiser la gestion de l'activité

**TECHNICIEN AUTOMOBILE**

Prend en charge les **demandes d'assistance techniques** transmises par les Chargés d'Assistance et apporte la solution adaptée



4



Notre politique  
RH et Sociale



# NOUS REJOINDRE

## Ce Qui Fait Notre Différence

### ENTREPRISE RESPONSABLE ET OUVERTE À TOUS

ARC Europe France, une entreprise où **la diversité** constitue une véritable **opportunité de développement** professionnel et est source de **performance et de créativité**.



### DES FEMMES ET DES HOMMES

**Près de 500 femmes et hommes** au quotidien pour qu'ARC Europe France vienne en aide aux **conducteurs en difficultés** sur les routes de France et d'Europe.



### FAIRE GRANDIR VOS COMPÉTENCES

Nous accompagnons nos collaborateurs à développer **leurs compétences** à travers **le parcours d'intégration, des plans de développement individuels, et les évolutions internes**.



# NOUS REJOINDRE

## Nos Avantages



### UN NOUVEAU LIEU DE VIE INSPIRANT

Nos locaux vont prochainement se rapprocher du centre ville de Lyon, à **Vaise**!

- Un lieu **unique**, modulable et plus **accessible**, au pied des transports en commun,
- Des locaux plus **modernes** et dotés d'espaces collaboratifs.



### DES MODES DE TRAVAIL FLEXIBLES

- **Un temps de travail** complet, partiel ou modulé
- Des plannings publiés **6 semaines** à l'avance
- Des **Horaires variables** de 7h00 à 22h45



### DES DISPOSITIFS FAVORISANT L'ÉQUILIBRE DE VIE

A notre politique de **télétravail** s'ajoutent diverses mesures et jours de repos pour vous garantir le **meilleur équilibre** en fonction de votre **situation personnelle** :

Temps partiels, possibilité de travailler de nuit, le week-end, etc...



### UNE POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ATTRACTIVE

En nous rejoignant, vous bénéficierez de :

- Une rémunération fixe (*Base 1863€ brut x 13 mois*) **et variable** (Majorations + primes),
- Une **mutuelle** financée à 75% par l'entreprise,
- Une carte **ticket restaurant** (part employeur de 60%),
- Des transports en commun remboursés à 60% puis **100%**,



### DES ÉVÈNEMENTS FESTIFS

Parce qu'il est primordial de se retrouver autour d'**événements festifs**, nous avons à cœur de rythmer notre année avec diverses animations tout au long de l'année



ARC  
europe®