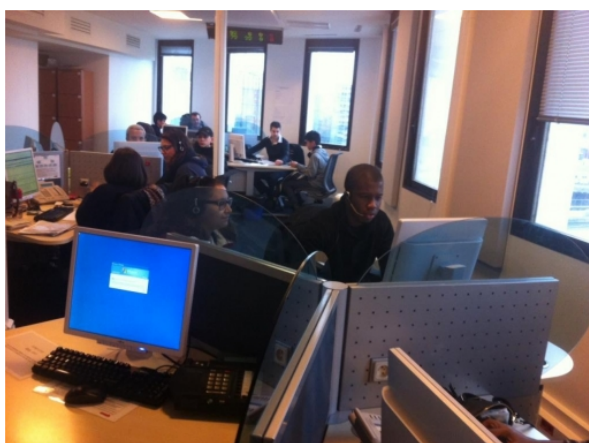


## Collège et entreprise : des 3e découvrent les métiers de Mondial Assistance

Et si votre vocation naissait au contact de professionnels ? On vous le répète sans cesse car c'est très important : multipliez les immersions en entreprise ! Par des stages ou, comme celle Élia, Laurie, Simon, Noé et leurs camarades, que l'Etudiant a accompagnés lors de leur visite de Mondial Assistance, avec leur classe du collège Saint-Benoît-de-l'Europe à Bagnolet (93). Reportage.

“Ça ne me déplairait pas de passer mes journées au téléphone à chercher des solutions pour des personnes tombées en panne”, lâche Élia, lunettes vissées sur le nez et queue-de-cheval haut perchée. “Moi, je trouve ça trop difficile”, avoue Simon, bloc-notes à la main. Tous deux **sont venus avec leur classe de 3e dans les locaux de la société d'assurance Mondial Assistance, à l'occasion de la Journée nationale des jeunes** (voir encadré).



Casque sur les oreilles, chaque élève écoute "son" opérateur pendant une demi-heure. // © Isabelle Dautresme

Après une rapide présentation générale assurée par Dominique Bost, directrice initiative stratégique France de Mondial Assistance, “dans la grande salle de réunion”, la petite trentaine de collégiens se dirige d'un pas alerte vers “le plateau Citroën”. **“C'est ici que l'on reçoit les appels des personnes en panne avec leur véhicule de la marque”**, montre Tony Marques, manager de proximité sur les plateaux télé-assistance.

### En binôme avec un chargé d'assistance

À chaque élève de prendre place à côté d'un chargé d'assistance. **Pendant une petite demi-heure, casque sur la tête et air concentré, ils écoutent “leur” assistant** échanger par téléphone avec des assurés, dont le véhicule est immobilisé “partout en France” précise Laurie du haut de ses 14 ans, visiblement ravie de son expérience.

À peine la conversation terminée, **l'opérateur explique au jeune qui le suit la manière dont il a traité l'affaire** : “J'ai tout de suite demandé à mon interlocuteur son numéro de police d'assurance de façon à définir précisément le type d'assistance que je pouvais lui proposer”, relate d'une voix posée Mendy, salarié en poste depuis neuf mois.

À Simon, qui n'en revient pas de tout ce qu'il faut connaître pour remplir un dossier d'assistance, Mendy explique, rassurant : **“J'ai été formé pendant un mois** : deux semaines de théorie et deux semaines de pratique.”

## Des profils différents

Laurie semble davantage préoccupée par le niveau d'études exigé. Elle interroge la jeune femme assise à ses côtés sur son parcours scolaire. "J'ai fait un BTS après mon bac STG [aujourd'hui STMG, NDLR], lui répond-elle. J'ai ensuite travaillé deux ans comme assistante de direction avant d'être embauchée par Mondial Assistance." Elle ajoute : "Ici, il y a plein de profils différents et **il n'existe pas une seule et unique voie pour accéder à ce métier**". Tony Marques le manager de proximité confirme : "Nous recherchons avant tout des personnes à l'aise au téléphone, méthodiques et rigoureuses. Il faut aussi qu'elles soient autonomes".

Questions et commentaires s'enchaînent. "Est-ce que c'est fatigant ?" interroge notamment Noé. "Il faut aller vite, écouter, comprendre et répondre en même temps. **Ça exige beaucoup de concentration**. Sans parler du stress des clients, qui sont souvent en panique. Donc oui, c'est fatigant", répond Bernard, son binôme de Mondial Assistance.

"Qu'est ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?", demande à son tour Olivier. "**De me sentir utile**", répond avec enthousiasme Mendy. "Y en a-t-il, parmi vous, qui se verraient chargé d'assistance ?", interroge le manager. On se regarde, on hésite.... Paul, la mère sage, se lance : "Je ne sais pas. On est là pour découvrir des métiers. On est encore jeune, on a le temps de voir".

## Technicien d'assistance : le dépanneur moderne



Descente en sous-sol, au garage. Changement de décor. Thierry Jacquemart, responsable de l'équipe d'ambassadeurs techniques pour la marque BMW, vante les atouts de la voiture de dépannage. Le public est conquis. "Whaouu, elle est belle", lance un grand gaillard. "Tu as vu le coffre, il est trop bien rangé", renchérit son voisin, hilare. "C'est une sacrée voiture, c'est vrai. Mais **n' imaginez pas que le métier de technicien d'assistance est de tout repos**, met en garde le professionnel. Entre des conditions climatiques parfois exécrables, surtout en hiver et des clients pas toujours très agréables, une opération de dépannage peut vite s'avérer éprouvante."

