



# RAPPORT DE STAGE

Diplôme Universitaire de Technologie  
Gestion Administrative et Commerciale des Organisations

Année Universitaire 2015-2016

Du 22 Février 2016 au 15 Avril 2016



IUT Belfort-Montbéliard

Département GACO

Pôle Universitaire, Les Portes du Jura

4 Place Tharradin

25200 MONTBELIARD

# maeva assurances



**Responsable pédagogique : Florent Masson**

**Responsable professionnel : Foued Bouazza**

**Mission principale du Stagiaire : Gestion des dossiers clients**

Maeva Assurances

11 Grande rue

25400 Audincourt

## Fiche d'identité d'entreprise

Dénomination :	Maeva Assurances (FBZ Assurances)
Forme Juridique :	Société à responsabilité limitée (SARL)
Type d'établissement :	Entreprise Privée Franchise
Franchiseur :	Route des Romains, 67200 Strasbourg 03 88 30 28 28
Adresse :	11 Grande Rue 25400 Audincourt
Effectif :	L'effectif est compris entre 1 et 9 salariés.
N° téléphone :	09/72/46/55/11 06/06/75/22/53
Nature de l'activité :	☐ spécialisée dans le secteur des activités des agents et courtiers d'assurances ☐ Courtier Grossiste
Gérant :	Bouazza Fouad
Marque commercialisée :	April Assurances, ALPTIS, ASAF, ALBINGIA, Aviva Assurances, AXÉLLIANCE, AUTOFIRST, AFI ESCA, AMI 3F, ASSUR-TRAVEL, ASSURMIX
Site Internet : Adresse Mail :	<a href="http://maeva-assurances.fr/">http://maeva-assurances.fr/</a> <a href="mailto:audincourt@maeva-assurances.fr">audincourt@maeva-assurances.fr</a>
N° Siret :	80 09 68 877
Code APE / NAF :	6622Z
Capital social :	7500, 00 euros

## REMERCIEMENTS

Mes remerciements s'adressent en premier lieu à **Maeva Assurances** qui par son accord m'a offert l'opportunité d'effectuer durant huit semaines mon stage au sein de l'agence.

Je tiens à remercier tout particulièrement mon maître de stage, Monsieur Foued Bouazza, directeur et gérant de l'agence Maeva Assurances à Audincourt ainsi que Monsieur Mario Ribeiro pour leur confiance, leur disponibilité et le soin apporté à mon suivi. Merci pour leur explication et l'autonomie qu'ils m'ont apporté à mon travail. Ce stage a donc pour moi été une expérience enrichissante et instructive.

Je remercie également Louise Girard (apprenti Gaco 1<sup>o</sup> année en DUT gaco) qui a pris le temps de m'accueillir, de me présenter les locaux et de me fournir des documents qui m'ont permis de comprendre les rouages de l'assurance, mais aussi de compléter mon rapport de stage.

Je voudrais remercier mon tuteur Monsieur Masson ainsi que le DUT GACO pour m'avoir donné l'opportunité d'effectuer ce stage de deuxième année. Je remercie éventuellement les enseignants de la formation qui ont su m'apporter les notions indispensables à la réussite de mes missions et plus particulièrement de m'avoir appris les fondamentaux afin d'accomplir au mieux mes formations.

Enfin, mes remerciements vont à toute l'équipe pédagogique du département Gestion Administrative et Commerciale des Organisations (GACO) pour ces années riches en enseignement.

Hanifa AMGHAR



## INTRODUCTION

La découverte du monde professionnel s'envisage progressivement. Chaque étudiant construit son projet professionnel et personnel. Ainsi la polyvalence de la formation permet aux étudiants de pouvoir identifier une orientation métier et/ou sectorielle.

Au cours de la deuxième année de DUT GACO (Gestion Administrative et Commerciale des Organisations), chaque étudiant doit réaliser son second stage, d'une durée de 8 semaines dans une entreprise ou administration. Lors de ce stage, l'étudiant sera chargé d'une ou de plusieurs missions lui permettant d'appliquer les enseignements qui lui ont été prodigués.

