

AGPM VIE CERTIFIÉE QUALICERT

ISSUED – MARCH 2013

AGPM

L'AGPM a été créée en 1951, par des militaires, pour des militaires, dans le but de protéger leur famille en cas de décès ou d'invalidité. Au fil du temps, elle a élargi son savoir-faire et propose aujourd'hui à ses adhérents-clients (militaires ou non) une gamme complète d'assurances de personnes et de biens, de contrats d'épargne, et de services pour les loisirs.

En 2012, le groupe AGPM comptait 743 000 adhérents, gérait 1,7 millions de contrats pour un chiffre d'affaires de 437 millions d'euros.

LES OBJECTIFS

Le Groupe AGPM a pour ambition de répondre au mieux aux besoins d'assurance des membres de sa communauté. C'est la société mutuelle d'assurance AGPM Vie qui porte les activités d'épargne. AGPM Vie a souhaité s'engager dans une démarche de certification de services QUALICERT depuis 2007 pour ses deux contrats d'épargne actuellement commercialisés :

- Le Plan ÉPARMIL, contrat d'assurance-vie en euros lancé en 1984 et dont les performances et la fiabilité sont régulièrement reconnues par la presse financière ;
- Arpège AGPM, contrat multisupports à fonds profilés créé en 1999, qui permet la diversification de l'épargne.

LE DESCRIPTIF DU PROJET

Engagée depuis le début des années 90 dans une démarche d'amélioration continue, AGPM Vie a souhaité s'engager dans une démarche plus officielle permettant une reconnaissance des compétences de ses collaborateurs et qui garantissait également à ses adhérents-clients une qualité de services homogène.

La certification de services est une démarche volontaire, encadrée par l'article L. 115-27 du code de la Consommation. Elle garantit aux assurés la conformité des prestations fournies par rapport à un référentiel d'engagements.

En 2007, AGPM Vie obtient son premier certificat QUALICERT sur ses prestations d'épargne, avec 37 engagements.

En 2010, AGPM Vie décide de revoir l'ensemble de ses engagements en créant un nouveau référentiel plus exigeant, tant en matière de délais de traitement des dossiers que de satisfaction de ses assurés.

Et, en novembre 2010, AGPM Vie obtient le renouvellement de la certification de services QUALICERT pour ses prestations d'épargne avec un nouveau référentiel portant sur 11 engagements pour mieux communiquer, tout en conservant un niveau d'exigence en adéquation avec les besoins de ses adhérents-clients.

Dans le cadre du plan stratégique 2012-2014, AGPM Vie a souhaité développer et améliorer la qualité de services et de proximité vis-à-vis de ses adhérents-clients.



LA CERTIFICATION QUALICERT

La certification de services garantit la conformité des engagements pris sur les prestations des contrats d'épargne, décrits dans un référentiel et communiqués à nos adhérents-clients.

La réalisation annuelle des audits par SGS ICS, organisme certificateur indépendant, est un atout majeur de la certification QUALICERT. Il est à la fois une garantie d'impartialité pour nos adhérents-clients et de reconnaissance pour le travail de nos collaborateurs. Cette certification est réalisée sur la base de 71 points de contrôle différents.

À travers 11 engagements qualité, AGPM Vie s'engage auprès de ses adhérents-clients :

- Les versements, les retraits : c'est vous qui décidez ;
- Chez nous, votre épargne augmente chaque jour* ;
- Une gestion rigoureuse pour une performance durable. Votre argent investi en toute transparence* ;
- Des spécialistes toujours à votre écoute ;
- Avec Internet, vous gérez vos contrats en direct ;
- L'actualité fiscale et juridique en toute simplicité ;
- Vos versements enregistrés sous 48 heures ;
- Une disponibilité de votre épargne sous 7 jours ouvrés* ;
- Vos questions ou réclamations traitées sous 5 jours ouvrés ;
- En cas de décès, rémunération du capital jusqu'au jour du règlement* ;
- Versement du capital décès à vos bénéficiaires sous 30 jours ouvrés.

* Engagement non applicable au contrat multisupports Arpège AGPM.

LES BÉNÉFICES

La mise en place de cette certification de services a permis à AGPM Vie de :

- Maîtriser ses processus en garantissant à ses assurés des délais de restitution de leur épargne en cas de rachat, passant de plus de 20 jours avant la mise en place de la certification de services, à moins de 6 jours ouvrés en moyenne pour l'année 2012 ;
- Améliorer le taux de prise d'appels, passant de 83% d'appels traités en 2007, à 96% en 2012 en moyenne ;
- Impliquer les personnels dans une démarche d'amélioration continue où leur travail au quotidien est valorisé ;
- Mesurer régulièrement les progrès réalisés.

Ainsi, en 2012 :

- 95% des répondants sont globalement satisfaits de la gestion de leur(s) contrat(s) d'épargne ;
- 96% des adhérents sont prêts à recommander les contrats d'épargne AGPM à leurs proches.

L'EXPÉRIENCE SGS

Après nous avoir accompagnés dans la création de notre référentiel de certification, SGS IGS effectue les audits de surveillance annuels.

Ces audits sont une remise en cause et permettent une amélioration continue au profit de nos adhérents-clients.

TÉMOIGNAGE



Philippe Auffray, Directeur Finance – Crédit – Épargne

«La certification de services revêt pour l'AGPM une importance particulière.

Elle est fondamentale pour nos adhérents-clients avec lesquels nous construisons, dans le cadre de contrats d'assurance vie, des relations de long terme, basées sur l'écoute, le conseil et la confiance.

Elle rappelle en permanence aux personnels concernés la valeur de l'engagement. Par la qualité de service apportée, ils contribuent à créer de la valeur pour l'entreprise et pour les adhérents.

Enfin, la quête d'exigence qu'impose la certification de services est une source de motivation pour nous tous».

ADRESSE

AGPM

Rue Nicolas Appert
83086 TOULON Cedex 9

www.agpm.fr

Tél. 32 22*

*depuis la France métropolitaine (appel gratuit)

et +33 4 94 61 57 57 (DROM POM inclus)

SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex

t 01 41 24 83 02

f 01 41 24 84 52

fr.certification@sgs.com

www.fr.sgs.com/certification

SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION.

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS