



*Ce professionnel de l'assurance est
contrôlé par une société indépendante
www.qualite-assurance.com*



CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Cabinet BUTET & DE JONG

Agent Général d'Assurances

ALLIANZ BUTET & DE JONG

7, place St Clément
38480 LE PONT DE BEAUVOISIN

 : 04 76 37 05 22

 : christian.butet@agents.allianz.fr





Le Classement Qualité Assurance™

*Comment faire le choix entre tous les professionnels de l'assurance ?
Pouvez-vous avoir confiance en votre agent général d'assurances ?*

Pour être sûr et vous le certifier, ce professionnel s'est engagé dans le Classement Qualité Assurance™ :

- Identifier les professionnels de l'assurance qui s'engage dans la qualité de service,
- Visualiser le niveau de satisfaction des clients assurés chez ce professionnel,
- Valoriser les meilleurs professionnels de l'assurance.

Notre équipe



*« Personnel très aimable, avec de bonnes explications. » Marie-France L.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™*





L'acte d'engagement *de MM. BUTET & DE JONG*

Depuis plusieurs générations nous avons toujours misé sur la qualité du service envers nos clients et organisé nos méthodes de travail et celles de nos collaborateurs autour de ce concept. Aujourd'hui le processus de certification - qui n'a rien inventé - ne vise qu'à clarifier et écrire notre dévotion au service du client.

La difficulté à tenir nos engagements dépend uniquement de notre fournisseur et des aléas de traitement des dossiers et de son manque de vision sur l'approche globale du client.

Notre stratégie est de continuer à nous développer dans des secteurs à forte valeur ajoutée et des niches à forte rentabilité pour l'agence. Pour cela nous privilégierons les marchés suivants :

- L'entreprise
- Les professionnels
- L'agricole
- La santé
- Les « niches »

A cette fin, nous veillons à la formation continue de notre personnel et nous même afin de répondre aux exigences de notre clientèle et de nous démarquer de « la grande distribution » de l'assurance. Notre modèle de développement doit se faire par une professionnalisation accrue et renforcée.

Nous nous engageons sur la qualité de notre service à être :

- Libres,
- Indépendants,
- Honorables,
- Responsables,
- Compétents,
- Assistants, conseillers et défenseurs de nos clients.

AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCE
ON ASSURE MIEUX QUAND ON CONNAÎT BIEN



« Le service est parfait. » PLS.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





Art. 1 : Transparence, *vous dire tout pour nous évaluer*

VOUS SAVEZ A QUI VOUS VOUS ADRESSEZ

Notre agence et l'équipe s'engagent dans une démarche de transparence.

Vous avez accès au niveau de satisfaction de nos clients et au degré de la qualité de traitement des sinistres.

LA PREUVE

- ⇒ Un taux de satisfaction « services fournis » de 98,9 % avec un taux de retour de 30,7%.
- ⇒ Un taux de satisfaction « traitement des sinistres » de 98,9 % avec un taux de retour de 17,7 %.

Ces chiffres sont très encourageants et nous confortent dans la qualité du service que nous offrons à nos clients.

QUALITE DE TRAITEMENT DES SINISTRES
CLASSEMENT 2010⁽¹⁾

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

Butet N° 120
Ce document atteste que l'agence
BUTET ET DE JONG ASSURANCES
7 place Saint Clément - 38480 PONT DE BEAUVOISIN

- est en conformité avec les exigences du Règlement d'Attribution de la Marque QUALITÉ ASSURANCE™,
- tous les clients ayant eu un sinistre traité ont reçu un questionnaire de satisfaction,
- a obtenu les résultats suivants :

Taux de retour : **18 %**
Taux de satisfaction : **99 %**

Constatés par Huissier le **07/01/2010**

Pour le comité d'attribution QUALITÉ ASSURANCE™ :
Le Directeur

Pour l'agence :
L'Agent

(1) Cette attestation est valable un an. Résultats tous contrôle rétroactif (Classement 2010)

www.qualite-assurance.com

CERTIFICATE OF COMMITMENT

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITE ASSURANCE™

La société lesexigences.com certifie être contractuellement engagée par le cabinet BUTET & DE JONG pour la mise en place de son organisation selon le classement 4 étoiles Qualité Assurance™ et le référentiel de management ISO 9001:2008.

L'action de contrôle a débuté en juin 2009 au siège du cabinet BUTET & DE JONG par une évaluation à l'issu duquel a été éditée la Charte Qualité Assurance™.

Périmètre de la démarche Qualité Assurance :
- AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCE.

Les exigences de la démarche Qualité Assurance :
- Un classement en étoiles, strict, indépendant et impartial,
- Une marque attribuée aux Agents Généraux d'Assurances qui s'engagent dans la satisfaction du consommateur,
- Un service qualité supervisé et constaté par huissier,
- une reconnaissance ISO 9001.

Le seul signe distinctif clair et valorisant, fondé sur le jugement impartial du consommateur.

L'objectif final de cette action est l'obtention de la certification ISO 9001 : 2008 et la 4^{ème} étoile Qualité Assurance™.

A valoir ce que de droit

Fait à Nantes, année 2008.