Ce stage de deuxième année a pour objectif la mise en responsabilité sur des missions professionnelles.

Le stage doit être orienté de manière correspondante aux poursuites d'études.

Souhaitant m'orienter en Licence Professionnelle Banque-Assurance, je me suis donc investie dès Novembre 2015 dans la recherche d'un stage dans l'Assurance. J'envisage aussi, de faire une licence AES (Administration Economique et Sociale) à Belfort.

Après avoir déposé un CV et une lettre de motivation, j'ai obtenu un entretien avec Monsieur Foued BOUAZZA, qui m'a présenté ma mission principale : Gestion des dossiers clients

Le DUT GACO est axé sur le domaine administratif, l'offre de stage de Monsieur BOUAZZA m'a donc permis d'enrichir l'enseignement apporté par ma formation. Ayant déjà réalisé un stage en première année au même- endroit, je possédais ainsi davantage d'expérience dans le domaine assurance.

Le présent rapport vous retranscrira mon vécu professionnel lors de ce stage réalisé du 22 Février au 15 Avril à l'agence d'assurance Maeva Assurances sous la direction de Foued BOUAZZA.

Il vous présentera tout d'abord le groupe et l'agence Maeva Assurances. Puis, dans un second temps, le métier de Courtier en assurances. Il décrira ensuite mes missions réalisées lors de mes 8 semaines de stage. Pour finir, mes bilans professionnel et personnel concluront mon rapport de stage.

## TABLE DES MATIERES

<b>Fiche d'identité d'entreprise .....</b>	<b>3</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>4</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>Liste des sigles .....</b>	<b>7</b>
<b>I. Présentation de l'entreprise et du groupe .....</b>	<b>8 - II</b>
<b>A. Présence du groupe .....</b>	<b>8</b>
Le Groupe Maeva Assurances .....	8
<b>B. Présentation de l'agence Audincourt et services nouveaux .....</b>	<b>9 - II</b>
<b>C. Présentation du métier de courtier et grossiste en Assurances ....</b>	<b>12</b>
Garantie des personnes, Garantie des biens, Degré d'assurance ..	13 - 15
Présentation des différentes compagnies partenaires .....	16 - 20
<b>II. Organisation de l'agence .....</b>	<b>20-23</b>
<b>A. Présentation de Mon tuteur .....</b>	<b>20</b>
<b>B. Le service auquel j'ai appartenu .....</b>	<b>20</b>
<b>C. Organigramme de l'entreprise .....</b>	<b>21</b>
<b>D. L'agence et le développement durable .....</b>	<b>22 - 23</b>
<b>III. Présentation de mon thème .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Planning des tâches effectuées .....</b>	<b>25</b>
<b>B. Mes Missions au sein de l'agence .....</b>	<b>26-39</b>
1. Tris et classement des dossiers papiers, distribution de flyers	26 - 27
2. Démarchage commercial, relance pour manque de documents	28 - 29
3. Créer des dossiers clients, création de devis, vente de contrat	31,33-34
4. Déroulement des appels, analyse des envois aux clients	30, 32
5. Appel téléphonique, Publipostage	36-37, 38
6. Inscription des contentieux et réalisation de statistiques	39
<b>Conclusion .....</b>	<b>40</b>
<b>Bilan personnel et professionnel .....</b>	<b>41-46</b>
<b>Sommaire des annexes .....</b>	<b>48-58</b>

## Liste des sigles

### A

AF : Affaire nouvelle

AUTO : Automobiles

AV : Avenant

### C

CG : Carte grise

CA : Constat amiable

### D

DM : Dommages matériels

DC : Dommages corporels

DI : Dommages immatériels

### M

MA : Micro-assurances

MP : Mandat de prélèvement

MRH : Multirisques habitation

### P

P : Prospects

PC RV : Permis de conduire recto verso

PC : Permis de conduire

PCN : Permis de conduire nouveau

### R

RC : Responsabilité civile

RCBC : Régime civil biens confiés

RCBL : Régime civil biens livrés

RCE : Régime civil exploitation

RI : Relevé information

### T

TC : Tarif de convention

TP : Temporaire

### V

VDR : Valeur de remplacement

VAN : Valeur à neuf

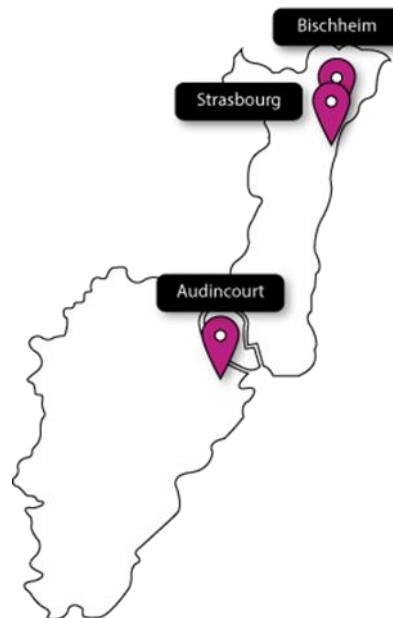
RIB : Relevé d'identité bancaire

## Le groupe Maeva Assurances

### I. A-Présence du groupe:

Maeva Assurances est une entreprise créée à Strasbourg le 14 août 2012, avec une présence sur Audincourt depuis peu et un développement dans toute la France dans quelque année en tant que franchise. La franchise est un contrat passé entre un franchiseur qui dispose d'une marque et un franchisé commerçant indépendant, qui devra posséder des qualités de mandataire et chef d'entreprise.

Acteur national dans le monde du courtier, Le groupe Français est présent dans 2 régions Alsace, et Franche -comté, au service des principales assurances qu'il accompagne dans leurs stratégies de ventes. Maeva Assurances travaille avec différentes marques qui sont renommées dans le secteur du courtage en Assurances.



Le groupe Maeva Assurances est expert dans le courtage en Automobiles, Santé, Habitation, Protection juridique, Professionnel, Multirisques, Exploitation, Ouvrages dans plusieurs compagnies grossistes différentes : Smam, Ami 3F, Protegys, Serenova.

La mission du Groupe Maeva Assurances est d'offrir à ses clients des solutions pour leur contrat c'est-à-dire de trouver le meilleur contrat aux prix les plus bas permettant à l'entreprise de gagner du bénéfice à long terme en gagnant de nombreux clients et en garantissant un suivi et une sécurité maximum, fiabilité.



## Présentation de l'agence Maeva Assurances (Audincourt)

### B - Agence Audincourt :

Maeva assurances est un courtier d'assurance qui propose des produits tels que l'auto, la santé, l'habitation.

Maeva assurances a été créé suite à une coopération de deux conseillers d'assurance qui travaillaient en agence. Celle-ci étant très récente comporte un peu plus de 1000 clients. L'agence de Audincourt a été ouverte en avril 2013 ce qui nous montre bien le développement de Maeva Assurance. Il existe 2 agences dont le siège se trouve à Strasbourg.

Celle-ci est basée sur la satisfaction du client et l'aide ; son rôle d'aide est important car il recherche la satisfaction du client à travers les garanties et le prix, ce qui est primordial pour eux.

Maeva assurance prend tout type de client partant du bon conducteur au conducteur malusé ou même ayant eu des problèmes d'alcool ou de stupéfiants.

Les produits les plus souvent vendus sont des produits auto et habitation.

### Qu'est-ce qu'un courtier ?

C'est un intermédiaire entre l'assureur et l'assuré, il doit trouver la compagnie d'assurance qui garantira au mieux l'assuré. En général ils sont aptes à proposer des garanties complètes au prix le plus intéressant. Ils ont également un rôle d'aide et de conseil. L'agence Maeva Assurances travaille avec plusieurs compagnies tels que la « SMAM », « SOLLY AZAR », « AMI3F » mais chaque compagnie a des critères spéciaux à remplir pour pouvoir souscrire un contrat chez eux.



