

Les rencontres QUALITÉ ASSURANCE

CLASSEMENT DES AGENTS D'ASSURANCE

Le Forum qualité-assurance.com est le premier forum internet intégralement consacré à la démarche qualité des agents généraux d'assurances. Certification, satisfaction consommateurs, fidélisation, attentes des assurés, déontologie, formation... Il s'agit d'un lieu d'échange dédié à la qualité au sens large.

Initiative des agents d'assurances et uniquement pour les agents d'assurances, toutes les spécificités du métier sont abordées. Le forum ouvre ses portes à TOUS les agents généraux d'assurances sans parti pris. Tous les mois, le forum qualité-assurance.com organise un entretien entre deux acteurs qui interviennent sur le thème de la qualité.



Aujourd'hui entretien entre :

Didier BOURRUT LACOUTURE, Agent AREAS à NANTES (44)

et :

Noémie, Responsable de l'Observatoire QUALITE ASSURANCE™

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Pouvez-vous vous présenter, m'expliquer votre parcours ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Mon parcours est très simple, je suis rentré du service militaire en 1975 et j'ai commencé à travailler avec mon père et ma sœur, tous les deux agents généraux. J'ai repris le portefeuille client de ma sœur fin 1976. De 1976 à 1980, j'étais associé avec mon père. A la fin de l'année 1980, j'ai repris l'affaire tout seul. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Quelle est la spécialisation de votre portefeuille client ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Par le passé, j'étais spécialiser dans l'immobilier et les réparations automobiles mais les compagnies, avec qui j'ai eu un parcours assez compliqué, se sont détachées de ces contrats. Je n'ai plus aujourd'hui de réelles spécialisations. Actuellement, mon portefeuille client est composé de particuliers moyen et haut de gamme, de professionnels aussi mais sans métiers directeurs. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Pourquoi avoir choisi la ville de Nantes pour vous installer ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Je suis né à Nantes tout simplement et comme mon père était installé à Nantes, j'y suis resté. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Dans quel but avoir mis en place un observatoire ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Il y a plusieurs raisons. D'abord, parce qu'il y a une quinzaine d'années j'ai mis en place un observatoire qui n'a pas été suffisamment construit. Ensuite, je juge cette démarche comme excessivement importante parce que nous connaissons mal les réactions de nos clients. Nous connaissons nos clients mais nous ne connaissons pas leurs réactions à certains événements, donc nous avons besoin de l'observatoire pour avoir les remontées positives et négatives des clients, pour en tirer les conclusions qui s'imposent. Enfin, et j'insiste sur ce point, pour pouvoir dire aux compagnies ce que nos clients pensent d'elles. Je crois que ce point sera de plus en plus important compte tenu de la rudesse du marché. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Qu'attendez-vous de Qualité Assurance™ ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« J'attends du professionnalisme. L'analyse que nous feront ensemble, en approfondissant un certain nombre de choses, l'expertise qu'il faudra en tirer pour pouvoir travailler d'abord les points négatifs ce qui me paraît primordial, rassurer les clients qui sont inquiets et puis comment se faire connaître auprès des autres clients sur des marchés que nous connaissons bien où les gens nous apprécient. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« La mise en place de l'observatoire a-t-elle été simple ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Oui, oui, à partir du moment où nous avons un système informatique autonome, où nous pouvons faire les extractions que nous voulons, c'est beaucoup plus facile contrairement à un système captif. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« La durée entre le moment de la signature du contrat et la mise en place de l'observatoire a-t-elle été satisfaisante ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Tout à fait, ça a mis 15 jours, 3 semaines, ça été parfait ! »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Quels sont vos résultats aujourd'hui ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Alors pour l'instant je n'ai pas de résultats, les derniers questionnaires sont partis vendredi dernier, les premiers sont partis en début de semaine dernière. En fin de semaine dernière, il y avait à peu près 10 retours. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« J'ai fait un bilan avant de venir, nous en sommes à 69 retours, dont 56 positifs, 1 négatif et 12 inexploitable, c'est plutôt positif pour le moment. Combien avez-vous envoyé de questionnaires ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Oui c'est plutôt positif, à peu près 1000 questionnaires envoyés. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Comment allez-vous utiliser cet observatoire demain ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« La donne a un peu changé dans mon activité, car il y a de grandes chances que j'arrête à la fin de l'année. Donc l'observatoire va avoir un côté satisfaisant pour moi, je partirai dans de bonnes conditions vis-à-vis de mes clients. Et il me servira contre ma compagnie qui m'a fait quelques misères. Je pourrai lui donner la preuve que mes clients sont satisfaits de mes services. J'ai aussi souhaité envoyer le questionnaire aux clients qui ont résilié leur contrat pour qu'ils puissent donner les raisons concernant leur résiliation. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Vous pensez qu'ils préciseront les raisons de leur résiliation ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Oui, je le pense. J'aimerais ajouter aussi que j'ai fait une erreur dans l'envoi des questionnaires, c'est d'utiliser les enveloppes de la compagnie. J'achèterai des enveloppes blanches la prochaine fois ! Et surtout il faut le faire sans un logo de société d'assurance, si on veut avoir des réponses franches. Des clients m'ont téléphoné pour me faire part de leurs réserves concernant la réponse au questionnaire. Ils pensaient que ce questionnaire était envoyé par la compagnie et non par moi. En les rassurant sur le fait que le questionnaire m'était destiné, ils m'ont signalé qu'ils allaient y répondre de manière franche. Le fait d'avoir mis le logo de la compagnie sur les enveloppes fait qu'ils ont plus de retenu et craignent d'avoir des problèmes plus tard. Donc l'expérience que j'en tire me fait dire que se sont des documents qui doivent être envoyés de façon neutre, sans signes distinctifs. D'autant plus vu la nature de mon portefeuille, qui est multi-compagnie, multi-activité, c'est je pense encore plus important. »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Est-ce que l'action de Qualité Assurance™ a répondu à votre besoin ? »

■ **Didier BOURRUT LA COUTURE, AREAS**

« Au moment T, oui, l'efficacité est là, je n'ai rien à dire sur ce sujet, tout c'est déroulé comme ça devait se dérouler, avec efficacité et méthode donc c'est très bien. Pour la suite on verra... »

■ **Noémie, QUALITE ASSURANCE™**

« Mr BOURRUT LA COUTURE, je vous remercie de m'avoir accordé un peu de votre temps. »

