



Ce professionnel de l'assurance est  
contrôlé par une société indépendante  
[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)



# CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



## Erik COHIDON

*Agent Général d'Assurance*

: [www.allianz.fr/dunkcohidon](http://www.allianz.fr/dunkcohidon)

### Dunkerque

9 rue Faulconnier

59140 Dunkerque

☎ : 03 28 58 04 04

☎ : 03 28 65 00 38

✉ : [erik.cohidon@agents.allianz.fr](mailto:erik.cohidon@agents.allianz.fr)

### Gravelines

3 rue de la République

59820 Gravelines

☎ : 03 28 65 25 25

☎ : 03 28 65 00 38

✉ : [gravelines.cohidon@agents.allianz.fr](mailto:gravelines.cohidon@agents.allianz.fr)

### Calais

161 Boulevard Gambetta

62100 Calais

☎ : 03 21 17 30 30

☎ : 03 28 65 00 38

✉ : [calais.cohidon@agents.allianz.fr](mailto:calais.cohidon@agents.allianz.fr)

### Saint-Omer

135 rue de Dunkerque

62500 Saint-Omer

☎ : 03 21 93 30 30

☎ : 03 28 65 00 38

✉ : [st-omer.cohidon@agents.allianz.fr](mailto:st-omer.cohidon@agents.allianz.fr)





## 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'engagent dans la qualité de service,
- Visualiser le niveau de satisfaction des clients assurés chez ce professionnel,
- Valoriser les meilleurs professionnels de l'assurance.

## Votre agence



*« Je suis assuré à ce cabinet depuis 1956 : Quelle fidélité !!! » Emile S.*

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





## L'acte d'engagement *de M. Erik COHIDON*

Créé au début des années 1900, le cabinet a d'abord développé une clientèle de particuliers, pour se développer ensuite, avec une clientèle d'entreprises et de professionnels.

Fort de cette expérience, ma priorité est d'apporter une qualité de service irréprochable tant sur le plan du conseil lors de la souscription que sur le plan du règlement en indemnisation, qui est la véritable finalité de notre métier.

Pour cela, mes objectifs clairement affichés sont déclinés en 3 points :

- votre satisfaction au quotidien lors de nos relations
- pérenniser notre relation de confiance par une écoute attentive
- vous apporter les meilleurs conseils pour obtenir un règlement parfait de vos sinistres

Ces 3 points exigent pour mon équipe des compétences que je leur propose de perfectionner régulièrement par des formations.

Je souhaite donc, avec la plus grande ambition,  
être le partenaire de votre avenir.



Erik COHIDON



« *Toujours des solutions à me proposer qui correspondent à ce que j'attends !*  
Merci » Cédric S. - 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

En 2009,

- Un taux de satisfaction services fournis de 100 % avec un taux de retour de 47 %.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 97 % et un taux de retour de 26 %.

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



« Les collaboratrices m'ont bien aidé à remplir les papiers... Elles m'ont expliqué toutes les démarches et comment ça allait se passer » Jean T. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





