

# 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 qualite-assurance.com organise un entretien entre deux acteurs qui interviennent sur le thème de la qualité.



Aujourd'hui entretien entre :  
**Nouredine ALLALGA – Agent Général AGF à Evreux (27)**

et :

**Angélique CHAUVIN, Chargée de projet QUALITE ASSURANCE**



## ■ Angélique CHAUVIN, QUALITE ASSURANCE

"Monsieur ALLALGA, pouvez-vous me présenter votre entreprise en quelques mots ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"J'ai repris cette agence AGF en janvier 2003, puis la compagnie ma confié un autre point de vente en avril 2005. J'emploie actuellement 4 collaborateurs. Nous avons été certifié ISO 9001 en 2005."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Que vous a apporté cette certification ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"ISO ne m'a apporté que du positif. En effet, cet outil nous a permis de développer notre rigueur au maximum. Comme j'aime le dire "Avec la certification on fait ce que l'on dit mais en plus on l'écrit". Cette méthode de management rationalise les process, aide à satisfaire au mieux les clients. En certifiant mon agence à la norme ISO 9001, j'ai découvert une véritable valeur ajoutée."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Vous êtes une petite structure, cela ne vous a posé aucun problème de mise en place ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"Au début beaucoup d'efforts notamment pour comprendre la norme Iso, le manuel qualité et l'adhésion de toute l'équipe à ces nouvelles méthodes de travail. Il faut souligner qu'au départ nous avons démarré la certification sans grande connaissance et il a fallu créer ses propres documents et outils de travail ; je crois que la compagnie était un peu dans la même situation hormis les « sachants »."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Vous étiez enthousiasmé par cette démarche, que pensez-vous de l'arrêt de la certification de la part de la compagnie ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"Je suis réellement déçu de cet arrêt car tous les agents AGF certifiés se sont investis dans ce projet mais nous espérons rebondir sur un autre projet qualité qui pourra répondre au mieux à nos attentes."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Continuez-vous d'utiliser des outils que ISO vous imposait ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"Oui, mais il faut dire que je le faisais avant la certification : il s'agit des réunions mensuelles avec les ordres du jour, les comptes rendus."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Avez-vous mis en place une enquête de satisfaction afin d'avoir le "ressenti" de vos clients ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"Oui mais nous avons même été plus loin. En effet, nous avons développé une enquête de satisfaction écrite, mais nous avons mis en place un autre indicateur que la satisfaction des clients, c'est le taux de décrochage. Il s'agit

de vérifier la fiabilité de notre secrétariat et savoir si nous n'avions pas de perte d'appel. Nous nous sommes rendus compte que les appels non aboutis se trouvaient dans les plages horaires de fermeture de l'agence, nous avons mis aussitôt en place une action corrective. Nous avons installé un répondeur prévenant le client de la fermeture de l'agence et de ses horaires d'ouverture."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Et comment mesuriez-vous la satisfaction de vos clients ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"Il y avait deux enquêtes de satisfaction, l'une diligentée par la compagnie, l'autre fait par nos soins. Celle de la compagnie ne nous donnait qu'une satisfaction globale. Nous avons alors décidé de créer notre propre questionnaire client. Nous posons au client des questions sur l'agence en général "l'accueil", "comment il nous a connu", "sa recommandation"... Nous avons eu un très bon taux de retour car nous donnions un cadeau à chaque réception d'enquête."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Développez-vous ensuite une fiche incident si il y avait besoin ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"Oui, si le client semblait mécontent, nous ouvrons une fiche d'anomalie. Un échange vis-à-vis de la compagnie nous permettait d'accéder à toutes les fiches d'anomalie des autres agences. Nous pouvions alors regarder ce que nos confrères avaient fait dans la même situation. J'appréciais beaucoup cette méthode qui nous offrait la possibilité d'échanger nos connaissances."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Qu'attendez-vous de la compagnie maintenant ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"Je voudrais tout simplement qu'elle continue une certaine démarche qualité pour tous les agents généraux qui sont normés. Mais surtout, j'aimerais avoir un interlocuteur dédié à la compagnie, un genre de responsable qualité à distance."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Que pensez-vous de la création d'une marque qualité ?"

## ■ Nouredine ALLALGA

"C'est une idée intéressante, créer une marque destinée au métier de l'assurance. Mais il faut qu'elle ait un impact sur le client, qu'elle nous différencie positivement vis-à-vis des autres agents non certifiés."

## ■ AC, QUALITE ASSURANCE

"Monsieur ALLALGA, merci de m'avoir accordé un peu de votre temps."

Lesexigences.com - 12 place Canclaux - 44100 Nantes - ☎ N°Azur 0 810 810 901 - Fax. 02 51 80 94 04

QUALITÉ ASSURANCE

www.qualite-assurance.com