### Historique de la société (dates clés)

- **Août 2012** : Création de la première agence à Strasbourg et Bischheim par Mario Ribeiro
- **Septembre 2013** : Ouverture de l'agence (Strasbourg) et Bischheim
- **Octobre 2013** : Partenariat avec des courtiers grossistes (SMAM, AMI 3F)
- **Novembre 2013** : Fermeture de l'agence à Bishheim
- **Mars 2014** : Développement et création de l'agence par Fouad Bouazza (Audincourt)
- **Avril 2014** : Ouverture de l'agence (Audincourt)
- **Mai 2016** : Déménagement dans une nouvelle agence

### Chiffres clés agence de courtage d'assurances (Audincourt) :

Les différentes agences comptent aujourd'hui un peu plus de 1000 clients au total dont 50 professionnels environ.

Les clients sont repartis de la sorte :

- ❖ 742 clients à l'agence Strasbourg
- ❖ 690 clients à l'agence Audincourt

La forme juridique de la société est une **SARL** qui a pour capital social de **7500 euros**. A ce jour le chiffre d'affaires est de **29641 euros** pour **1327** clients au total.

### L'organisation : les différents services de Maeva Assurance

Maeva Assurance se divise en **4 services** :

- **Gestion Administrative**
- **Service Sinistre**
- **Service commercial**
- **Comptabilité**



## Services nouveaux

### Crédit immobilier :



Depuis sa création en 2014, Maeva Assurances s'est spécialisée dans le crédit immobilier.

Le crédit immobilier répond à un important besoin dans l'économie mondiale d'aujourd'hui.

Les taux des crédits aux particuliers sont aujourd'hui au plus bas, sous l'effet d'une concordance d'éléments : des taux directeurs extrêmement faibles qui permettent aux établissements bancaires, assurances de prêter à des taux très bas tout en gardant une marge confortable.

Le groupe Maeva Assurances assure une sécurité et une confidentialité dans le système, ce qui permet aux clients possédant une assurance habitation de prendre des crédits immobiliers a des taux record. Aujourd'hui Maeva Assurances travaille beaucoup pour des contrats particuliers mais à l'avenir elle voudrait plus assurer les professionnels ce qui permettrait de posséder de gros clients.

### Money Gramm :



Maeva Assurances s'est aussi spécialisé dans le transfert d'argent à l'étranger.

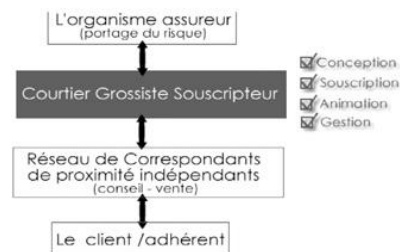
Le service de transfert d'argent répond à un important besoin dans l'économie mondiale d'aujourd'hui. Money Gramm International, entreprise de transferts d'argent de premier plan, permet de combler les besoins financiers des consommateurs qui ne sont pas totalement desservis par les institutions financières traditionnelles.

Lors de l'envoi, le groupe Maeva Assurances assure une sécurité et une confidentialité dans le système, ce qui permettra de transférer l'argent en toute fiabilité chez le client.

## Courtier et grossiste en assurance

### C - Le système du groupe courtier :

L'ensemble du groupe fonctionne en tant que courtier, c'est-à-dire que le courtier fait appel au courtier grossiste pour souscrire à un contrat au client. Cependant le suivi est très difficile, car il faut souvent relancer les courtiers grossiste pour que les personnes puissent être assurées dans les plus brefs délais. De plus souvent dans les contrats il y a un problème au niveau des documents des clients souvent le nom de la personne qui souscrit au contrat ou la date de permis ne coordonne pas avec ce qui est inscrit sur le relevé d'information.



Le courtier grossiste a pour spécificité de concevoir des produits d'assurance, de les placer auprès des assureurs porteurs de risques, lesquels lui délèguent les opérations de gestion et administratives pour enfin, les proposer à un réseau qui en assure la distribution.

