



LA CHARTE QUALITE ASSURANCE™ Hôtellerie de Plein Air

CABINET TOLEDE & FILS ASSUREURS CONSEILS

89 bis, rue font de chèvres,
B.P. 94, 17206 ROYAN CEDEX

 : www.cabinet-tolede.com

 : contact@cabinet-tolede.com

 : 05 46 38 76 65

 : 05 46 38 76 23

N° ORIAS : 09050144



INDEX

- POURQUOI LE CABINET TOLEDE
 - Un Service de spécialiste.
 - Des Produits spécifiques.
 - Des Références.
- UNE DEMARCHE « QUALITÉ ASSURANCE™ »
 - Présentation.
 - 316 Exigences adaptées.
 - L'Attestation.
- ANNEXES
- INFO LEGALES



POURQUOI LE CABINET TOLEDE ?

Un Service de spécialiste

- UNE AGENCE ET UN EFFECTIF D'EXPERIENCE :
 - ✓ Créer en 1975, pour 35 années d'expérience.
 - ✓ Plus de 8000 clients en portefeuille.
 - ✓ 2 agents à votre service, Jean-Jacques et Richard Tolède.
 - ✓ Une équipe de 16 personnes.
 - ✓ 1 collaboratrice spécialisée et dédiée HPA, Marjorie Rideau.
- UN SERVICE D'AGENT GENERAL :
 - ✓ Mandataires de la compagnie, nous engageons directement sa responsabilité par nos actes, contrairement au statut d'un courtier.
 - ✓ Notre statut de profession libérale nous donne une totale indépendance dans la défense et la représentation de nos clients. A l'inverse d'un système mutualiste où l'intermédiaire ne sera jamais le représentant du client mais toujours un salarié de la compagnie d'assurance.
- UN SERVICE DE SPECIALISTE HPA :
 - ✓ Sélectionné suite à un APPEL D'OFFRE par :



- ✓ Présents sur les principaux salons HPA :



POURQUOI LE CABINET TOLEDE ?

Un Service de spécialiste

- UN SERVICE SINISTRE EFFICACE :
 - ✓ Un service sinistre géré en agence.
 - ✓ Suite à la récente tempête de Janvier 2009, nous avons réglé certains des plus importants sinistres du Sud-ouest (Les Vignes / La Foret pour 3.000.000€), tous réglés et clôturés à ce jour.
 - ✓ Délais moyen de gestion (ouverture, règlement, clôture) : 5 mois.
- DES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ CLAIREMENT FORMULÉS.
Pour une parfaite Réactivité et un Suivi de notre prestation, nous nous engageons à respecter des exigences de travail précises.
Exemples :
 - ✓ Réponse téléphonique sous 4 sonneries,
 - ✓ Répondre aux e-mails sous 24heures,
 - ✓ Répondre aux courriers sous 72h,
 - ✓ Devis sous 48h,
 - ✓ Voir annexe ci-après.



POURQUOI LE CABINET TOLEDE ?

Un produit

- Le CABINET TOLEDE vous propose un contrat d'assurance spécifique HPA **Allianz** , adapté aux besoins des exploitants de campings
- Cette police vous propose en exclusivité sur le marché la GARANTIE DES MOBILE-HOMES EN VALEUR D'ACHAT PENDANT 5 ANS. Cette couverture fut créé et négociée par Jean-Jacques TOLEDE.
- Dans le cadre de notre spécialisation, la compagnie d'assurance **Allianz**  nous accorde une réduction tarifaire de **-25% sur le tarif de base**.
- Voir le descriptif de nos produits ci-joint à ce document pour le détail des garanties.



POURQUOI LE CABINET TOLEDE ?

Des Références

- Un Savoir faire reconnu
 - ✓ **Classé « agence la plus dynamique de France ».**
Catégorie 1, GRAND OUEST par l'argus de l'assurance
(cf. Article du 03/04/2009, voir annexe N° 1)
 - ✓ **Classé « 2ème agence la plus dynamique de France ».**
Catégorie 1, GRAND OUEST par l'argus de l'assurance
(cf. Article du 04/04/2008, voir annexe N° 2)
 - ✓ **Classé « agence la plus dynamique de France ».**
Catégorie 2, FRANCE ENTIERE par l'argus de l'assurance
(cf. Article du 30/03/2007, voir annexe N° 3)
 - ✓ **Classé « 8ème agence la plus dynamique de France ».**
Catégorie 1, FRANCE ENTIERE par l'argus de l'assurance
(cf. Classement 2007, voir annexe N° 4)
 - ✓ **« UN LEADER NATIONAL DE L'ASSURANCE A ROYAN »**
Article SUDOUEST Royan du 29 septembre 2008,
(voir annexe N° 5)



UNE DÉMARCHE

L'Engagement

Pour devenir un partenaire incontournable HPA, notre service et notre contrat doivent répondre parfaitement à vos exigences.