"Quelles sont les qualités requises pour faire ce métier ?", demande Dorian que ces mises en garde ne sont pas parvenues à décourager : "Outre les compétences techniques, il ne faut pas oublier que **technicien d'assistance est un métier de service**, il faut donc être capable d'empathie et aimer aider les autres."

Quant à Laurie, elle aimerait bien savoir si beaucoup de filles font ce métier : "Aucune chez nous", répond Thierry Jacquemart, quelque peu embarrassé. Christophe Cervau, professeur de sciences physiques et professeur principal de la classe saisit la balle au bond : "N'allez pas en conclure que les filles ne peuvent pas exercer ce métier. **S'il y a plus de garçons, c'est que les filles n'osent pas**. Elles pensent, à tort, que la technique ce n'est pas pour elles !"

## Médecin et infirmier d'assistance : rapatrier les blessés

Autres métiers au programme : ceux de la santé. Catherine Porte, médecin et directrice du pôle médical de Mondial Assistance prévient : "Notre entreprise n'a pas pour seule mission d'aider des clients en panne de voiture. **Il nous arrive parfois d'organiser le rapatriement de personnes malades**, blessées qui sont loin de chez elles, voire même à l'étranger."



Les collégiens découvrent au travers d'un film les images d'un rapatriement sanitaire. //© Isabelle Dautresme

En témoigne, le film projeté aux élèves, que l'on pourrait croire tout droit sorti d'une production américaine. À l'écran, un homme blessé, immobilisé dans une coquille est rapatrié dans un hélicoptère. À ses côtés, un médecin, un infirmier et un infirmier logisticien "capable de transformer n'importe quelle ambulance en voiture d'urgence", précise le médecin. "Finalement, **être médecin à Mondial Assistance, c'est comme au SAMU**", s'étonne Paul. Catherine Porte approuve : "D'ailleurs, toutes les personnes qui travaillent au service médical viennent de la médecine d'urgence."

Après un bref échange sur les qualités requises pour un tel métier - "être un bon professionnel, **avoir beaucoup de sang-froid et être disponible**", décrites par Gilbert Cornu infirmier logisticien -, les collégiens qui le souhaitent vont s'initier à l'utilisation d'un défibrillateur sur un mannequin.

## Community manager : dans l'assurance aussi !

Pas de grande entreprise, d'assurance ou autre, sans son "CM", comprendre "community manager". "**Combien d'entre vous n'êtes pas sur Facebook ?**", interroge Jean-Marie David, la quarantaine dynamique. Aucun ? Et sur Twitter ? Seulement deux ? Tous les autres vous avez un compte ?" Les collégiens approuvent.

"Eh bien, ici, **un CM a en charge la communication de l'entreprise sur les réseaux sociaux**, explique-t-il. Il passe ses journées à écouter ce qui s'y dit et à publier". Charge à lui de répondre aux commentaires et de faire en sorte que l'on parle beaucoup - et en bien ! - de l'entreprise sur la Toile." À la sempiternelle question sur les qualités requises, la réponse fuse : "Curiosité et réactivité !", lâche le CM amusé. "Et avoir plein de copains !", complète Simon, facétieux.

## Un regard concret sur l'entreprise et ses métiers

Quand on demande à Christophe Cervau, le professeur principal, l'intérêt de participer à ce type de journée, il répond sans l'ombre d'une hésitation : "En 3e, nous parlons métiers et orientation, mais **c'est quand même mieux d'aller voir sur place comment les gens travaillent** plutôt que de se contenter de faire des fiches !"

Paul, qui se verrait bien médecin urgentiste, renchérit : "**Parfois, on idéalise un métier et quand on voit des personnes l'exercer, on est déçu ou l'inverse.**" Alors, si vous n'avez pas la chance de passer une journée entière dans une entreprise, à découvrir des professions dont vous ignoriez jusque-là l'existence, vous vous rattraperez au moment de votre stage d'observation. Ce sera pour vous l'occasion de rencontrer un maximum de personnes occupant des métiers différents. Préparez vos questions !

## JNDJ : parlez-en à votre professeur principal

La JNDJ (Journée nationale des jeunes) s'est déroulée pour la troisième année consécutive, le 29 novembre 2013. **À cette occasion, des entreprises, associations et collectivités ont ouvert leurs portes aux collégiens et lycéens.** L'objectif ? Leur faire découvrir le monde du travail et ainsi les aider dans leurs choix d'orientation.

En dehors de ces journées, nombreuses sont les entreprises et associations qui se disent prêtes à accueillir des classes de collège et lycée, afin de faire découvrir leurs métiers. **C'est aussi l'occasion pour elles de se faire connaître et de donner une image positive** de leurs activités. Si vous êtes tenté par ce genre d'expériences parlez-en à votre professeur principal, il pourra peut-être se rapprocher d'une entreprise qui organisera une visite.