Cette approche par marché lui permet d'aborder l'assuré final avec des offres globales, complètes et cohérentes. Avec un positionnement de multi spécialiste, le courtier grossiste apporte à son réseau d'intermédiaires des solutions pertinentes et compétitives sur des segments de risques mal servis par les assureurs traditionnels.

Cela permet au courtier de couvrir l'ensemble des besoins d'assurances du particulier et des entreprises en dommages aux biens, en assurances de personnes, en risques professionnels, en risques locatifs et immobiliers entre autres...

Le modèle de courtier est antérieur aux années 1980 et a été développé principalement, à l'origine, sur des produits IARD. Par la suite, les stratégies des sociétés d'assurance, et en particulier leur regroupement, ont eu notamment pour conséquence de favoriser l'émergence de produits d'assurance de « niche », commercialisées par des courtiers qui ne trouvaient pas sur le marché la satisfaction de besoins évolutifs de leurs clients, à des tarifs adaptés.

Par ailleurs, les très fortes évolutions technologiques ont sensiblement réduit les coûts d'accès et d'échanges d'informations vers les courtiers à proximité et leurs clients.

En outre, les supports, les outils et les progrès des NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) ont accentué la forte réactivité des structures légères des courtiers, face aux structures plus établies des sociétés d'assurance, dont les chaînes de traitement et processus de gestion sont plus figés du fait de leur taille.

## Garantie des personnes

L'assurance des personnes a pour objet de protéger la personne même de l'assuré.

### « En cas de vie »

(Assurance-vie) sous forme de capitalisation, donnant lieu au bénéfice du titulaire (ou dans certains cas de ses ayants droit) au versement d'un capital ou d'une rente après une certaine date. On peut y assimiler les retraites, généralement versées par tranches périodiques comme dans le cas d'une rente.



### Garantie Décès

« En cas de décès » (assurance décès) donnant lieu au versement d'un capital au bénéficiaire. Par une assurance-maladie : l'assurance complémentaire santé, l'assurance hospitalisation, le contrat " accidents corporels ». En couverture d'autres risques tels que : la garantie incapacité/invalidité de travail, la garantie dépendance.



### Mutuelle

Le premier rôle de la mutuelle est de nous protéger ainsi que notre famille.

Elle prend en charge nos dépenses de santé, sachant que 45 % des soins courants (médecin, médicaments, analyses...) ne sont pas remboursés par la Sécurité sociale mais peuvent être pris en charge par une mutuelle dans le cadre du parcours de soins coordonnés.



### Garantie Scolaire

Un excellent niveau de garanties : capital décès et invalidité, frais de soins, prothèses dentaires, recherche et rapatriement, frais de rattrapage scolaire, etc.



### Responsabilité civile (personnes assurées)

Généralement, la garantie responsabilité civile vie privée couvre le souscripteur du contrat, ainsi que toute personne résidant en permanence au domicile de celui-ci (ses enfants même majeurs célibataires et/ou ceux de la personne vivant avec lui).



### Les dommages couverts

La garantie responsabilité civile vie privée couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile incombant à l'assuré dans le cadre de sa vie privée en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers par :

- Son propre fait ou le fait des personnes dont il doit répondre.
- Les biens mobiliers ou les animaux dont l'assuré est propriétaire ou gardien

## Garantie des biens



### Auto :

Assurance auto au choix : tiers, tiers plus ou tous risques et des options pour personnaliser votre assurance auto selon vos besoins.

Les garanties et services suivants sont systématiquement inclus dans votre assurance voiture : responsabilité civile obligatoire, dommages corporels du conducteur, assistance 24h/24, 7j/7, analyse de vos devis de réparation.

### Camping-car, Caravane, Van, Remorque :

Partir en camping-car, c'est être libre d'aller où l'on veut, quand on veut et en toute tranquillité. On vous propose l'assurance camping-car qui protège le conducteur et son véhicule.

4 formules d'assurance camping-car au choix : tiers simple, tiers médian, tiers maxi ou tous risques et des options pour personnaliser votre assurance camping-car en fonction de nos besoins.

