



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



Constat d'huissier Qualité Assurance™
96%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres
- édité le 7 janvier 2010, validité d'un an -

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Jean-Bernard de La Monneraye

Agent Général d'Assurances



3 rue de la Lionne - BP 31225

45 002 ORLEANS CEDEX

☎ : 02 38 24 06 00

Fax : 02 38 24 04 30

✉ : H945091@agents.allianz.fr

🌐 : <http://assurances-assurance.delamonneraye-assurances.fr/>

www.qualite-assurance.com





Présentation de l'agence *de La Monneraye*

Notre agence située au coeur de la ville d'Orléans, vous offre un accueil personnalisé et accessible tout au long de l'année, sans interruption.

2 collaboratrices et moi-même, sommes à votre service et à votre écoute, afin de vous apporter la meilleure qualité de prestations.

Notre objectif est de répondre, sans parti pris, à vos besoins personnels et professionnels, identifiés ensemble, et à trouver les solutions les mieux adaptées, avec les meilleures conditions possibles.

Plus de 2000 clients nous font aujourd'hui confiance, dont de nombreux professionnels du bâtiment, de l'automobile, de la santé etc...

L'agence a engagé depuis 2009, une démarche de certification de la qualité, et a obtenu auprès d'un organisme indépendant «Qualité Assurance™ », le label 3 Etoiles***, pour la qualité de gestion des sinistres et porte ses efforts actuels sur la certification de la qualité de ses prestations.

Notre engagement : le SERVICE, TOUJOURS LE SERVICE...

L'acte d'engagement *de M. Jean-Bernard de La Monneraye*

Toute l'équipe de l'agence s'engage à vous accueillir dans les meilleures conditions. Notre objectif est de vous conseiller aux mieux de vos besoins, de répondre à vos demandes de devis dans les 2 jours et si un sinistre survenait à vous assister immédiatement.

Si vous souhaitez un rendez-vous, nous vous le proposerons dans les 8 jours.

L'agence s'engage à vous faire bénéficier d'offres promotionnelles et à vous offrir un cadeau pour tout parrainage.

Pour mesurer votre satisfaction, un questionnaire qualité est à votre disposition et votre fidélité sera récompensée par notre programme Fid'Allianz.

Notre devise : le SERVICE, TOUJOURS LE SERVICE.

« Relations rapides, très efficaces, sans perte de temps après une analyse de sinistres. Bravo. » R.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





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



« L'agence de La Monneraye est excellente et les rapports avec Mr le Directeur et ses collaboratrices ont toujours été rapides, efficaces et courtois. » Pierre B.

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 95,54 % avec un taux de retour de 22,17%.
- ⇒ Un taux de satisfaction « traitement des sinistres » de 96,3 % avec un taux de retour de 30,92 %.

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

QUALITE DE TRAITEMENT DES SINISTRES
CLASSÉMENT 2010⁽¹⁾

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSÉMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

3 étoiles

Ban N° 117
Ce document atteste que l'agence
ALLIANZ Jean-Bernard DE LA MONNERAYE
3 rue de la Lionne - BP 1225 - 45002 ORLÉANS

- 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 : 31 %
Taux de satisfaction : 96 %

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

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

Pour l'agence :
L'Agent

10-07-15 Attestation Qd Sinistres 2010 A2 N. DE LA MONNERAYE

CERTIFICATE OF COMMITMENT

QUALITÉ ASSURANCE

**ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITÉ ASSURANCE™**

Réf. N° 1801

La société lesexigences.com certifie être contractuellement engagée par le cabinet DE LA MONNERAYE 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 DE LA MONNERAYE par une évaluation à l'issu duquel a été éditée la Charte Qualité Assurance™.

