



[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)

Ce professionnel de l'assurance, ses agences et ses équipes sont contrôlés par une société stricte, indépendante et impartiale. Il a obtenu la 3<sup>ème</sup> étoile du classement QUALITE ASSURANCE™



Constat d'huissier Qualité Assurance™  
- édité en novembre 2011, validité d'un an -  
**En cours de classement**

# CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



## Emmanuel JUDES

*Agent Général d'Assurances*



**MMA PROVINS**

23 Rue De La Cordonnerie  
BOITE POSTALE 34  
77482 PROVINS CEDEX

☎ : 01 64 00 44 24

Fax : 01 60 67 81 33

✉ : [emmanuel.judes@mma.fr](mailto:emmanuel.judes@mma.fr)

[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)





Emmanuel JUDES  
23 Rue De La Cordonnerie  
BOITE POSTALE 34  
77482 PROVINS CEDEX  
n° Orias : 07 011 799



A Provins, le 25.11.2011.

## ACTE D'ENGAGEMENT

La qualité du service intrinsèquement liée à la disponibilité et à la réactivité sont les clés d'un partenariat dynamique et d'une relation pérenne entre un client et son agent général.

Notre cabinet s'est engagé en 2011 dans une démarche de qualité et a défini une politique commerciale ambitieuse.

La volonté de notre entreprise est basée sur la satisfaction de notre clientèle et souhaite initier une démarche d'excellence dans le secteur de l'assurance .

Cette stratégie s'articulera et sera basée autour des éléments suivants :

- **Proximité** : Chaque client se verra attribuer un interlocuteur unique tant pour la production que pour les sinistres car on se comprend mieux quand on se connaît.
- **Réactivité** : Un traitement rapide à la demande de notre clientèle.
- **Efficacité** : Permettre aux entreprises assurées auprès de mon cabinet de devenir leur risk manager et être le garant d'une couverture optimale.
- **Technicité** : La formation continue de mes collaborateurs et de moi même , afin d'être toujours à la pointe des évolutions des contrats et des marchés, associée à mon expérience professionnelle (courtage parisien pendant plus de 15 ans pour la gestion des grands comptes), permettront d'identifier avec mes assurés les risques auxquels sont exposés leur entreprise.
- **Pérennité** : Parce que la relation entre un client et son agent général doit s'inscrire dans la confiance et dans la durée, toute la clientèle des Professionnels et des Entreprises sera visitée au moins 1 fois par an afin de faire le point sur les contrats souscrits et apporter les aménagements qu'il convient.

Emmanuel JUDES





www.qualite-assurance.com

Ce professionnel de l'assurance, ses agences et ses équipes sont contrôlés par une société stricte, indépendante et impartiale. Il a obtenu la 3<sup>ème</sup> étoile du classement QUALITÉ ASSURANCE™

Emmanuel JUDES  
Agence de PROVINS



## Avec le classement Qualité Assurance™

### TROUVER TOUT DE SUITE LE BON ASSUREUR

Qualité Assurance™ réalise des contrôles afin de vous fournir des informations précises sur la fiabilité de votre assureur. Vous avez la possibilité de comparer et de sélectionner votre assureur selon sa qualité de service.



Avec Qualité Assurance™, vous êtes sûrs de la qualité de service de votre assureur.

## Une équipe à votre service



« Satisfaction de l'agent général d'assurance depuis le passage mes contrats dans son agence » Claude B.  
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™

Contrôlé d'huissier Qualité Assurance™  
En cours de classement  
Révisé en novembre 2011, validé sur un an



www.qualite-assurance.com





www.qualite-assurance.com

Ce professionnel de l'assurance, ses agences et ses équipes sont contrôlés par une société stricte, indépendante et impartiale. Il a obtenu la 3<sup>ème</sup> étoile du classement QUALITÉ ASSURANCE™

Emmanuel JUDES  
Agence de PROVINS



## Art.1 : Transparence, vous dire tout pour nous évaluer

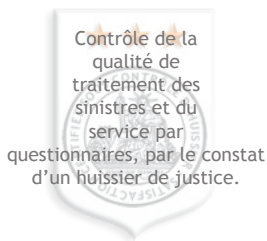
### AVEC QUALITÉ ASSURANCE™ VOUS ÊTES SÛR DE LA QUALITÉ DE SERVICE DE VOTRE ASSUREUR



Que fait votre assureur afin d'améliorer sa qualité de service, de vous proposer des assurances ciblées et d'améliorer son rapport qualité/prix?

Vous proposer un service encore plus personnalisé et adapté et prendre en compte vos commentaires pour s'améliorer.

4<sup>ème</sup> Etoile : 162 exigences



Quel est le service après vente mis en place par votre assureur ? (Pour prendre en compte vos remarques, enregistrer et traiter vos réclamations éventuelles)

Quelle est sa capacité à réagir en fonction de vos urgences ?

Vous satisfaire et s'en assurer grâce aux différents services proposés et par la qualité de traitement de vos sinistres.



3<sup>ème</sup> Etoile : 49 exigences



Votre assureur est-il capable de découvrir vos besoins et de vous proposer un ensemble d'assurance adapté à votre besoin et à votre situation. Est-il capable de vous écouter et de vous proposer un service adapté ?

81%  
conforme

50 réponses conformes  
2<sup>ème</sup> Etoile : 62 exigences



Un bon ouvrier a forcément un bon outil. Nous vérifions pour vous l'état des lieux, la qualité de son agence et les moyens dont dispose votre assureur pour travailler.