Par conséquent, nous avons décidé d'acquérir :

- ✓ La Certification ISO 9001 V2008,
- ✓ La 4ème étoile Qualité Assurance.

Cette démarche qualitative implique des engagements précis. En les respectant, nous vous apportons une preuve de notre savoir faire en terme de qualité de service.

L'effort Qualité se traduit sur l'ensemble de notre prestation. La Production, la Gestion, les Sinistres, la Comptabilité ainsi que l'Accueil doivent être parfaitement coordonnés pour la satisfaction de nos clients et partenaires. Chaque collaborateur, chaque service, engage la responsabilité de l'ensemble de nos activités.

Jean-Jacques Tolède



UNE DÉMARCHE

Présentation de Qualité Assurance™

Pouvez- vous accorder votre confiance au cabinet Tolède?

Comment vous permettre de disposer d'éléments factuels pour faire le choix de votre interlocuteur?

Tel est l'objectif de la démarche Qualité Assurance™ :

- ✓ Identifier votre interlocuteur qui s'engage dans la qualité de services,
- ✓ Valoriser les meilleurs professionnels.

● COMMENT ?

- ✓ Un contrôle strict, indépendant et impartial de la qualité de services de l'interlocuteur avec lequel vous allez collaborer
- ✓ Un suivi pendant 3 ans des performances qualité de votre interlocuteur,
- ✓ Un service qualité à votre disposition afin de faire remonter toutes vos observations et, le cas échéant, vos insatisfactions
- ✓ Une intégration du standard qualité international ISO 9001 (à partir de la 3^{ème} étoile).





UNE DÉMARCHÉ

PROMESSES TENUES ?

Le Cabinet Tolède, en tant que prestataire de services, doit être à votre écoute pour analyser vos besoins et vos attentes et par conséquent, considérer les retours d'informations, les suggestions et les éventuelles réclamations.

C'est pourquoi il s'engage à les traiter efficacement en vous remettant, le cas échéant, la lettre de réclamation Qualité AssuranceTM ainsi que le questionnaire de satisfaction.

• COMMENT ?

Avec des outils de sondage :

- Lettre de réclamation
- Enveloppe T
- Questionnaire Sinistre
- Questionnaire Client

Cachet de l'expéditeur : _____

LETTRE **T**

M 20 g
Validité permanente

CONTRÔLE QUALITÉ
AUTORISATION 82564
44109 NANTES CEDEX 4

MOD 139 R01

Madame, Monsieur,

Vous avez souscrit un contrat d'assurance avec le professionnel désigné ci-dessous.

Dans le cadre de la mise en place de notre contrôle qualité et UNIQUEMENT en cas de défaillance constatée dans le cadre du traitement d'un sinistre, nous vous remercions de bien vouloir remplir cette lettre de réclamation et nous la retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe à destination du service « Contrôle Qualité ».

Votre Agent Général d'Assurances s'engage à vous contacter par téléphone dans les 72 heures qui suivent la réception par le service « Contrôle Qualité » de cette lettre de réclamation.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Le : / /

Cachet de l'Agent Général d'Assurances _____

(Tampon commercial obligatoire)

L'assuré
Mme ☐ Mr ☐ Mlle ☐
Nom :
Prénom :
Adresse :
Ville :
Tél. :
pour vous joindre dans les 72 heures.
Vous êtes :
☐ un professionnel
☐ un particulier

Exposé de votre réclamation
(expliquez les circonstances et ce que vous estimez être un manquement aux engagements pris par l'assureur)

Partie qui vous est réservée

Date et visa du service Contrôle Qualité

Le présent document est protégé par copyright. Toute reproduction sans autorisation est interdite.

Le cabinet Tolède - 12 place Colbert - 44100 Nantes - 02 51 81 81 81 - Fax 02 51 81 81 81

QUALITÉ ASSURANCE
MOD 184 R04

www.qualite-assurance.com



UNE DÉMARCHÉ

Le questionnaire Satisfaction Sinistre

Madame, Monsieur,

Vous venez de recevoir le règlement d'un sinistre de la part de vos Agents Généraux d'Assurances TOLEDE ET FILS. Dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité de votre agence, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.