Christophe COTTILLÉ
Directeur Général.

www.qualite-assurance.com

CABINET BUTET & DE JONG
Allianz

99% de clients satisfaits de la qualité de traitement des sinistres

CHARTÉ
QUALITÉ ASSURANCE™

Cabinet BUTET & DE JONG
Agent Général d'Assurances

ALLIANZ BUTET & DE JONG
7, place St Clément
38480 LE PONT DE BEAUVOISIN
☎ : 04 76 37 05 22
✉ : christian.butet@agents.allianz.fr

www.qualite-assurance.com



« Nous avons été satisfaits sur le sinistre. » Lucien G.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



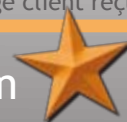


Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

1. Quand vous nous contactez par téléphone, vous disposez d'une équipe accueillante et réactive (avec un engagement de réponse avant 3 sonneries).
2. Vous rencontrez un spécialiste dédié pour vous renseigner et, le cas échéant, vous orienter vers la personne la plus qualifiée.
3. En cas d'attente, vous patientez dans un espace d'attente agréable.
4. Vos particularités sont connues et identifiées rapidement, vous disposez d'un interlocuteur qui vous connaît.
5. Tout au long de la vie de votre contrat, vous bénéficierez d'une assistance adaptée et personnalisée tant au niveau du suivi client que de la gestion des sinistres.
6. Vous êtes informés et conseillés sur le choix du contrat au mieux de vos intérêts.
7. Vos besoins et vos attentes sont analysés afin de vous proposer le meilleur service et le meilleur contrat d'assurance.
8. Des critères de rigueur et des méthodes de professionnels formalisés dans le manuel de fonctionnement de l'entreprise.



« Excellent commercial, toujours à l'écoute de son client et surtout joignable par téléphone en cas de sinistre. » André P. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





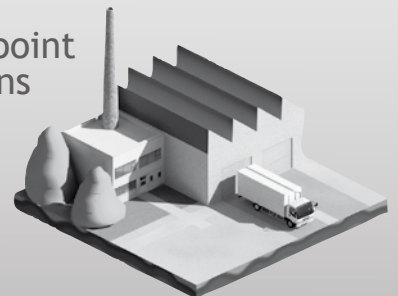
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITE :

1. Vous écouter,
«Ecoute et recueil des besoins du client »
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,
«Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification»
3. Vous faire une proposition personnalisée,
«Offre tarifaire personnalisée »
4. Clarifier les points ambigus avec vous,
«Etude personnalisée signée reprenant les garanties souscrites ou non»
5. Vous accompagner jusqu'à la signature du contrat et tout au long de son existence,
«Analyse de vos échéances afin de vous offrir les meilleures conditions possibles, tant en, termes de prix que de produit»
6. Vous assister personnellement dans le suivi et la gestion des sinistres.

Avec, pour les professionnels et les entreprises :

- Une visite de l'Agent chez le client, au minimum tous les 24 mois, avec possibilité d'un suivi renforcé tous les 12 mois si nécessaire ou sur demande.
- Pour les contrats non révisables annuellement, un suivi de l'activité du client et des éventuelles fluctuations (tels que le chiffre d'affaires, le calcul de marge brute...).
- Pour les Entreprises : Une visite de l'agent ou un point téléphonique sur les contrats en cours tous les ans
- Pour les Professionnels : Un suivi du dossier est effectué par le chargé de clientèle



« Très bonne prise en charge. Très bons contacts et conseils. Merci ! » Stéphanie B.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





Art.4 : Ecoute, dites nous tout

PROMESSES TENUES

L'Agent Général d'Assurances et son équipe sont sûrs de leurs engagements.

Votre avis nous intéresse et il est important pour nous d'avoir votre retour d'information, de connaître votre ressenti, vos suggestions et vos éventuelles réclamations.

C'est pourquoi nous nous engageons à les traiter efficacement en vous remettant, le cas échéant, la lettre de réclamation «Qualité Assurance™» ainsi que les différents questionnaires de satisfaction.

Questionnaire de satisfaction client envoyé à tous les clients du portefeuille.

Questionnaire de satisfaction sinistre envoyé à chaque sinistre réglé et clôturé.

Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre

Lettre de réclamation à disposition dans l'agence et remise systématiquement à tout nouveau client.



« Les réponses fournies sont claires et circonstanciées. L'accueil est toujours de qualité. »
Jean-Michel D. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





Informations légales

« Qualité Assurance™ »

Premier classement des Agents Généraux d'Assurances

- Une marque attribuée aux Agents Généraux d'Assurances engagés dans la satisfaction du consommateur,
- Un contrôle strict, indépendant et impartial,
- Une reconnaissance du standard qualité international ISO 9001 (à partir de la 3ème étoile),
- Un service qualité supervisé et constaté par huissier,
- Le seul signe distinctif clair et valorisant, fondé sur le jugement impartial du consommateur.



administré par lesexigences.com
12, place Canclaux
44100 NANTES
Tél. 0810 810 901
Fax. 02 51 80 94 04

BUTET & DE JONG Assurances

7, place Saint Clément - B.P. 88
38480 PONT DE BEAUVOISIN
Tél. : 04.76.37.05.22 - Fax : 04.76.37.33.12
Email : christian.butet@agents.agf.fr
orias n° 07020682/07020683 - www.orias.fr
(Tampon commercial obligatoire)

