



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



CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Philippe LEVALLOIS

Agent Général d'Assurances

Agence de Cherbourg
14 bd Lemonnier
50100 CHERBOURG BP 605
☎ : 02.33.88.72.00

Agence de La Haye du puits
1 Place du général De Gaulle
50250 LA HAYE DU PUIITS
☎ : 02.33.46.02.46

✉ : philippe.levallois@agents.allianz.fr

🌐 : www.levallois-assurances.com



Le Classement Qualité Assurance™



*Comment faire le choix entre tous les professionnels de l'assurance ?
Pouvez-vous avoir confiance en l'agent qui vous vend votre contrat d'assurance ?*

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'engagent 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 est reprise par Philippe Levallois en 1994.

Dès 1997, pour mieux répondre aux attentes et évolutions de la clientèle, l'agence déménage du centre ville vers la périphérie. Accès facile, parking, espace clientèle agréable, les conditions sont réunies pour un nouvel essor de l'activité.

En 2001, l'agence de la Haye du Puits est intégrée et permet de couvrir tout le Cotentin. Enfin, en 2005, est créée une nouvelle agence virtuelle sur internet avec le site www.levallois-assurances.com.

En 2008, étape supplémentaire dans l'utilisation des nouvelles technologies avec la numérisation de l'ensemble des contrats répondant ainsi tant à la problématique organisationnelle qu'environnementale.



« Excellent Agent d'Assurance. Bon conseil. » Yves-Marie D
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



L'acte d'engagement *de M. Philippe LEVALLOIS*

Mes trois collaborateurs, Patricia Deval, Jérôme Jacquette à Cherbourg et Florence Baudelle à La Haye du Puits sont animés du même esprit qui est celui de vous servir. Ils partagent la même vision du métier, être des artisans de l'assurance.

Écoute, réactivité, proximité sont les maîtres mots de notre engagement.

Nous nous engageons :

- à vérifier par nos enquêtes clients que nos principes d'écoute et de vente sont toujours appropriés.
- à intégrer, en modifiant nos process, les remontées et remarques de nos clients.
- à écouter, nous adapter pour obtenir un maximum de satisfaction et de reconnaissance de notre clientèle



Cherbourg



La Haye du puits



Philippe Levallois
et ses collaborateurs



« Personnel très compétent et à l'écoute de nos besoins. » Mélanie 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

Aujourd'hui,
102 clients ont répondu au questionnaire satisfaction Client Qualité Assurance™, et 91,2% d'entre eux sont satisfaits.
132 clients ont répondu au questionnaire satisfaction Sinistre Qualité Assurance™, et 85,6% d'entre eux sont satisfaits.

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

RAM N° 121

Ce document atteste que l'agence
ALLIANZ Philippe LEVALLOIS
14 avenue Lemonnier - BP 605 - 50100 CHERBOURG
1 place De Gaulle - 50250 LA HAYE DU PUIT

- 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 : 23 %
Taux de satisfaction : 97 %

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

Pour le comité d'attribution QUALITÉ ASSURANCE[®] :
Le Directeur

Pour l'agence :
L'Agent

1) Cette opération est valable un an. Résultats sous contrôle rétroactif Classement 2010

www.qualite-assurance.com



CERTIFICATE OF COMMITMENT

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITE ASSURANCE™

3 étoiles

RAM N° 1801

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

Périmètre de la démarche Qualité Assurance :

- AGENT GENERAL D'ASSURANCE.

Les exigences de la démarche Qualité Assurance :

- Un placement 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, le lundi 07 Décembre 2009.

Christophe COTTILLÉ
Directeur Général

www.qualite-assurance.com



QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

3 étoiles

Allianz 

Ce professionnalisme de l'assurance est certifié par une société indépendante
www.qualite-assurance.com

97%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™

3 étoiles

Philippe LEVALLOIS
Agent Général d'Assurances

Agence de Cherbourg
14 bd Lemonnier
50100 CHERBOURG BP 605

☎ : 02.33.88.72.00
✉ : philippe.levallois@agents.allianz.fr
🌐 : www.levallois-assurances.com