SINISTRE

Mme / Mr :
 Adresse :

 Tél. (facultatif) :
 Adresse mail @ :
 Vous êtes un professionnel ☐ ou un particulier ☐
 Le : / /

1. – DECRIVEZ BRIÈVEMENT VOTRE SINISTRE :

.....

1.1 Dans quelle catégorie le classeriez-vous ?

- (cochez votre réponse) ☐ Habitation (vol, incendie, dégâts des eaux),
☐ Automobile (vol, incendie),
☐ Autre :

2. – L'ASSISTANCE FOURNIE PAR L'ASSUREUR :

2.1 A l'occasion de la déclaration de votre sinistre, votre assureur vous a-t-il expliqué comment allait être traitée votre demande ?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :

2.1.1 Si oui, ces explications étaient-elles claires ?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :

2.1.2 Si oui, ces explications ont-elles été confirmées ensuite, dans le traitement effectif de votre sinistre ?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :

2.2 Estimez-vous que vous avez eu besoin d'être aidé pour la déclaration du sinistre ?

OUI ☺ NON ☹ Observations :

2.2.1 Si oui, cette assistance vous a-t-elle été fournie par votre assureur (liste des pièces à fournir par exemple...)?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :





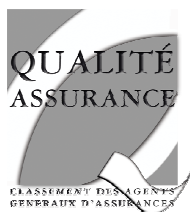
UNE DÉMARCHÉ

Le questionnaire Satisfaction Client

Madame, Monsieur,

Vous détenez un contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire de vos Agents Généraux d'Assurances **TOLEDE ET FILS**. Dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité de votre agence, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe.

Nous vous remercions de votre participation et, vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.



CLIENT

Mme / Mr :
Adresse :
.....
Tél. (facultatif) :
Adresse mail @ :
Vous êtes un professionnel ☐ ou un particulier ☐
Le : / /

1. – VOTRE ACCUEIL PAR L'AGENT GENERAL D'ASSURANCES :

1.1 Lors de votre première visite, vous a-t-on bien accueilli ?

OUI ☺ NON ☹ Observations :

1.2 Le temps d'attente lors de vos visites chez l'assureur vous semble-t-il raisonnable ?

OUI ☺ NON ☹ Observations :

1.3 Lorsque vous téléphonez à votre assureur, le temps d'attente vous semble-t-il raisonnable ?

OUI ☺ NON ☹ Observations :

1.4 Si vous avez eu un rendez-vous, votre assureur était-il à l'heure, ou vous a-t-on prévenu en cas d'un éventuel retard ?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :

1.5 Si vous avez appelé l'agence, avez-vous été bien renseigné au téléphone ?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :

1.6 Si vous êtes venu en visite, avez-vous été bien renseigné à l'agence ?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :

1.7 Si l'assureur s'est déplacé, avez-vous été bien renseigné à domicile ?

OUI ☺ NON ☹ SANS OBJET Observations :

1.8 Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de la réactivité de l'assureur pour répondre à vos demandes concernant le contrat et les garanties ?

OUI ☺ NON ☹ Observations :

Lesexigences.com - 12 place Canclaux - 44100 Nantes - ☎ N°Azur 0.819.810.901 - Fax. 02 51 80 94 04

QUALITÉ ASSURANCE

MOD 181 Questionnaire Q2 R10 TOLEDE

www.qualite-assurance.com



UNE DÉMARCHE

- *VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITÉ*

Le Cabinet Tolède ainsi que ses collaborateurs s'engagent à vous informer et à vous conseiller sur le choix de vos contrats, au mieux de vos intérêts.

Son rôle en tant que professionnel de l'assurances est d'analyser et comprendre vos besoins réels ainsi que vos attentes afin de vous proposer le meilleur service dans les produits qu'il distribue.

COMMENT ?

- Par la fiche d'identification,
- Par un devis signé,
- Par les formations Qualité Assurance™.

- *QUAND VOUS CONTACTEZ VOTRE PROFESSIONNEL D'ASSURANCE, IL S'ENGAGE À RÉPONDRE À VOS QUESTIONS*

- Par un contrôle indépendant des infrastructures,
- Par un contrôle de l'accueil et de l'information,
- Par ses engagements de services et d'information.



UNE DÉMARCHE

316 Exigences adaptées

S'engager dans la démarche Qualité Assurance™ c'est respecter au minimum 316 points d'exigences adaptées et personnalisées aux attentes des clients HPA.

Exemple d'exigences :

- **Qualité de service :**

- Réponse téléphonique sous 3 sonneries,
- Répondre aux e-mails sous 12H ouvrées,
- Répondre aux courriers sous 72H ouvrées,
- Devis sous 24H ouvrées,
- Souscription personnalisée avec une interlocutrice dédiée,
- Avoir un contact annuel avec chaque client ,
- Gestion directe des sinistres en agence,
- Un contact annuel minimum avec le client,
- Gestion électronique des documents (GED),
- Possibilité de souscription immédiate par mail ou fax,
- Un réseau national d'experts agréés pour estimer les véhicules,
- Bilan sur les incidents et les réclamations clients,
- Bilan satisfaction clients,
- Ouverture des dossiers sinistres sous 48h,
- Suivi personnalisé du sinistre jusqu'à son règlement...

- **Qualité des infrastructures :**

- Avoir des locaux entretenus et accueillants,
- Avoir des horaires d'ouvertures adaptés à la majorité des clients :
 - ✓ 14h-18h le Lundi,
 - ✓ 8h30-12h / 14h-18h du Mardi au Vendredi,
 - ✓ 9h-12h le Samedi





UNE DÉMARCHE

L'Attestation d'engagement

 CERTIFICATE OF APPOINTMENT 

**ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITE ASSURANCEtm**


Démarche en cours

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

L'action de contrôle a débuté en juin 2009 au siège du cabinet Tolède par un diagnostic à l'issue duquel a été éditée la Charte Qualité Assurancetm révision 00.

Périmètre de la démarche Qualité Assurance :

- **ASSURANCE HOTELLERIE DE PLEIN AIR.**

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 Assurancetm

A valoir ce que de droit

Fait à Nantes, le lundi 30 juin 2009.

Christophe COTTILLE
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Mod 376 Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite

lesexigences.com - 12 place Canclaux - 44100 Nantes - ☎ N°Assur 0 819 819 801 - Fax. 02 51 80 94 04

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com 

Attestation demarcheHPA.doc



ANNEXE 1

« Agence la plus
dynamique de France »
Catégorie 1,
GRAND OUEST
par l'argus de l'assurance
Article du 03/04/2009

« NOUS AVONS FAIT LE CHOIX DE NOUS PLACER SUR DES NICHES »

**JEAN-JACQUES ET RICHARD
TOLÈDE**, agents AGF à Royan
(Charente-Maritime), 1 point de
vente, commissions de plus de
1 M€, en progression de 20 %.



Quand il s'installe à Royan en 1981, Jean-Jacques Tolède (photo) réalise 15 000 € de commissions. En 2008, il atteint 1,2 M€ avec 12 salariés. « Nous avons fait le choix, il y a une dizaine d'années, de nous positionner sur des niches et de spécialiser nos collaborateurs. » Une stratégie qui lui a permis de cibler sa communication et de se doter au fil des ans d'une solide réputation sur les marchés visés (campings, zoos, etc.). Sa croissance, il la doit aussi à son organisation : « Nous travaillons en binôme et nos collaboratrices sont commissionnées sur les ventes additionnelles. » L'arrivée de son fils Richard, il y a deux ans, lui a permis de se convertir à Internet, un outil qui génère aujourd'hui 20 % de la production.

