

Les rencontres QUALITÉ ASSURANCE

CLASSEMENT DES AGENTS D'ASSURANCE

Le Forum qualité-assurance.com est le premier forum internet intégralement consacré à la démarche qualité des agents généraux d'assurances. Certification, satisfaction consommateurs, fidélisation, attentes des assurés, déontologie, formation... il s'agit d'un lieu d'échange dédié à la qualité au sens large.

Initiative des agents d'assurances et uniquement pour les agents d'assurances, toutes les spécificités du métier sont abordées. Le forum ouvre ses portes à TOUS les agents généraux d'assurances sans parti pris. Tous les mois, le forum qualité-assurance.com organise un entretien entre deux acteurs qui interviennent sur le thème de la qualité.



Aujourd'hui entretien entre :
Thierry JULIER, Directeur de 3 agences AGF dans la région de la Lozère (48)



et :
Angélique CHAUVIN, Chargée de projet QUALITE ASSURANCE

Monsieur JULIER est Agent Général de 3 agences AGF en LOZERE, à savoir 2 agences à MENDE créées respectivement en 1986 et en 2002. La dernière agence a ouvert ses portes en 1996 à MARVEJOLS. Monsieur JULIER emploie 6 collaborateurs.

■ **Angélique CHAUVIN, QUALITE ASSURANCE**

"En quelle année avez-vous été certifié ISO 9001 ?"

■ **Thierry JULIER**

"J'ai fait partie du premier groupe à obtenir la certification ISO 9001 en 1999. L'aventure a au préalable été partagée en équipe."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Quels aspects positifs de la certification ISO en ressortez vous ?"

■ **Thierry JULIER**

"Je travaille depuis presque 10 ans maintenant avec cet outil qui m'a permis de manager différemment mon équipe. Chacun a aujourd'hui le souci de l'autre car c'est le client, sa satisfaction qui est vraiment la préoccupation. Cette norme une fois en place nous a aidé à passer simultanément aux 35h. En effet, la certification ISO a permis d'effectuer un gain de productivité de 15%. Ce procédé de gestion me permet de compenser la perte des 11% de temps travaillé engendrée par les 35h, en 1999."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Quelle valeur ajoutée avez-vous obtenu ?"

■ **Thierry JULIER**

"Cette certification a permis à mes différents collaborateurs et mes agences de spécialiser les fonctions, de faire et d'appliquer les fiches de poste de chacun, de mieux maîtriser l'ergonomie, nous avons pu mesurer nos qualités, et toute la norme n'a d'intérêt que dans l'amélioration des processus. Je pense que la valeur ajoutée la plus importante est la relation de confiance qui s'est instaurée entre la Compagnie, mon agence et le client. Le client est en conformité avec le contrat qu'il souscrit, la compagnie est consciente de la transparence de notre travail. Il s'agit d'une relation de sécurité des relations contractuelles."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Vous êtes très satisfait de cette certification mais avez-vous rencontré quelques problèmes ?"

■ **Thierry JULIER**

"Oui bien sûr ! Avant 2003, la norme était plus attachée à la gestion avec la fourniture d'un manuel qualité, les fiches de non-conformités et une Compagnie qui n'améliorait pas ses processus aussi vite que nous. Puis, la norme a été plus orientée vers le contrôle des opérations commerciales afin de cerner l'impact obtenu sur notre activité. De plus, les auditeurs BVQI n'étaient pas adaptés à notre métier. J'attendais quelqu'un de plus ancré dans le domaine de l'assurance. Aujourd'hui, en agence nous continuons à faire vivre les processus, les 10 réunions d'équipe sur 2h30 en sont un exemple. Ces réunions motivent autant l'employeur que les salariés."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Je me rends compte que le fait que la Compagnie ait abandonné la certification ISO 9001 ne vous a pas satisfait. Qu'attendez-vous maintenant d'eux ?"

■ **Thierry JULIER**

"J'attends principalement une distinction entre les agents certifiés et ceux qui ne le sont pas de la part de la Compagnie. Les efforts de normalisation, toute la traçabilité en place, mérite un niveau de relation différent avec la Compagnie mandante. Cet état d'esprit vertueux doit être attractif surtout pour ceux qui veulent rejoindre la Qualité ISO demain. J'ose dire, qu'un niveau d'autonomie différenciée est largement mérité. La Compagnie doit nous reconnaître comme lieu de qualité de l'Enseigne AGF, et nous offrir des dispositifs spécifiques d'autonomie."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Mesurez-vous la satisfaction de vos clients comme le préconise le chapitre 8 de la norme ?"

■ **Thierry JULIER**

"Les questionnaires étaient envoyés directement de la Compagnie, de façon ciblée. Mais nous avons notre propre service de suivi des réclamations qui nous permet de voir en continu les faiblesses et faire des actions spécifiques sur les clients ayant exprimés dans l'année un mécontentement. Un collaborateur dédié à cette fonction dans sa fiche de poste."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Vous parlez au passé, ce questionnaire n'est plus d'actualité ?"

■ **Thierry JULIER**

"Non, depuis que la compagnie s'est désengagée de la certification ISO, elle a cessé de mesurer la satisfaction sur sa clientèle. Je trouve dommage l'arrêt de ce travail car il permettait à l'agence de se remettre en question. Ainsi en 2004, je me suis rendu compte qu'un nombre important de réclamations étaient liées au système de gestion SANTE d'époque, nous avons pu anticiper les difficultés

Et avons ainsi limité la casse (résiliations), liée au système informatique d'époque de la compagnie et le fait que nous n'avions aucun visé informatique sur les contrats gérés. Aujourd'hui 07/2007, les réclamations portent sur l'offre Crédit de banque AGF, nous avons réagi très vite en arrêtant l'offre en cours. Attention, c'est parfois notre gestion interne agence que le client révèle comme perfectible."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Que pensez-vous de la création d'une marque qualité ?"

■ **Thierry JULIER**

"Je suis surpris que la compagnie AGF ne soit pas volontariste, en preuve sur le sujet. Le fait que les demandeurs soient des agents, que la Compagnie ait lâché ses outils (arrêt des audits) depuis 1 an dans un silence absolu montre que la compagnie AGF n'a vu dans le sujet qu'une ligne budgétaire de dépense et non un investissement dans son réseau. L'idée de relancer est intéressante et je suis prêt à m'y investir autant que pour la certification. Mais je suis un peu étonné de ne pas voir plus d'échange sur la réflexion en cours. Je remarque un manque de communication.

Vous savez, Quand vos outils de travail sont bons, vous ne voulez pas en changer, revenir en arrière, n'est pas envisageable par les collaborateurs car eux aussi travaillent avec des cadres connus qui les sécurisent, même si au quotidien la Qualité exige d'eux plus de contraintes et une rigueur définie."

■ **AC, QUALITE ASSURANCE**

"Monsieur JULIER, merci de m'avoir accordé un peu de votre temps."

Lesexigences.com - 12 place Canclaux - 44100 Nantes - ☎ N°Azur 0 810 810 901 - Fax. 02 51 80 94 04

QUALITÉ ASSURANCE

www.qualite-assurance.com

