D1443
CHARGÉ / CHARGÉE D'ASSISTANCE

Définition

Le chargé d'assistance est l'interface entre l'assuré et l'assureur, il identifie le problème du client (accident, maladie, décès, etc) et le guide vers une solution appropriée.

- Gère les appels entrants pour offrir un support et des conseils
- Assure une assistance rapide et efficace aux clients en cas de besoin
- Coordonne les services d'urgence et les prestataires pour résoudre les situations critiques
- Suit les dossiers des clients pour garantir une résolution complète des problèmes
- Maintient une communication claire et professionnelle avec tous les intervenants

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac+2 dans les domaines de l'administration, du commerce ou de la relation client.
La pratique d'une langue étrangère est souvent requise.
Un bon niveau de culture générale et des connaissances juridiques et administratives peuvent être un plus.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants
- Prioriser les demandes en fonction du degré d'urgence et des contraintes opérationnelles
- Informer les bénéficiaires sur l'avancement de leur dossier et les solutions mises en place
- Réceptionner et qualifier les appels entrants des bénéficiaires en situation d'urgence ou de besoin
- Suivre les dossiers clients jusqu'à résolution

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Coordonner les différents intervenants (prestataires, services médicaux, transporteurs, partenaires)
- Travailler en collaboration avec les équipes internes pour assurer la continuité du service
- Analyser la demande afin d'identifier rapidement la solution la plus adaptée
- Agir rapidement en situation d'urgence

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler la conformité des prestations réalisées et le respect des engagements

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Respecter les règles d'éthique et de déontologie
- Assurer la gestion administrative d'une activité

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Répondre aux appels téléphoniques, mails, tchat et renseigner les clients

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Effectuer un reporting régulier à la hiérarchie
- Assurer une communication claire et efficace avec l'équipe
- Travailler en groupe, en réseau

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Organiser les prestations d'assistance en respectant les procédures et les garanties contractuelles

Management, Social, Soin

- Conseiller, accompagner une personne

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer des réclamations et litiges
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Techniques professionnelles

- Procédures de rapport d'incident
- Techniques commerciales
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique

Normes et procédés

- Droits des consommateurs
- Application des procédures d'urgence

Domaines d'expertise

- Gestion des appels d'urgence
- Gestion du stress en situation d'urgence
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques — Transition numérique
- Bureautique et outils collaboratifs — Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail de nuit
- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Centres d'appels
- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Communication et marketing

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail