



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

Constat d'huissier Qualité Assurance™
- édité le 28 octobre 2010, validité d'un an -

98%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Xavier LE CALVEZ

Agent Général d'Assurances



77 Boulevard Albert 1er
35106 RENNES

23 Rue Saint Héliér
35000 RENNES

 : 02 99 31 38 39

 : lcalvez@agents.allianz.fr



Xavier LE CALVEZ



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



98%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

« La qualité de la relation est liée à la connaissance que Xavier LE CALVEZ et son personnel ont des dossiers des clients. Surtout, il faut conserver cette relation client très efficace. » Henri D

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™

www.qualite-assurance.com





L'acte d'engagement *de M. Xavier LE CALVEZ*

« Vous apporter le meilleur rapport service qualité / prix »

Objectif qualité pour 2010 :

95 % de réponses normales et/ou méritées sur la question du sondage Qualité Assurance™ :
« Par rapport à ce qui précède, quelle est votre appréciation sur la qualité de service par rapport à la cotisation de (réactivité, sur dossier, relation client,...) »
100 % des clients qui ont répondu au sondage sont contactés.

Le Cabinet rayonne sur Rennes et sa périphérie, s'appuyant sur 2 points de ventes :

- Agence au 23, Rue Saint Héliér : Quartier commerçant proche de la gare et du TNB
- Agence au 77, Bd Albert 1er : Quartier de Bréquigny proche du Centre Commercial Sarah Bernhardt et de la piscine.

Professionnels de l'Assurance depuis plus de 20 ans, nous sommes actuellement 4 personnes à votre service, dans des bureaux ouverts toute l'année.

La grande majorité des sinistres est gérée sur place par les personnes qui vous connaissent bien et avec qui vous avez mis en place vos contrats. Nous vous suivons de A à Z.

Soucieux de la satisfaction de nos clients, mes collaboratrices et moi-même sommes engagés dans une démarche qualité ayant pour objectif de vous apporter une prestation de qualité (suivi et contrôlé par un organisme consommateur).

« **PROXIMITE, SERVICES, SAVOIR FAIRE,**
Telle est notre ambition pour vous. »



Xavier LE CALVEZ



Agence de Rennes

98%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

« C'est une agence où l'accueil et le dialogue existent. Le personnel est très à l'écoute et trouve toujours une solution. » M.

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

- ⇒ 99,7 % des clients, sur 18% ayant répondu au questionnaire de satisfaction client, sont satisfaits des « services fournis ».
- ⇒ 98,2 % des clients, sur 35% ayant répondu au questionnaire de satisfaction sinistre, sont satisfaits du « traitement des sinistres ».

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

3 étoiles

ALLIANZ Xavier LE CALVEZ
77 Boulevard Albert 1er - 35106 RENNES

Taux de retour : 35 %
Taux de satisfaction : 100 %

Constatés par Huissier le 29/10/2010

CERTIFICATE OF COMMITMENT

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITE ASSURANCE™

Réf. N°1801

La société lesexigences.com certifie être contractuellement engagée par le cabinet LE CALVEZ 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 LE CALVEZ par une évaluation à l'issue de laquelle a été émise la Charte Qualité Assurance™.

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

Les exigences de la démarche Qualité Assurance :
- Un engagement en étoile, 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 COTTILE
Directeur Général

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

3 étoiles

Allianz

98% de clients satisfaits de la qualité de traitement des sinistres

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™

3 étoiles

Xavier LE CALVEZ
Agent Général d'Assurances

77 Boulevard Albert 1er
35106 RENNES

23 Rue Saint Héliér
35000 RENNES

☎ : 02 99 31 38 39
✉ : lecalvez@agents.allianz.fr

www.qualite-assurance.com

98% de clients satisfaits de la qualité de traitement des sinistres

« Pour un premier sinistre je dois reconnaître que mon assureur a été à la hauteur et je le félicite de son intervention rapide et efficace. Merci. » 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.



98%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

« Je suis client de cette agence depuis plusieurs dizaines d'années, c'est dire si j'en suis satisfait. Je tiens à souligner la compétence et l'extrême gentillesse des deux dames qui sont à la réception. » Philippe P.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





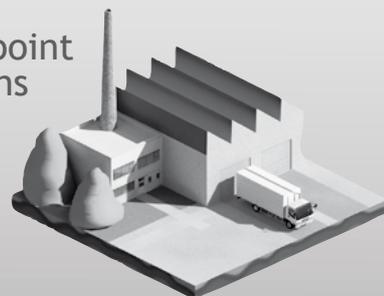
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

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



Pas de problème, toujours présent quand j'ai besoin de renseignements. W.

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.

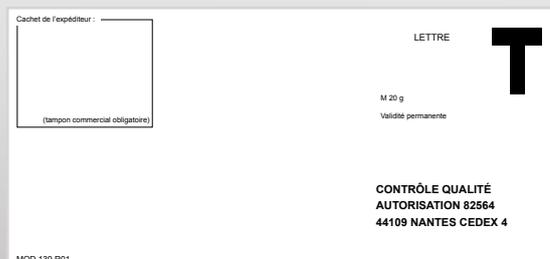
Votre avis nous intéresse et il est important pour nous d'avoir votre retour d'information, de connaître votre ressenti, vos suggestions et vos éventuelles réclamations.

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.

98% de clients satisfaits de la qualité de traitement des sinistres

« Mon interlocutrice est très agréable et je vous recommande à tous mes amis. » Jérôme B.

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

Agent Général **Allianz** 
Xavier LE CALVEZ

CS 40601 - 23 rue St-Hélier
35106 RENNES Cedex 03
Tél. 02 99 31 38 39 - Fax 02 99 35 08 69
E-mail : h935171@agents.allianz.fr
ORIAS n° 07021236

(Tampon commercial obligatoire)