

QUALITÉ ASSURANCE

CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE



*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 des
prestations de
cet assureur

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Dupuy Eric

Agent Général d'Assurances



Cabinet Dupuy
10 allée Victor Hugo
31 240 SAINT JEAN

 : 05 61 35 06 06

 : 531aj31@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'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



Située à SAINT-JEAN près de TOULOUSE, notre agence, implantée depuis 1994, bénéficie d'un cadre privilégié dans un centre commercial dynamique, agréable et vivant.

Dans notre secteur géographique, nous sommes connus et reconnus par les particuliers.

Depuis 2009 et à l'issue d'un long parcours de sélection de plus de 2 ans, notre Agence a obtenu le label « Différenciation Professionnelle » d'ALLIANZ. Bâtir une protection solide et parfaitement adaptée aux professionnels et aux entreprises est un vrai métier.

Notre équipe vous accueille du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures 15 et de 13 heures 30 à 18 heures.



« Maîtrise et expérience de la personne qui m'a accueillie. Dialogue et politesse. »
Colette D. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



L'acte d'engagement *de M. Eric DUPUY*

Avant même notre parcours vers la charte « Qualité assurance™ », la qualité était déjà un état d'esprit car la satisfaction du client passe avant tout par la qualité du service rendu.

Cependant, un état d'esprit ne garantit ni la régularité ni la pérennité d'un système qualité dans un environnement en perpétuel mouvement.

En effet, avec la croissance de l'agence, il faut asseoir les réflexes qualités sur une organisation construite avec les acteurs d'aujourd'hui, pour guider le progrès de demain, et apporter ainsi le conseil et le service que le client attend légitimement de nous.

Le passage vers la charte « qualité assurance 3 étoiles », validé par un organisme certifié ISO 9001 représente une étape importante de ce processus qui permet, grâce au travail remarquable de mes collaboratrices, d'améliorer, en continu, la qualité de nos prestations.

Vous pouvez dès aujourd'hui compter sur l'engagement de chacun.

Eric DUPUY, Agent Général ALLIANZ



Ana PUEL
Référente de
l'assurance du
particulier



Céline Pichon
Collaboratrice
commerciale



Michèle de MASCAREL
Chargée d'agence et
responsable du pôle
aéronautique



Eric DUPUY
Agent Général



« *Compétence, gentillesse, sourire.* » Guy L.

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

⇒ 98 % des clients ayant répondu aux questionnaires de satisfaction client sont satisfaits de la qualité de service du cabinet DUPUY.

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



**QUALITE DE TRAITEMENT DES CLIENTS
CLASSEMENT 2010⁽¹⁾**

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

3 étoiles

Référentiel
Ce document atteste que l'agence
ALLIANZ Eric DUPUY
10 allée Victor Hugo - 31120 SAINT JEAN

- ✓ a bénéficié d'une dérogation au Règlement d'Attribution de la Marque QUALITÉ ASSURANCE™
- ✓ les clients ayant reçu un questionnaire de satisfaction,
- ✓ a obtenu les résultats suivants :

Taux de retour : 20 %
Taux de satisfaction : 98 %

Constatés par Huissier le **29/10/2010**

Pour le comité d'attribution QUALITÉ ASSURANCE™ : Le Directeur
Pour l'agence : Le Responsable Technique
L'Agent

(1) Cette attestation est valable en son lieu et son terme.

lessevigences.com - 12 place Concloux - 44100 Nantes - **02 51 80 94 04**
QUALITÉ ASSURANCE **www.qualite-assurance.com**



QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

CERTIFICATE OF COMMITMENT

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

4 étoiles

La société Lessevigences.com certifie être contractuellement engagée par le cabinet DUPUY 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 2009 au siège du cabinet DUPUY par une évaluation à l'issu d'un audit a été éditée la charte Qualité Assurance™.

Périmètre de la démarche Qualité Assurance™ :
- AGENT GÉNÉRAL 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.

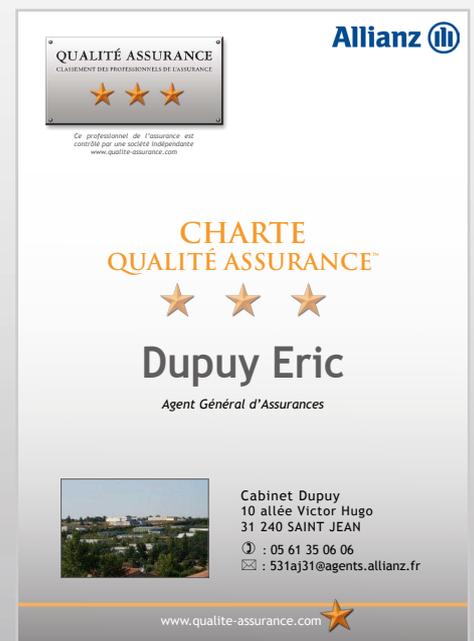
L'objectif final de cette action est l'obtention de la certification ISO 9001:2008 et la 4^{ème} étoile Qualité Assurance™.

À valoir ce que de droit

Fait à Nantes, 2009.

Christophe COTTILLÉ
Directeur Général

lessevigences.com - 12 place Concloux - 44100 Nantes - **02 51 80 94 04**
QUALITÉ ASSURANCE **www.qualite-assurance.com**



QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

3 étoiles

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

**CHARTE
QUALITÉ ASSURANCE™**

3 étoiles

Dupuy Eric
Agent Général d'Assurances



Cabinet Dupuy
10 allée Victor Hugo
31 240 SAINT JEAN
☎ : 05 61 35 06 06
✉ : 531aj31@agents.allianz.fr

www.qualite-assurance.com



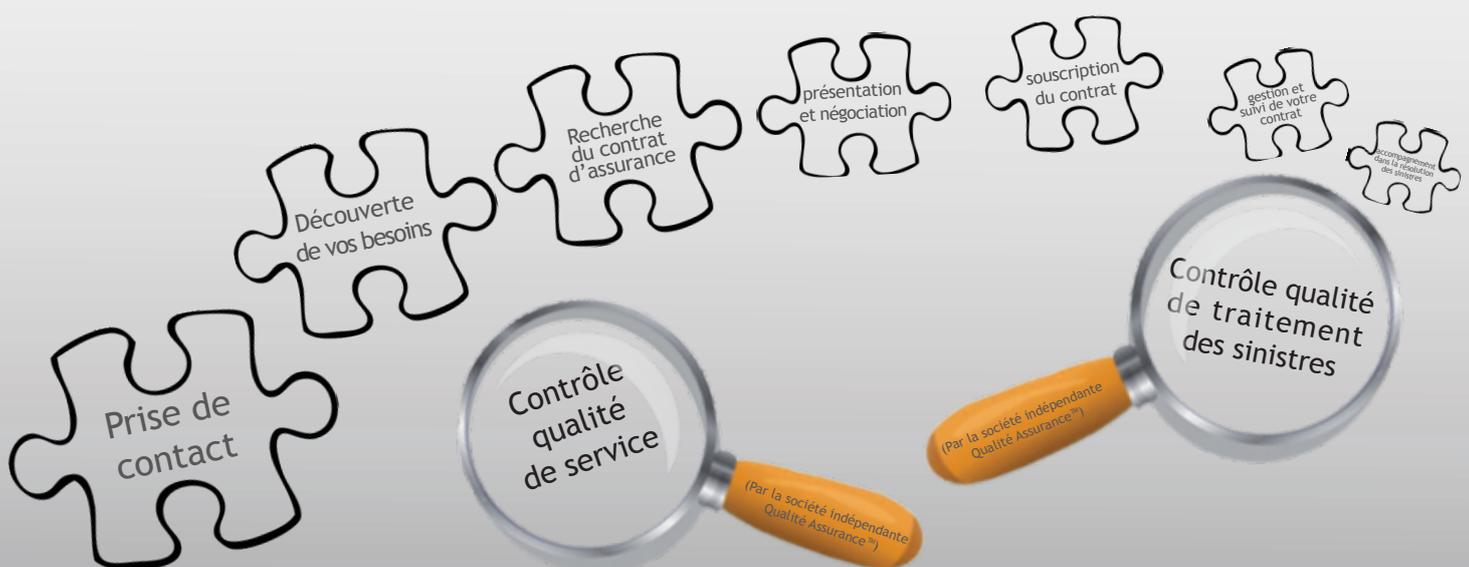
« Toujours bien accueilli, avec gentillesse et professionnalisme. » Michel F.

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.



« Bons conseils, bon relationnel et bonne expertise. » Jean Marc G.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



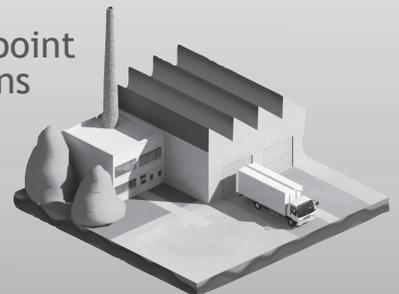
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

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



« M. Dupuy est à l'écoute de ses clients et se démène dans son agence. » Marie France 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 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 Généraux d'Assurances Eric DUPUY. 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.

QUALITÉ ASSURANCE CLIENT

NOM / Pr : _____
 Adresse : _____
 Tél. (facultatif) : _____
 Adresse mail @ : _____
 Vous êtes un professionnel ou un particulier
 Let : _____

1. VOTRE ACCÈS PAR L'AGENT GÉNÉRAL 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'honneur, ou vous a-t-on pris en compte 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 ses garanties ?
 OUI NON observations : _____

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 Généraux d'Assurances Eric DUPUY. 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.

QUALITÉ ASSURANCE SINISTRE

NOM / Pr : _____
 Adresse : _____
 Tél. (facultatif) : _____
 Adresse mail @ : _____
 Vous êtes un professionnel ou un particulier
 Let : _____

1. DÉCLICHER BRÈVEMENT VOTRE SINISTRE :

1.1 Dans quelle catégorie le classeriez-vous ?
 (cocher votre réponse) Incendie, vol, incendie, dégâts des eaux, Auto 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 était fixé l'indemnité votre dédommagement ?
 OUI NON SANS OBJET observations : _____

2.2 Si oui, ces explications ont-elles été conformes aux attentes, dans le traitement effectif de votre sinistre ?
 OUI NON SANS OBJET observations : _____

2.3 Entendez-vous que vous avez eu besoin d'être aidé pour la déclaration de sinistre ?
 OUI NON observations : _____

2.4 Si oui, votre assistance vous a-t-elle été fournie par votre assureur (liste des pièces à fournir par exemple) ?
 OUI NON SANS OBJET observations : _____

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre

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'AMéliorer 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 (en 24h/24h dans les 72 heures) qui suivent la réception par le service Contrôle Qualité de cette lettre de réclamation.

Nous remercions votre participation et vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

QUALITÉ ASSURANCE

Cachet de l'agent général d'assurances

Eric DUPUY
10 RUE VICOMTE PUGO
31 120 SAINT JEAN
TÉL. : 05 61 35 06 06
(tampon commercial obligatoire)

Le client

NOM Pr Mlle
 Prénom : _____
 Adresse : _____
 Ville : _____
 Tél. : _____
 Vous êtes présent dans les 72 heures.
 Vous êtes un professionnel un particulier

Expliquez les circonstances de votre réclamation et précisez si vous estimez être un manquement aux engagements pris par l'assureur.

Date et visa du service Contrôle Qualité

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

Cachet de l'expéditeur :

LETRE **T**

M 20 g
Validité permanente

CONTRÔLE QUALITÉ
AUTORISATION 82564
44109 NANTES CEDEX 4

MOD 139 R01



« Je suis entièrement satisfait de M. Dupuy et de son équipe. » Alain A.
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

CABINET ÉRIC DUPUY
AGENT GÉNÉRAL ALLIANZ
10 allée Victor Hugo
31240 SAINT JEAN
Tél. 05 61 35 06 06
Fax 05 61 35 85 59

(Tampon commercial obligatoire)