■ FLORENCE BRUNATTI

GRAND OUEST : 29 AGENTS

Agent	Réseau	Ville	Points de vente	Variation /2007
Plus de 1 000 000 € de commissions en 2008				
Jean-Jacques et Richard Tolède	AGF	Royan (17)	1	20 %
Denis et Émilie Craveia	MMA	Saint-Malo (35)	3	20 %
Christophe et Guillaume Mader	MMA	La Rochelle (17)	1	15 %
Xavier Bourhis	Generali	Morlaix (29)	2	12 %
Sylvain et Denis Gallier, Bruno Offredic	Axa	Saint-Grégoire (35)	7	9 %
Patrick Brault	Axa	Mayenne (53)	2	9 %
Amaury Louvet	MMA	Cognac (16)	2	7 %
Benoît Baudry, Gérard Mabit, Emmanuel Moïnard	MMA	Rocheport (17)	7	5 %
De 800 000 à 1 000 000 €				
Arnaud David	Generali	Beaucouze (49)	5	22 %
De 600 000 à 800 000 €				
Guy Joyeux	Mutuelle de Poitiers	Montbron (16)	2	8 %
Jean-Yves Régier	Axa	Dinan (22)	1	5 %
De 400 000 à 600 000 €				
Jean-Pierre Charles	AGF	Sablé-sur-Sarthe (72)	1	9 %
Patrick Le Gall	MMA	Lannilis (29)	5	5 %
Philippe Laumailé	Axa	La Rochelle (17)	1	4 %
Thierry Michaut	AGF	Angoulême (16)	1	4 %
De 300 000 à 400 000 €				
Julien Traineau	MMA	Angers (49)	1	18 %
Pierre-Yves Rouillon	Axa	Nantes (44)	1	7 %
De 200 000 à 300 000 €				
Laurent Cloix	Axa	Lorient (56)	1	21 %
Didier Lebreton	Axa	Ernée (53)	1	15 %
Jean-Christophe Crouail	MMA	Angoulême (16)	1	13 %
David Degroise	AGF	Saumur (49)	1	9 %
Nicolas Vatinel	Gan	Châteaulin (29)	1	9 %
De moins de 200 000 €				
Éric Benoist	Aviva	Châteaubriant (44)	1	30 %
Yohann Besset	Axa	Vern-sur-Seiche (35)	1	16 %
Jean-Yves Loizeau	MMA	Luçon (85)	1	14 %
Jérôme Boudaud	MMA	Les-Sables-d'Olonne (85)	1	12 %
Alexandre Mignot	Mutuelle de Poitiers	Cholet (49)	1	11 %
Didier Grellier	Aréas	Saint-Brévin-l'Océan (44)	1	11 %
Éric Tritel	Axa	Matignon (22)	1	5 %



ANNEXE 2

« 2ème agence la plus dynamique de France »
Catégorie 1, GRAND OUEST par l'argus de l'assurance
Article du 04/04/2008

DOSSIER

TOP 300 DES AGENTS

Grand Ouest (Bretagne, Pays-de-Loire, Poitou-Charentes)



31 AGENTS PARMI LES PLUS DYNAMIQUES

RANG	RAISON SOCIALE	RÉSEAU	VILLE	VARIATION/2006
PLUS DE 1000000 € DE COMMISSIONS EN 2007				
	Xavier, Jean-Jaques et Anne-Marie Bourhis	Generali	Morlaix (Finistère)	30%
	Jean-Jacques Tolède	AGF	Royan (Charente-Maritime)	14%
	Sylvain et Denis Gallier, Bruno Offredic	Axa	Saint-Grégoire (Ille-et-Vilaine)	8%
	Amaury Louvet	MMA	Cognac (Charente)	8%
	Philippe Bignon, Christian Toussaint	Generali	Laval (Mayenne)	8%
	Patrick Brault	Axa	Mayenne (Mayenne)	6%
	Philippe Humez, Pascal Diard	MMA	La-Suze-sur-Sarthe (Sarthe)	6%
	Xavier Bertrand	MMA	La-Ferté-Bernard (Sarthe)	5%
	Robert, Annik et Richard Taupin	Generali	Cholet (Maine-et-Loire)	4%
	Albert Girard	Axa	Challans (Vendée)	4%
DE 800000 À 1000 000 €				
	Montagnon, Street	Axa	Dinan (Côtes-d'Armor)	10%
	Vincent Montigné, Jérôme Naudin	Axa	Fougères (Ille-et-Vilaine)	9%
	Denis et Émilie Craveia	MMA	Saint-Malo (Ille-et-Vilaine)	8%
DE 600000 À 800000 €				
	Arnaud David	Generali	Beaucouzé (Maine-et-Loire)	36%
	Philippe Laumaillé	Axa	La Rochelle (Charentes-Mar.)	10%

L'ARGUS DE L'ASSURANCE • N° 7068-7069 • 4 AVRIL 2008



ANNEXE 3

« Agence la plus
dynamique de France »
Catégorie 2,
FRANCE ENTIERE
par l'argus de l'assurance
Article du 30/03/2007