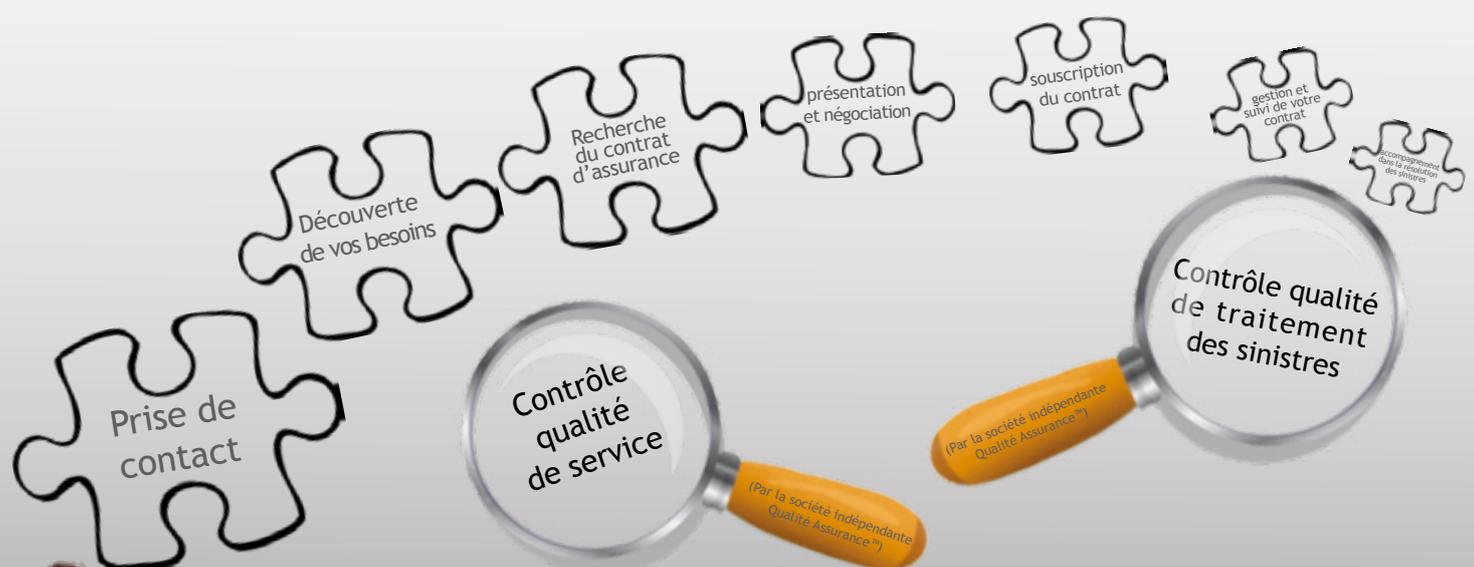
## Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

Quand vous nous contactez par téléphone, vous disposez d'une équipe accueillante et réactive (avec un engagement de réponse avant 3 sonneries).

Nous sommes présents à proximité et prêts à vous accueillir dans nos locaux :

1. Vous rencontrez un spécialiste dédié pour vous renseigner et, le cas échéant, vous orienter vers la personne la plus qualifiée.
2. En cas d'attente, vous patientez dans un espace d'attente agréable.
3. Vos particularités sont connues et identifiées rapidement, vous disposez d'un interlocuteur qui vous connaît.
4. 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.
5. Vous êtes informé et conseillé sur le choix du contrat au mieux de vos intérêts.
6. Vos besoins et vos attentes sont analysés afin de vous proposer le meilleur service et le meilleur contrat d'assurance.

Des critères de rigueur et des méthodes de professionnels formalisés dans le manuel de fonctionnement de l'entreprise.



« Très bien soutenu lors de mon sinistre, j'ai vraiment reçu de bons conseils. J'en avais besoin » David B. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





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

### VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITE :

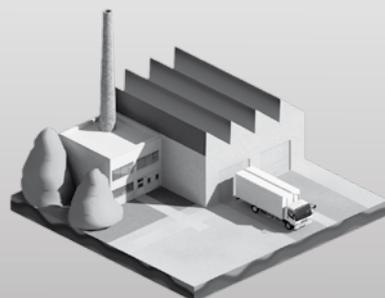
1. Vous écouter,  
*«Ecoute et recueil des besoins du client (devoir de conseil)»*
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,  
*«Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification»*
3. Vous faire une proposition personnalisée,  
*«Offre tarifaire personnalisée »*
4. Clarifier les points 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 systématique 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 du risque si nécessaire (agents ou inspecteurs) selon les indicateurs de la Compagnie
- 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...).

*Un plus, pour 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.



*« Bonne transmission des informations liées à mon dossier, leurs services sont performants et fiables. » Sarl T. 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.*



« Merci à mon assureur pour sa réactivité, ses conseils et son accompagnement ! »  
(incendie total dans une entreprise) Charles 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