### Multirisques habitation résidence principale et secondaire :

Autant de garanties que de solutions selon les profils des clients et les biens à assuré. (Remplacement de l'électroménager jusqu'à 10 ans à neuf).

### Propriétaire non occupant d'un gîte :

Une large couverture de risques et des extensions incluses hors option : piscine, dommages aux équipements énergie renouvelable, locations saisonnières.

### Protection Juridique :

Une garantie vie privée pour toute la famille. Litiges voisinage, sur acquisition de bien de consommation (auto, électroménager...), avec l'employeur.

## Degré d'assurance Automobile

### L'assurance au tiers :

L'assurance auto ou moto « au tiers » est l'assurance minimum légale obligatoire. C'est ce qu'on appelle l'assurance de responsabilité civile automobile. Elle couvre tous les dommages matériels et corporels qu'un conducteur peut causer à autrui : conducteurs, véhicules, piétons, passagers de son propre véhicule et ceux des autres.

Cette assurance n'intervient donc jamais pour indemniser les dommages que l'assuré se cause à lui-même, qu'il y ait un tiers ou qu'il n'y en ait pas (par exemple s'il rate un virage et se retrouve dans le fossé). Dans tous les cas l'assuré ne perçoit rien, ni pour ses éventuelles blessures, ni pour les dégâts subis par son véhicule.

### Les garanties complémentaires :

Au-delà de ce minimum légal, des garanties complémentaires peuvent enrichir le contrat d'assurance auto. On peut notamment opter pour les garanties suivantes :

- **Incendie, explosion**
- **Vol, tentative de vol**
- **Bris de glaces**
- **Catastrophes naturelles** (déclarée comme telle par arrêté interministériel publié au Journal Officiel)

Attention dans la plupart des cas, une franchise reste à la charge financière de l'assuré.

### L'assurance auto « tous risques » :

L'assurance auto « tous risques » donne droit à toutes les options possibles. Elle garantit également une indemnisation complète non seulement pour autrui, mais aussi pour soi-même et son véhicule :

- lorsque l'on est responsable d'un accident (le conducteur refuse une priorité et provoque une collision avec une voiture par exemple) ;
- ou lorsqu'il n'y a pas de responsable du tout ou qu'il n'est pas connu (un animal sauvage traverse la chaussée et percute la voiture ; la voiture est endommagée sur un parking, le responsable du dommage est parti sans laisser d'adresse).

## Différentes compagnies partenaires

### SMAM (courtier grossiste)

#### 4ÈME Courtier grossiste :

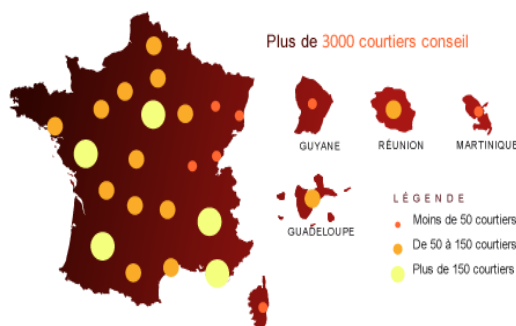
SMAM Assurances, filiale de SMAM Mutuelle, regroupe Andac Gestion, SMAM Courtage, SMAM Prévoyance et SMAM IARD et diffuse une large gamme santé, prévoyance et IARD auprès des intermédiaires d'assurance en France métropolitaine, aux Antilles et à La Réunion. Avec plus de 37 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2012, SMAM Assurances est le quatrième courtier grossiste français selon le classement de l'argus de l'assurance de juin 2013.

#### 30 ans de fidélité :

Forte de ses 30 ans de fidélité aux intermédiaires en assurance, SMAM Assurances développe une gamme complète de produits santé, prévoyance et IARD ainsi qu'un ensemble de services innovants pour simplifier le quotidien des assureurs-conseils. Le développement de SMAM Assurances s'appuie uniquement sur son réseau de conseils indépendant.