DOSSIER

TOP 500 DES AGENTS DYNAMIQUES

51 AGENTS PARMI LES PLUS DYNAMIQUES

RAISON SOCIALE	RÉSEAU	VILLE	VARIATION/2005
> PLUS DE 1 000 000 €			
Bigeon-Toussaint	Generali	Laval (53)	16%
Christophe Mader	MMA	La Rochelle (17)	15%
Joyeux-Roumy	MMA	Rennes (35)	15%
Le Bars et Olivier	Axa	Douarnenez (29)	15%
Benoît Baudry	MMA	Rochefort (17)	12%
Jouet-Lelievre	MMA	Vannes (56)	9%
Taupin	Generali	Cholet (49)	9%
Collet-Ferré	MMA	La Roche-sur-Yon (85)	6%
Brault	Axa	Mayenne (53)	6%
Gallier-Offredic assurances	Axa	Saint-Grégoire (35)	6%
Diard Hurez	MMA	Loué (72)	5%
SEPM	Axa	Nantes (44)	4%
> 800 000 À 1 000 000 €			
Jean-Jacques Tolède	AGF	Royan (17)	17%
Cabinet Bourhis	Generali	Morlaix (29)	13%
Gonzales-Arnoux	MMA	Royan (17)	8%
Alain Montagnon	Axa	Dinan (22)	7%
Xavier Bertrand	MMA	La Ferté-Bernard (72)	5%
> 600 000 À 800 000 €			
Arnaud David	Generali	Angers-Beaucouzé (49)	15%
Craveia assurances	MMA	Saint-Malo (35)	10%
Réguer assurances	Axa	Dinan (22)	9%
Vincent Montigné & Jérôme Naudin	Axa	Fougères (35)	7%
Douillard et Malherbes	Axa	Les Herbiers (85)	5%
> 400 000 À 600 000 €			
Olivier Lescanne	Axa	Pont-L'Abbé (29)	32%
Guitard & Chabot	Axa	Rochefort (17)	20%
Robert Argoulon	Axa	Doué-la-Fontaine (49)	13%
Hervé Lamy (IARD)	Aréas	Château-Gontier (53)	12%
Assur & Mans	Generali	Le Mans (72)	11%
Christian Frezel	AGF	Rennes (35)	9%
Jean-Pierre Charles	AGF	Sablé-sur-Sarthe (72)	9%
Renoux	Axa	La Roche-Posay (86)	7%
Abgrall et Quemard	AGF	Rochefort-en-Terre (56)	5%
Hervé Meneust	Axa	Cholet (49)	5%
> 300 000 À 400 000 €			
Philippe Auregan	AGF	Vannes (56)	10%
Daniel Cornuault	Gan	Saujon (17)	7%
Danielou Ginet	Axa	Lorient (56)	6%
Moineau	MMA	Niort (79)	5%
> 200 000 À 300 000 €			
Jean-Philippe Febrer	AGF	Gourin (56)	20%
Renaud Tatard	Gan	Nantes (44)	20%
Thibault Roche	AGF	Angoulême (16)	16%
Jean-Charles Pied et Hugues Billaud SARL	Mut. de Poitiers	Vasles (79)	14%
Denis Bouyer	AGF	Cholet (49)	13%
Éric Laffont	Axa	Saint-Sébastien-sur-Loire (44)	9%
Marc-Henri Herrmann	Axa	Baud (56)	8%
Cabinet Dejoux-Ruault	Aviva	Angers (49)	7%
Jean-Pierre Giret	Axa	Chasseneuil-du-Poitou (86)	6%
> MOINS DE 200 000 €			
Jean-Christian Acis	Swiss Life	Quimper (29)	40%
Éric Benoist	Aviva	Châteaubriant (44)	30%
Laurent Vignali	Swiss Life	Nantes (44)	20%
Stévie Le Clec'h	Axa	Saint-Herblain (44)	20%
Cabinet Descleves	Axa	Le Folgoët (29)	12%
Didier Lebreton	Axa	Ernée (53)	10%

L'ARGUS DE L'ASSURANCE • N°7019 • 30 MARS 2007





ANNEXE 4

« 8ème
agence
la plus
dynamique
de France »
Catégorie 1,
GRAND
OUEST par
l'argus de
l'assurance
Classement
2007

L'ARGUS DE L'ASSURANCE

**PALMARES
2007**

TOP 300 DES AGENTS DYNAMIQUES



Rang	Raison sociale	Région	Ville (département)	Variation 2006
1	Paul Bressan	M&A	Amiens (Somme)	22%
2	Francis Le Bar	Surex	Le Havre (Seine-Maritime)	48%
3	Karine-Jeanne et Anne-Marie Bouché	General	Montpellier (Hérault)	36%
4	Jacques-François, Gérard Paut, Lili Paut	M&A	Montpellier (Hérault)	25%
5	Philippe Aubin	Ass	Saint-Denis (Seine-Saint-Denis)	22%
6	Sébastien, Nicolas, Bertrand	Ass	Montpellier (Hérault)	20%
7	Nicolas, Marc, Claude-Régine, Laurence	M&A	Tours (Indre-et-Loire)	14%
8	Jean-Jacques Tassin	AGF	Nantes (Loire-Atlantique)	13%
9	Radouan, Bernard	AGF	Nantes (Loire-Atlantique)	13%
10	Robert Favier, Nicolas Mouton, Thomas Chéreau, Laurent Normand, Raphaël Camp	General	Toulon (Var)	13%
11	Nicolas Boudet	General	La Rochelle (Charente-Maritime)	13%
12	Patrick et Gilles Pottier	M&A	Boulogne-sur-Mer (Pas-de-Calais)	13%
13	André, Fabrice, Jean-Louis	Ass	Angoulême (Charente)	13%
14	Ludovic, Vito, Pierre, Angèle	Ass	Saint-Denis (Seine-Saint-Denis)	13%
15	Julie, Remy	Ass	Strasbourg (Bas-Rhin)	13%
16	Jean-Charles Buis, Jean-Marie, Didier Boudet	M&A	Albi (Tarn)	10%
17	Jill Pivry, Franck Boudet	General	Caen (Calvados)	10%
18	Paul Fauriol	Ass	Angoulême (Charente)	10%
19	Stéphane Buis	Ass	Paris (Paris)	10%
20	Lili, Laurent, Pierre-François	Ass	Boulogne-sur-Mer (Pas-de-Calais)	9%
21	André et Michel Boudet	AGF	Nantes	9%
22	Thierry Mouton, Thierry Thémard	Ass	Caen (Calvados)	9%
23	Jean-Jacques, François Boudet	Ass	Caen (Calvados)	9%
24	Sylvain et Denis Galle, Bruno Dufour	Ass	Saint-Louis (Haut-Rhin)	8%
25	Nicolas, Sébastien	M&A	Montpellier (Hérault)	8%
26	Philippe Laroche	M&A	Caen (Calvados)	8%
27	Philippe Buis, Christian Tassin	General	La Rochelle (Charente-Maritime)	8%
28	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	8%
29	Thierry, Remy	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	7%
30	Francis Dubois	M&A	La Rochelle (Charente-Maritime)	7%
31	Philippe Aubin, Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	7%
32	Stéphane Buis, Anne Robert	Ass	Montpellier (Hérault)	7%
33	Caroline, Sylvain, Thomas	General	Nantes (Loire-Atlantique)	6%
34	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
35	Stéphane Buis, Nicolas Boudet	M&A	Caen (Calvados)	6%
36	Philippe Buis, Pascal Boudet	M&A	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
37	André, Laurent, Sébastien	Ass	Caen (Calvados)	6%
38	Christian Le Bar	Ass	Caen (Calvados)	6%
39	Laurent, Remy, Lucie	M&A	Caen (Calvados)	6%
40	Karim Boudet	M&A	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
41	Stéphane Boudet	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
42	Jill et Pierre-Luc Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
43	Stéphane Buis, Anne Robert	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
44	Robert, André et Richard Tassin	General	Caen (Calvados)	6%
45	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
46	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
47	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
48	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
49	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	6%
50	Philippe Buis	Ass	Montpellier (Hérault)	6%

Rang	Raison sociale	Région	Ville (département)	Variation 2006
51	Jacques Buis, Philippe Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
52	Bernard Buis	General	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
53	Jean-Luc Buis	M&A	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
54	Eric Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
55	Michel Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
56	Laurent Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
57	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
58	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
59	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
60	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
61	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
62	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
63	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
64	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
65	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
66	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
67	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
68	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
69	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
70	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
71	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
72	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
73	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
74	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
75	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
76	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
77	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
78	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
79	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%
80	Philippe Buis	Ass	La Rochelle (Charente-Maritime)	6%

Rang	Raison sociale	Région	Ville (département)	Variation 2006
81	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
82	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
83	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
84	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
85	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
86	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
87	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
88	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
89	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
90	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
91	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
92	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
93	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
94	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
95	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
96	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
97	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
98	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
99	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
100	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
101	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
102	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
103	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
104	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
105	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
106	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
107	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
108	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
109	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
110	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
111	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
112	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
113	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
114	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
115	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
116	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
117	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
118	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
119	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%
120	Bernard Buis	Ass	Amiens (Somme)	6%



ANNEXE 5

« UN LEADER NATIONAL DE L'ASSURANCE A ROYAN »

Article SUDOUEST Royan du 29 septembre 2008

Sud Ouest
Lundi 29 septembre 2008

les entreprises royannaises A LA LOUPE

Cabinet A.TOL

Un leader national de l'assurance à Royan ?