Périmètre de la démarche Qualité Assurance :
- **AGENT GENERAL 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 COTTILLE
Directeur Général

10-07-15 Attestation demarche vierge DE LA MONNERAYE

QUALITÉ ASSURANCE

Allianz

96%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres
en 2010, validée par un
huissier - Comité d'attribution Qualité Assurance™

**CHARTÉ
QUALITÉ ASSURANCE™**

3 étoiles

Jean-Bernard de La Monneraye
Agent Général d'Assurances

3 rue de la Lionne - BP 31225
45 002 ORLÉANS CEDEX
☎ : 02 38 24 06 00
Fax : 02 38 24 04 30
✉ : H945091@agents.allianz.fr
🌐 : <http://assurances-assurance.delamonneraye-assurances.fr/>

www.qualite-assurance.com



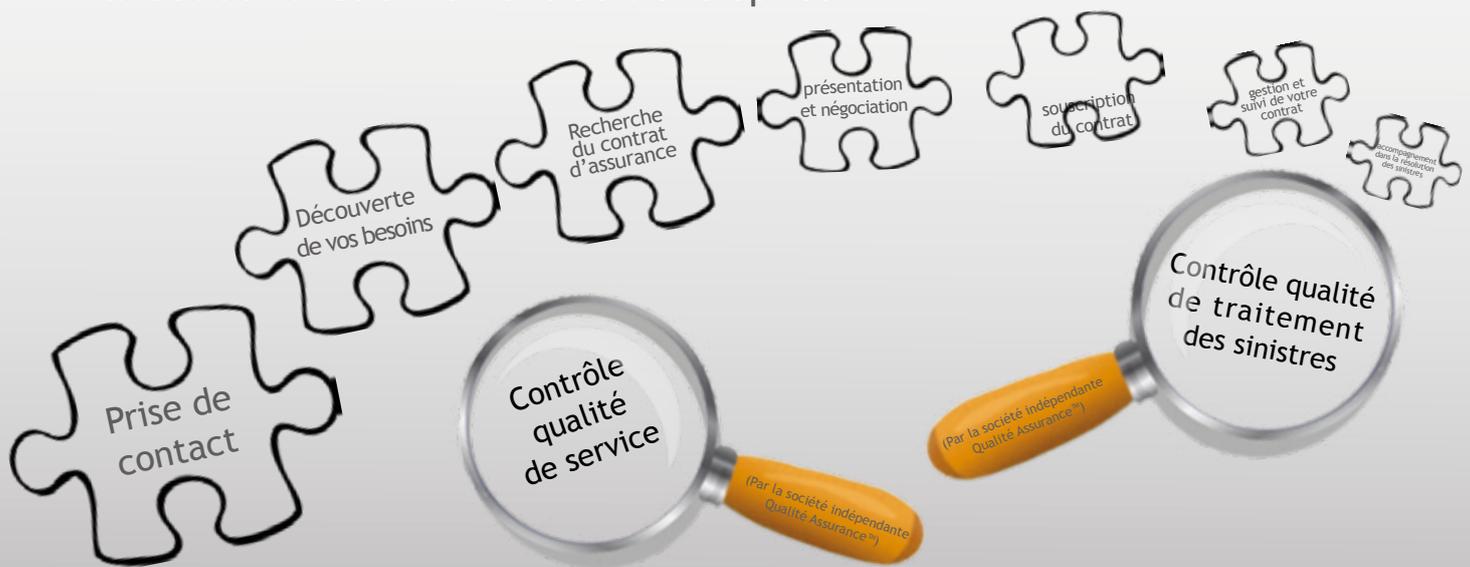
« Nous sommes satisfaits de notre agence d'Orléans. » Louis J.

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.





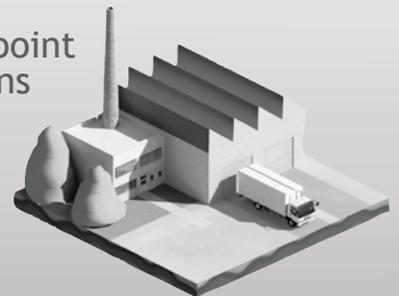
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

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 grande précision dans le traitement des dossiers et excellente réactivité. » I.

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.



« J'apprécie que mon assureur se déplace à domicile. Il prend bien le temps de tout m'expliquer, ce qui est essentiel quand on lance son entreprise. » I.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





Jean-Bernard de la Monneraye
Agence d'Orléans

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 3^{ème} 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

5 rue Maréchal de Gassion

44100 NANTES

Tél. 0810 810 901

Ligne directe. 02 51 80 94 04

J.B. de LA MONNERAYE

Assurances & Finance

3, rue de la Lionne

B.P. 31225

45002 ORLÉANS CEDEX 1

Tél. : 02.38.24.06.00

Fax : 02.38.24.04.30

(Tampon commercial obligatoire)