Ce sont les moyens minimums pour vous servir correctement.

83%  
conforme

30 réponses conformes  
1<sup>ère</sup> Etoile : 36 exigences



Contrôleur : Dorra HAMMAMI  
Date : 25.11.2011





www.qualite-assurance.com

Ce professionnel de l'assurance, ses agences et ses équipes sont contrôlés par une société stricte, indépendante et impartiale. Il a obtenu la 3<sup>ème</sup> étoile du classement QUALITÉ ASSURANCE™

Emmanuel JUDES  
Agence de PROVINS



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

### UN ASSUREUR COMPÉTENT, C'EST BIEN. UNE RELATION CLIENT IRREPROCHABLE, C'EST MIEUX !

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 ambiguës 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 terme 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...).*

*« Les personnes chez Emmanuel JUDES sont très bien et de bon conseil »  
Manuel D.*

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



www.qualite-assurance.com





www.qualite-assurance.com

Ce professionnel de l'assurance, ses agences et ses équipes sont contrôlés par une société stricte, indépendante et impartiale. Il a obtenu la 3<sup>ème</sup> étoile du classement QUALITÉ ASSURANCE™

Emmanuel JUDES  
Agence de PROVINS



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

### 1<sup>ER</sup> OBSERVATOIRE FRANÇAIS DE QUALITÉ ASSURANCE™

Vous bénéficiez des résultats fiables de la plus grande enquête en France. Vous connaissez le niveau de satisfaction des autres assurés.

L'observatoire Qualité Assurance™, 1<sup>er</sup> sondage dans l'assurance avec plus de 22 000 retours d'assurés certifiés par huissier : vous recevez un questionnaire après un sinistre réglé/clôturé.

Ce questionnaire à remplir est accompagné d'une enveloppe T affranchie à l'adresse directe de Qualité Assurance™. Il est contrôlé, scanné et mis en ligne sur le site Qualité Assurance™ dédié. Puis sous l'égide de notre huissier de justice, les taux de retour et de satisfaction sont établis.



Constat d'huissier Qualité Assurance™  
- **En cours de classement** -  
édicté en novembre 2011, validité d'un an

Constat d'huissier Qualité Assurance™  
- **En cours de classement** -  
édicté en novembre 2011, validité d'un an

« J'espère que cela va continuer comme précédemment, je suis toujours chez vous et j'y resterai très longtemps » Roger D.  
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



www.qualite-assurance.com





www.qualite-assurance.com

Ce professionnel de l'assurance, ses agences et ses équipes sont contrôlés par une société stricte, indépendante et impartiale. Il a obtenu la 3<sup>ème</sup> étoile du classement QUALITE ASSURANCE™

Emmanuel JUDES  
Agence de PROVINS



# Art.4 : Ecoute, dites nous tout

Votre avis est essentiel. Vos retours d'informations, votre ressenti, vos suggestions et vos éventuelles réclamations permettent constamment d'améliorer notre service. Merci d'utiliser les outils suivants :

## Sur le web :

[www.qualite-assurance.com/agents/judes.html](http://www.qualite-assurance.com/agents/judes.html)

- Remplissez le questionnaire satisfaction en ligne sur votre assureur
- Pas satisfait ? Ici remplissez le formulaire de réclamation en ligne

Nouveau commentaire :

Nom \* : \_\_\_\_\_

Adresse email (non publiée) \* : \_\_\_\_\_

Site web : http:// \_\_\_\_\_

Commentaire \* : \_\_\_\_\_

Me notifier l'arrivée de nouveaux commentaires

Ajouter

[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)

[Evaluer son assureur](#)     [Trouver le bon assureur](#)     [Je ne suis pas satisfait !](#)

Retrouvez nos infos et offres sur le **Blog** ★★ ★

## Sur papier :

Questionnaire de satisfaction client envoyé à tous les clients du portefeuille

Questionnaire de satisfaction sinistre envoyé à chaque sinistre réglé et clôturé

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

Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre





Ce professionnel de l'assurance, ses agences et ses équipes sont contrôlés par une société stricte, indépendante et impartiale. Il a obtenu la 3<sup>ème</sup> étoile du classement QUALITÉ ASSURANCE™



## Qui sommes-nous ?

# VOUS MÉRITEZ DE TRAVAILLER AVEC LE MEILLEUR DES ASSUREURS

Depuis 2008, Qualité Assurance™ propose un classement par 4 étoiles des professionnels de l'assurance.

1<sup>ère</sup> initiative de ce type en France, Qualité Assurance™ utilise les technologies de contrôle qualité les plus performantes pour vous permettre d'obtenir l'information la plus précise possible.

Qualité assurance™ fait appel à des contrôleurs indépendants (huissier de justice et/ou auditeur accrédité IRCA ICA) et intègre les exigences de la certification ISO 9001 (dernière version : 2008).

C'est la garantie de la plus grande enquête sur les services de l'assurance jamais réalisée en France (plus de 22 000 questionnaires reçus)

Administré par lesexigences.com - 5 rue Maréchal de Gassion - 44000 NANTES

### Emmanuel JUDES

23 Rue De La Cordonnerie

BOITE POSTALE 34

77482 PROVINS CEDEX

n° ORIAS : 07 011 799

☎ : 01 64 00 44 24