Quand la nouvelle nous est parvenue, elle a tout d'abord suscité l'incrédulité. Certes, le cabinet d'assurances Tolède et Fils est une institution du Pays royannais. Mais de là à penser qu'une entreprise royannaise pouvait être un leader national, qui plus est dans un secteur très concurrentiel, il y avait un pas. Alors, comment arrive-t-on à faire de son cabinet d'assurances une référence nationale en la matière ? Eléments de réponse avec Jean-Jacques Tolède.

Jean-Jacques Tolède, pour commencer, parlez-nous de vos débuts ?

Jean-Jacques Tolède : Je suis agent d'assurances depuis 1975. Mes débuts professionnels, je les ai effectués à Bordeaux, où je suis resté cinq ans. Après une jeunesse passée à Royan j'avais à cœur de revenir m'établir dans la région. J'ai alors repris le cabinet en novembre 1981. Au départ, l'activité était très embryonnaire. Zéro salarié. Nous avons commencé par développer notre clientèle locale avant de nous spécialiser sur différents secteurs. En 2005, mon fils Richard nous a rejoint en tant que salarié avant de devenir agent général associé. Aujourd'hui, le cabinet, avec plus de 8 000 clients, représente le premier C.A. de la Cie AGF sur le Grand Sud-Ouest.

Étonnant pour une agence à vocation a priori locale ?

Jean-Jacques Tolède : Nous travaillons sur toute la France et même à l'étranger, par exemple ; 10 % de nos assurés sont basés en Angleterre, mais nous ne négligeons pas la clientèle locale, bien au contraire. Nous comptons plus de 3 000 clients sur Royan et son bassin. Tant particuliers que professionnels. Pour vous donner une idée, nous assurons environ 50 000 m² de bâtiments collectifs et plus de 350 professionnels allant de l'artisan au commerçant.

Certaines des plus importantes entreprises de la région nous font confiance, comme le zoo de la Palmyre – la clinique Pasteur – la sté PROPRE-SO à Saujon – l'ESAT Ferme de Magné. Le tout avec un taux de fidélisation très important. Preuve en est que la diversification de notre activité ne s'est pas faite au détriment des locaux.

Alors que l'on parle de secteur en crise, votre cabinet affiche une croissance à deux chiffres. Comment faites-vous pour tirer votre épingle du jeu ?

Jean-Jacques Tolède : Notre force a été de nous spécialiser très tôt sur des niches originales. Ce virage, amorcé au début des années 90, nous a permis de devenir leader national, tous groupes confondus, sur ces secteurs.

Nous assurons les 10 plus importants zoos de France.

M. Patrick Caille, Pdg du zoo de la Palmyre et vice-président de sa fédération professionnelle, nous a mis en contact avec les entreprises les plus représentatives de sa profession. L'hôtellerie de plein air (campings) est actuellement le marché sur lequel nous déployons le plus d'effort. Plus de 500 établissements privés venant de tout le territoire nous font confiance, mais aussi les plus importants groupes du secteur, comme par exemple Siblu (ex-Haven) ou Village Center, ce dernier étant principalement situé dans le sud de la France.

Pour les véhicules haut de gamme, avec plus de 400 nouveaux clients par an, nous occupons une position de leader incontesté sur ce marché en collaborant sur tout le pays avec des garages spécialisés ou des clubs.

Votre agence est décidément atypique.

Jean-Jacques Tolède : Tout à fait. Là où une agence d'assurances type regroupe 1 agent et 2 salariés, nous sommes 14 personnes toutes spécialisées dans un secteur spécifique. Cela nous permet de répondre à toutes sortes de sollicitations. De plus, tous les sinistres sont traités sur place sans passer par une plate-forme, ce qui permet une grande réactivité et un gain de temps indéniable pour le client. L'arrivée de mon fils Richard nous a également permis de moderniser nos systèmes de prospections et de développer l'outil internet avec trois sites dédiés pour toucher notre cœur de cible et ainsi exporter au mieux le savoir-faire du cabinet. Les chiffres parlent d'eux-mêmes puisque nous générons plus de 2 000 affaires nouvelles par an.

Notre objectif d'avenir passe par une augmentation de 50 % du C.A. sur les cinq prochaines années.

Si tel est le cas, nous devrions pouvoir créer 4 à 5 emplois.





INFORMATIONS LEGALES

« 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

Assurances TOLEDE
PLACE DU MARCHE - B.P. 94
17206 ROYAN CEDEX
Tél. : 05 46 38 76 65
Fax : 05 46 38 76 23

(Tampon commercial obligatoire)