#### Un réseau actif de 2000 courtiers indépendants :

ANDAC, SMAM Courtage, SMAM Prévoyance et SMAM IARD qui constituent aujourd'hui SMAM Assurances ont tissé des liens étroits avec plus de 2000 courtiers en France métropolitaine comme le groupe Maeva Assurances qui est un de leurs partenaires privilégiés depuis 2012. La relation à ce réseau, composé de courtiers et d'agents généraux est basée sur des valeurs de fidélité, de créativité et de proximité.





## Groupe « Netvox assurances »



Maeva Assurance travaille en partenariat avec ce courtier grossiste depuis 2 ans désormais spécialiste des assurances Iard particuliers et professionnelles.

Netvox est la marque dédiée aux intermédiaires d'assurances d'AssurOne Group, 1er courtier spécialisé dans la distribution et la gestion d'assurances par Internet.

Netvox s'adresse aux courtiers et aux agents désireux d'innover en vente et en gestion de la relation client. Pour ceux-là, Netvox leur ouvre l'espace partenaire permettant de disposer de solutions simples, compétitives et efficaces. C'est le partenaire sur qui compter pour disposer d'un catalogue produits complet et performant mais aussi d'outils modernes et innovants. L'efficacité et la stabilité de nos solutions nous ont permis de devenir le partenaire privilégié de plusieurs milliers d'intermédiaires.

L'innovation Internet et la transparence en temps réel de nos activités permettent de remplir toutes les conditions imposées par Solvabilité II et de bénéficier du soutien et des offres des plus grandes compagnies d'assurances.

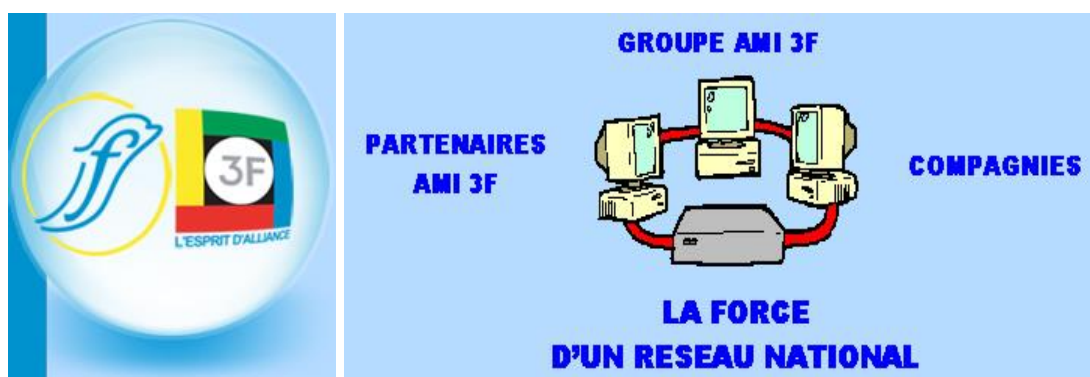
- Des équipes dédiées et accessibles par téléphone, emails et messagerie personnelle
- Des offres en IARD, SANTE et PRO complètes et performantes
- Des tunnels de tarification élaborés pour gagner du temps et répondre aux besoins de chacun des clients
- Un espace partenaires et ses fonctionnalités simples et innovantes
- Une maîtrise totale des rémunérations

## Groupe « Ami 3 F »

Créé par des professionnels de l'assurance en 1993. Le groupe AMI 3F est une Société nationale de courtage qui est exclusivement réservé aux Professionnels de l'assurance. Le métier est courtier grossiste généraliste multi-compagnies, multi produits, multi-solutions. La logistique est basée sur une informatisation totale du réseau offrant à tous les partenaires une efficacité absolue. La culture d'entreprise est basée sur un esprit d'alliance et une dimension humaine pour une synergie de moyens d'action et de résultat.

Le groupe AMI 3F négocie avec les compagnies IARD - VIE tous les produits d'Assurances afin de mettre à disposition des partenaires constituant le réseau AMI 3F les produits nécessaires au développement de leurs portefeuilles.

