CERTIFICATIONS ISO 9001 : 2008 ET DE SERVICE : L'ECOUTE CLIENT A LA MACIF VAL DE SEINE PICARDIE

PRESENTATION DE LA MACIF :

• MACIF (**M**utuelle **A**ssurances des **C**ommerçants et **I**ndustriels de **F**rance) créée en 1960 est le premier assureur automobile de France.

• Mutuelle indépendante dont les contrats automobiles et habitation sont le cœur de métier.

MACIF National	MACIF Val De Seine Picardie
11 régions	Aisne, Eure, Oise, Seine Maritime, Somme, Val d'Oise
5,5 millions d'assurés	390 000 sociétaires (7% du national)
535 points d'accueil	35 points d'accueil
Certification de service (23 engagements)	Certification ISO 9001 : 2008 pour les contrats automobiles

Figure 1 : Chiffres clés [1] :

• 2 certifications complémentaires pour un même but : **La satisfaction des sociétaires.**

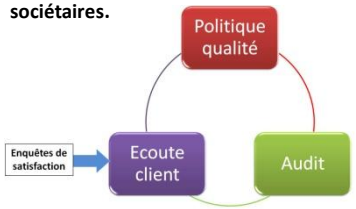

Figure 2 : Socle commun des certifications ISO 9001 : 2008 et de service [4]

CONTEXTE DE LA MISSION

• Item « Information en cours de gestion » (engagement N°17) du baromètre qualité (enquête de satisfaction nationale) situé sous l'objectif fixé pour la région Val-De-Seine-Picardie.

• Projet Amélioration de la satisfaction des sociétaires prioritaire pour l'année 2011.

• Exigence certifications ISO 9001 : 2008 et de service

Mission : Mener une enquête de satisfaction téléphonique afin d'obtenir le ressenti des sociétaires ayant déclaré un sinistre automobile ou ayant un suivi sinistre.

PLAN

MISE EN PLACE DES ENQUÊTES

Création des questionnaires déclaration et suivi d'un sinistre automobile

Création de scripts permettant de faciliter le contact téléphonique avec le sociétaire

Création d'un outil de récolte des informations sous format Excel afin d'être efficace lors de la prise en note des réponses

DO

Ecoute client :
Satisfaction
et fidélisation des
sociétaires

ACT

MENEE DES ENQUÊTES

Lieu	PATS (point d'accueil téléphonique sortant)
Durée des enquêtes	12 jours
Nombre de témoignages obtenus	184 (100 pour l'enquête déclaration et 84 pour le suivi)
Indicateurs	**Taux de contact** (nombre d'appels aboutis/nombre d'appels passés) et **Taux de réponse** (nombre de réponse/nombre d'appels passés)

Figure 3 : Tableau de données relatif aux enquêtes

CHECK

TEST DES ENQUÊTES

• BUT : Vérifier la syntaxe des questions et leur compréhension auprès des sociétaires

• Une dizaine de sociétaires interrogés correspondant aux critères (ayant déclaré ou ayant un suivi sinistre automobile) et choisis aléatoirement.

• Ecoute des entretiens téléphoniques par l'équipe qualité composée de salariées possédant des compétences dans le domaine de la communication.

• Ajout de questions (sur les véhicules irréparables), modification de la syntaxe et suppression de certaines questions.

RESULTATS OBTENUS :

Au sein de la mutuelle :

• Mise en évidence des points forts et des points pouvant être améliorés

• Mise en place de plans d'actions adaptés selon les axes d'amélioration dégagés

•Une augmentation de la satisfaction des sociétaires devrait être observable dans les prochains baromètres qualité.

Niveau méthodologie adoptée :

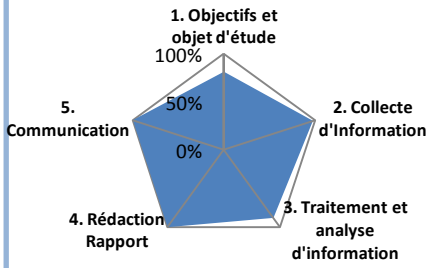

Figure 4 : Résultats autodiagnostic méthodologie [4]

BIBLIOGRAPHIE:

1. Rapport institutionnel MACIF 2009, disponible sur http://www.macif.fr/
2. AFNOR : Norme ISO 9001 : 2008 Systèmes de management de la qualité
3. AFNOR : Norme ISO 9004 Systèmes de management de la qualité
4. Certifications ISO 9001:2008 et de service : L'écoute client, GUIBON Léa, Rapport de stage professionnel, UTC, 2010-2011
5. AFNOR : Norme FD X 50-172 : Enquêtes de satisfaction clients