

Généralisation 2016La complémentaire santé des salariés
devient obligatoireRetrouvez infos
et conseils pour
vous y préparer

Accueil > Intermédiaires

Un nouveau standard pour les courtiers et les agents généraux

Par THOMAS BAUME - Publié le 21 mars 2014, à 00h 00

certification, intermédiaires

Face à la pression du régulateur, mais également à une concurrence de plus en plus rude, certains cabinets de courtage et agents généraux ont décidé de se différencier en entamant une démarche de certification Iso 9001. Retour sur ces initiatives.

Plus de 1 million d'entreprises et d'organismes appliquent la certification Iso 9001 et ce dans plus de 170 pays. Pour autant, il ne s'agit pas encore d'un standard dans le domaine de l'assurance. « *Les grands acteurs du secteur sont déjà confrontés à des contraintes réglementaires importantes. Ces dernières les obligent à s'organiser et à mettre des processus de contrôle en interne. Ils s'inscrivent davantage dans une volonté de développement de labels ou de certifications "maison" dédiés à la qualité de services proposés que dans une démarche de certification Iso en tant que telle* », estime Isabelle Ducreux, responsable grand compte et auditrice Iso 9001 pour Bureau Veritas.

UN INTÉRÊT GRANDISSANT

Mais ce qui est vrai pour les assureurs ne l'est pas forcément pour les intermédiaires en assurance. Les agents généraux, un temps poussés par leur compagnie mandante, et les courtiers prennent de plus en plus le pli. Pour répondre efficacement aux nouvelles exigences réglementaires et faire face à une concurrence accrue, ces acteurs trouvent en l'Iso 9001 un moyen de se différencier et d'entrer dans une démarche d'amélioration continue au niveau de leur relation clients.

Poursuivant justement l'objectif de fournir un meilleur service à ses assurés tout en renforçant ses performances, le cabinet de courtage Arca Patrimoine, spécialisé en assurance vie, vise la certification Iso 9001 d'ici à la fin 2014. « *Le marché du courtage commence à s'intéresser à cette norme. Malgré tout, nous sommes loin d'être dans une démarche généralisée. C'est encore aujourd'hui un élément différenciant indéniable. À nous de relever le standard de nos exigences* », explique Christophe Cottille, directeur général adjoint d'Arca Patrimoine, recruté notamment pour conduire ce changement opérationnel.

UN MESSAGE ENVOYÉ PAR LA DIRECTION

Un tel recrutement montre bien que ce travail est avant tout une démarche insufflée par la direction générale. Isabelle Ducreux (Bureau Veritas) développe : « *La norme Iso 9001 est une certification liée au management et intervient directement dans l'organisation de l'entreprise. Cette situation oblige les dirigeants à s'impliquer très fortement dans le processus.* »

Pour les courtiers et les agents généraux, cette certification permet également de se valoriser face au marché. « *Ce n'est pas une norme "marketing", elle est réellement structurelle pour l'entreprise et ce, même pour une société comme la nôtre, qui est composée de quatre personnes. Ce label nous a été donné par un organisme indépendant et compétent. Il s'agit d'un signal fort envoyé à mes partenaires et surtout à mes clients* », conclut Emmanuel Judes, agent général exclusif MMA basé à Provins (Seine-et-Marne).

La certification en trois points

- Les fondamentaux Une forte orientation client, la motivation des équipes, l'engagement de la direction, l'amélioration continue.
- L'objectif S'assurer que les clients obtiennent des produits et services uniformes et de bonne qualité, tout en attendant un retour sur investissement au niveau commercial.
- Les étapes La prise de connaissance de l'entreprise par un organisme indépendant qui procède à un audit des processus mis en place (jusqu'à trente jours en fonction de la taille de l'entreprise). Une fois la certification donnée pour trois ans, le cabinet d'audit effectue un suivi annuel.

LAURENT RAGOT, directeur des opérations de Finaxy Group



Une certification ciblée

« Pour le moment, seules les équipes des divisions Finaxy entreprise et construction (basées à Tours) sont certifiées. Nous avons l'intention de faire passer la normalisation dans chaque filiale. C'est un travail de longue haleine. Néanmoins, certaines appliquent déjà en tout ou partie les processus mis en place dans le cadre de notre démarche qualité. »

Une norme rassurante

« Grâce à la normalisation de nos processus, nous sommes en ordre de marche pour respecter nos obligations réglementaires. De ce fait, certains clients sont rassurés d'avoir un prestataire certifié Iso 9001. C'est une caution, un signal envoyé aussi à nos fournisseurs assurantiels d'ailleurs. »

CHRISTOPHE COTTILLE, directeur général adjoint d'Arca Patrimoine

L'adhésion des équipes

« Il y a toujours la peur du changement et de la prise de décision. Mettre en place une démarche de management participatif est toujours plus complexe qu'il n'y paraît. Pour autant,



une fois que nous expliquons ce qui nous a amenés à ce bouleversement, les salariés comprennent réellement que c'est dans leur intérêt et dans celui de l'entreprise. »

Un retour sur investissement

« C'est un investissement sur lequel vous savez que vous pouvez réellement attendre un retour significatif. Une fois que vous avez intégré ces outils et ces organisations, vous êtes mieux armés pour accompagner la reprise et, ainsi, développer plus rapidement votre entreprise. »

EMMANUEL JUDES, agent général exclusif MMA



La fidélisation clients

« J'ai voulu effectuer cette démarche de certification afin de pouvoir entrer de plain-pied dans une stratégie de diversification de clientèle. Je constate néanmoins que la norme Iso 9001 m'a davantage permis de fidéliser ma clientèle que d'en gagner une nouvelle. »

Un outil de différenciation

« La certification est avant toute chose un moyen de me différencier par rapport à mes concurrents. Elle nous a permis de gagner en réactivité et donné la possibilité de mettre en place des outils pour avoir un meilleur suivi client et être plus efficace dans la gestion de sinistres. »

Vous lisez un article de Argus N° 7353



LE DOSSIER DE CE NUMERO

Investisseurs institutionnels

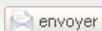
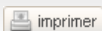
- [Découvrir les articles de ce numéro](#)
- [Consulter les archives 2014 de L'Argus](#)

LE CARNET DES DÉCIDEURS, par L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Les biographies et les parcours des décideurs de l'assurance



Partagez l'info



L'électricité moins chère

Haute aux nouvelles reçues! Le changement de fournisseur d'énergie c'est rapide et sans engagement.



Des regards incroyables

Ces 15 photos aux incroyables regards vont vous bouleverser



Le nouvel effet RAV4

N'attendez plus pour découvrir l'effet RAV4 Life Diesel de Toyota ! Dès 295€/mois*, LOA 49 mois



Ras-le-bol fiscal?

Vous payez plus de 3000€ d'impôts par an ? Découvrez comment ne plus en payer dès 2014 !

Publicité Ligatus

A LIRE SUR L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Merci pour ce rendement !

« Le niveau des risques augmente plus vite que la croissance économique »

Benoît Chapelotte, nouveau directeur délégué de l'Enass

Recommandé par

EFFECTUEZ UNE RECHERCHE

RECHERCHER



JE M'ABONNE