



L'exemple  
type du  
**Quality  
washing™**

**97 %** de clients satisfaits de la qualité de traitement des sinistres - Constat d'hussier édité le 29 oct. 2010

**98 %** de clients satisfaits des services fournis - Constat d'hussier édité le 29 oct. 2010

**Qualité Assurance™**

1<sup>er</sup> Observatoire de la qualité de service dans l'assurance (plus de 19 769 questionnaires traités et analysés)  
Référence nationale de la certification ISO 9001 dans l'assurance

La MACIF utilise dans sa nouvelle campagne de publicité, le « Qualitywashing™ ». Ce terme décliné du « Greenwashing » est un procédé de marketing utilisé dans le but de donner à l'opinion publique une forte image de qualité alors qu'en définitive plus d'argent a été investi en publicité que pour de réelles actions en faveur de la satisfaction client.

« **Le Qualitywashing™** »

Sur quel panel sont identifiés les 94% de leurs sociétaires satisfaits ? Par qui a été certifiée leur qualité de service ? Où est le constat ? Quels sont les règles d'attribution et le protocole de contrôle ? La seule réponse que la MACIF nous donne se trouve en petits caractères : *Source interne Macif. Baromètre 2010. Mesure de la qualité perçue!*

**Un peu léger comme preuve, non ?**



**Qualité Assurance™**

Qualité Assurance™ est une société de contrôle stricte, indépendante et impartiale. C'est un classement de 1 à 4 étoiles des assureurs en fonction du niveau de satisfaction des assurés.

Dès 2007, les assureurs ont obtenu le classement 4 étoiles par l'obtention de la certification internationale ISO 9001.

Depuis plus de 4 ans, Qualité Assurance™ effectue un contrôle exhaustif de la qualité de service de chaque assureur. Un questionnaire est envoyé à l'assuré après chaque sinistre. A ce jour, **19 769** assurés ont répondu sous contrôle d'un huissier de justice.

**97 %** de clients satisfaits par la qualité de traitement des sinistres.

**98 %** de clients satisfaits des services fournis.

Les Assureurs étoilés Qualité Assurance™ apportent la preuve irréfutable de leur qualité de service. Aucun doute n'est possible avec Qualité Assurance™.

**La plus grande enquête qualité dans l'assurance.**  
**La plus grande démarche qualité dans l'assurance.**