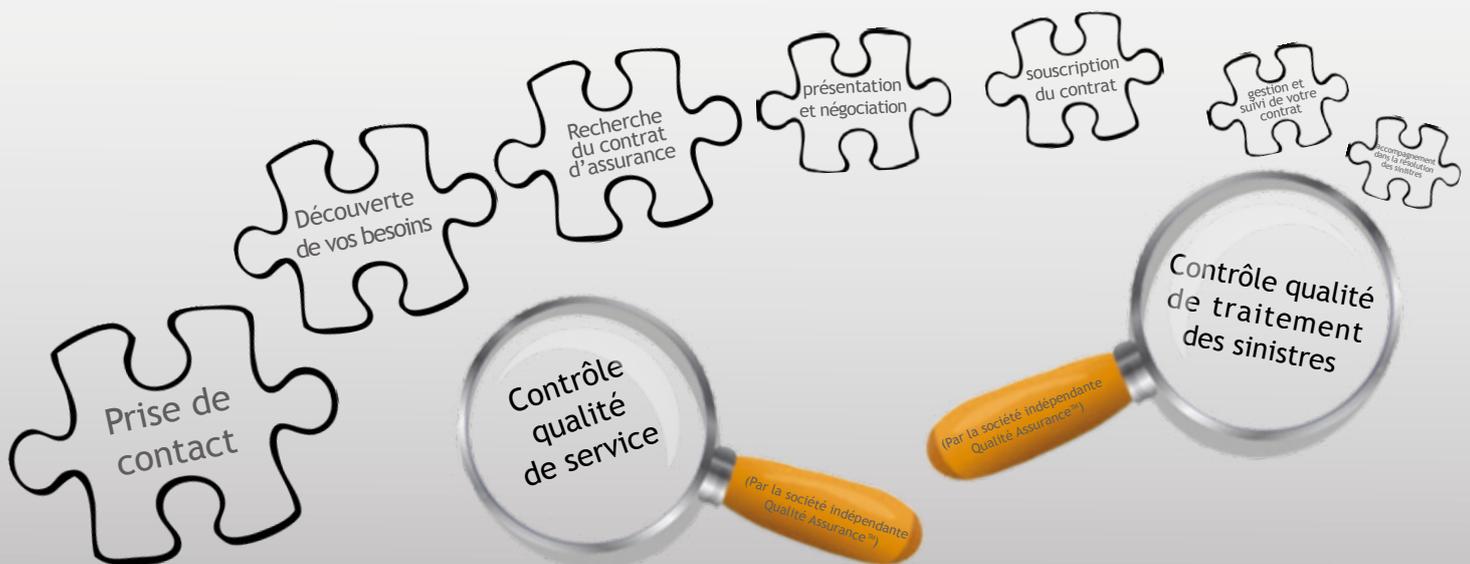
www.qualite-assurance.com



« Bonne écoute, répond à nos besoins. SATISFAIT » Samuel D.
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.



« Monsieur LEVALLOIS et son équipe sont aimables, compétents, disponibles... parfaits pour mes services. » Brigitte M. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



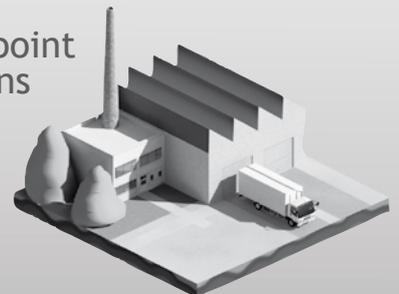
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

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 avec vous les points ambiguës,
«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 de vos dossiers.

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 bon accueil. Ecoute des besoins et présentation immédiate de devis, conseils. Je suis entièrement satisfaite. » Patricia B. - 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.

Madame, Monsieur,
Vous avez un contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire de nos agents Généralistes d'Assurances Philippe LEVALLOIS 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'adresse indiquée ci-dessous.
Nous vous remercions de votre participation et, sans prière d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

CLIENT

Nom / Prénom : _____
Adresse : _____
Tél. (facultatif) : _____
Adresse mail : _____
Vous êtes un professionnel ou un particulier

L'VOTRE ACCÈS PAR L'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCE :

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

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

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

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'éventuel retard ?
OUI NON SANS OPINION

1.5 Si vous avez appelé l'agence, avez-vous été bien reçu(e) au téléphone ?
OUI NON SANS OPINION

1.6 Si vous êtes venu(e) en agence, avez-vous été bien reçu(e) à l'agence ?
OUI NON SANS OPINION

1.7 Si l'assureur s'est déplacé, avez-vous été bien reçu(e) à domicile ?
OUI NON SANS OPINION

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

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

Questionnaire de satisfaction sinistre envoyé à chaque sinistre réglé et clôturé.

Madame, Monsieur,
Vous venez de recevoir le règlement d'un sinistre de la part de nos Agents Généralistes d'Assurances Philippe LEVALLOIS 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'adresse indiquée ci-dessous.
Nous vous remercions de votre participation et, sans prière d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

SINISTRE

Nom / Prénom : _____
Adresse : _____
Tél. (facultatif) : _____
Adresse mail : _____
Vous êtes un professionnel ou un particulier

L'INDICATEUR BREVEMENT VOTRE SINISTRE :

1.1 Dans quelle catégorie le classez-vous ?
(cocher une réponse) Satisfaction (un, quelques, jours de délai)
 Satisfait (un, quelques, jours de délai)
 Non satisfait

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 était fixé l'indemnité de votre sinistre ?
OUI NON SANS OPINION

2.1.1 Si oui, vos explications étaient-elles claires ?
OUI NON SANS OPINION

2.1.2 Si oui, vos explications ont-elles été satisfaisantes, dans le traitement effectif de votre sinistre ?
OUI NON SANS OPINION

2.2 Entendez-vous que vous avez été au mieux informé(e) pour la déclaration de votre sinistre ?
OUI NON

2.2.1 Si oui, votre assurance vous a-t-elle été remboursée dans les délais convenus ?
OUI NON SANS OPINION

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre

Cachet de l'expéditeur : _____

LETTRE **T**

M 20 g
Valeur permanente

CONTRÔLE QUALITÉ
AUTORISATION 82564
44109 NANTES CEDEX 4

MOD 139 R01

Lettre de réclamation à disposition dans l'agence et remise systématiquement à tout nouveau client.

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 démarche qualité et d'UNIQUEMENT un cas de satisfaction 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'adresse indiquée ci-dessous.
Cordialement,
Philippe LEVALLOIS
Agent Général d'Assurances d'Allianz

Cachet de l'agent général d'assurance :

Philippe LEVALLOIS
454 LANTIERNE
50100 CHERBOURG BP 405
Tél. : 02 33 86 72 00
(l'agence commerciale obligatoire)

Nom / Prénom : _____
Ville : _____
Téléphone : _____
Date et lieu de service Contrôle Qualité

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com



« Cette agence m'a été conseillée par un ami et j'en ai été très satisfait. » Didier L.
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

(Tampon commercial obligatoire)