

# Les rencontres QUALITÉ ASSURANCE

CLASSEMENT DES AGENTS D'ASSURANCE

Le Forum qualite-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 qualite-assurance.com organise un entretien entre deux acteurs qui interviennent sur le thème de la qualité.



Aujourd'hui entretien entre :  
**Jean-Pierre NOEL, directeur de l'agence AGF BOUHOURL & BRIAND à  
Tours (37)**

et :

**Maud BOCHE, Responsable de Communication QUALITE ASSURANCE**



## ■ Maud BOCHE, QUALITE ASSURANCE

" Pouvez-vous me présenter votre agence ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Le cabinet BOUHOURL & BRIAND a été créé en Touraine en 1992. Nous sommes spécialisés dans les risques d'Entreprises et l'Assurance Construction. L'équipe est constituée de 17 personnes, chacune spécialiste sur son métier. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009, l'agence devient une SAS (Société par Actions Simplifiées) BOUHOURL & BRIAND Assurances, société de courtage."

## ■ Maud BOCHE, QUALITE ASSURANCE

" Pourquoi faire le choix d'un tel changement ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Notre choix d'une orientation 100% vers le courtage d'assurance est motivé par des raisons stratégiques de développement. 1<sup>ère</sup> Agence AGF de France IARD Entreprises et Construction, il nous fallait redimensionner et adapter notre structure aux défis de demain. "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Quand avez-vous été certifiés ISO 9001 v2000 ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Nous avons obtenu notre 1<sup>ère</sup> certification en décembre 2002 renouvelée en mai 2008. "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Pourquoi avoir choisi la certification ISO 9001 ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Nous avons choisi la certification dans le but d'améliorer les performances de l'agence. En effet, nous voulions réorganiser les procédures et les compétences métier afin de mieux répondre aux besoins des clients. "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Avez-vous rencontré des difficultés de mise en œuvre ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Non, le chantier de la certification aura duré 10 mois et une réécriture complète des procédures métiers. "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Quelle valeur ajoutée obtenez-vous grâce à la certification ISO 9001 ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" La certification ISO 9001 nous a permis d'atteindre des niveaux de performance élevés : traçabilité, réactivité, partage des compétences, qualité des réponses apportées aux clients. Elle a également favorisé une meilleure exploitation et un meilleur développement de l'outil informatique. Enfin, nous avons replacé la gestion des compétences au centre de notre business plan car l'atteinte de résultats ambitieux n'est possible qu'avec une équipe professionnelle et qui partage les valeurs de la Direction. "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Pourquoi avoir choisi Qualité Assurance ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Nous avons choisi Qualité Assurance car cette signature permet une véritable reconnaissance du métier. Un classement, où les Agents Généraux d'Assurances sont considérés comme des spécialistes dans leur domaine, permet de redonner ses lettres de noblesse à une profession méconnue où les préjugés sont trop nombreux. "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Quel est, selon vous, l'intérêt du classement Qualité Assurance ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Qualité Assurance pose les vraies questions et aborde une nouvelle vision beaucoup plus moderne du métier d'Agent Général d'Assurances qui a aujourd'hui besoin d'être dépeussier. Ce classement apporte également l'obligation de se remettre en question et nous apprend à mieux communiquer sur notre métier et sur ses valeurs. L'Agent du 21<sup>ème</sup> siècle est un manager, un chef d'entreprise dynamique et entreprenant. "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Recommanderiez-vous Qualité assurance ? "

## ■ Jean-Pierre NOEL

" Un label OBLIGATOIRE ! "

## ■ MB, QUALITE ASSURANCE

" Monsieur NOEL, merci beaucoup pour votre témoignage. "

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