À ce jour, plus de 2000 professionnels de l'assurance constituent la force de vente du GROUPE AMI 3F ainsi que le groupe de courtage Maeva Assurances qui est partenaire avec eux plus de 4 ans aujourd'hui.



Organigramme : Président du Conseil d'Administration : Gérard FRATELLIA

Directeur Général : Pascal BALARD

Responsable relation partenaires : Henri FRATELLIA

Responsable Informatique : Benjamin GALLET

Responsable Marketing : Alexandre DE DUYTSCHE

Responsable Technique : Julien LAUCOURNET

## Groupe « Solly Azar »



### Assurément innovant, totalement complice

Solly Azar Assurances est un courtier grossiste qui conçoit des produits d'assurance et les propose à un réseau de courtiers comme Maeva Assurances qui en assurent la distribution. Il est adossé à des compagnies d'assurances partenaires comme notre agence de courtage qui « porte » les risques.

À l'origine même de ce métier dans les années 70, le groupe Solly Azar est le 2<sup>ème</sup> courtier grossiste multi spécialiste français. Aujourd'hui, Solly Azar Assurances couvre l'ensemble des besoins d'assurances du particulier (tant en dommages aux biens qu'en assurances de personnes) de nombreux risques des professionnels et est également présent sur l'ensemble des risques locatifs et immobiliers.

Cette approche par marché lui permet d'aborder l'assuré final avec des offres globales, complètes et cohérentes. Avec un positionnement de multi spécialiste, Solly Azar apporte désormais à son réseau d'intermédiaires des solutions pertinentes et compétitives sur des segments de risques mal servis par les assureurs traditionnels.

#### Position 2015 :

Le Groupe Solly Azar est le 2<sup>ème</sup> courtier grossiste multi-spécialiste français.  
Filiale à 100% de Verspieren, premier courtier français indépendant.

- **Chiffres d'affaires 2014 :** 60.6 millions d'euros
- **Moto :** 146000 contrats gérés
- **Auto :** 118 000 contrats gérés
- **Santé individuelle / assurance de personnes :** 100 000 bénéficiaires
- **500** collaborateurs
- Un réseau national de **8 000 correspondants** (intermédiaires en assurances)

## Présentation de mon tuteur

### II. A-Organisation de l'agence : Tuteur

M. Foued Bouazza a décidé de mettre son agence sous le nom de FBZ assurances mais en tant que franchisé de Maeva Assurances pour lui permettre d'obtenir les codes des compagnies grossistes en assurances, ce qui donne un avantage à l'agence d'Audincourt car elle a un large éventail de grossistes dans différents secteurs (santé, auto, habitation, professionnelle).

Cela fait 2 ans qu'il est présent à l'agence Maeva Assurances, il a passé 4 ans en tant que responsable commercial à « Assu 2000 » à Montbéliard et 3 ans dans la société « April » à Belfort.

Tous les lundis Mario Ribeiro Goncalves vient rendre visite à Fouad Bouazza pour se réunir et s'informer des nouvelles actualités sur les dossiers des clients et de permettre d'avancer plus vite à 2 car les 2 agences sont coordonnées grâce à un logiciel appelé Wunderlist ([annexe 4](#))

Foued Bouazza est responsable de la vente, relation client, ainsi que le suivi des contrats. Il est tenu d'un devoir de conseil et d'information et se doit d'éclairer son client sur le contenu des garanties, sur leur régime et sur leur articulation.

Il doit veiller à l'adaptation des garanties aux risques présentés et diriger les choix de son client au mieux de ses intérêts afin d'assurer dans les meilleures conditions la couverture de ses biens.

#### Gestion du stage et des relations :

Monsieur Bouazza a été mon tuteur tout au long de mon stage, c'est la personne avec qui j'ai le plus collaboré. Il a été très présent afin que mon stage se passe le mieux possible, il m'a guidé, apporté de l'aide, il m'a consacré du temps pour des questions, pour le suivi de mes tâches. Je pense qu'il a tout mis en œuvre pour m'apporter la satisfaction que j'attendais.

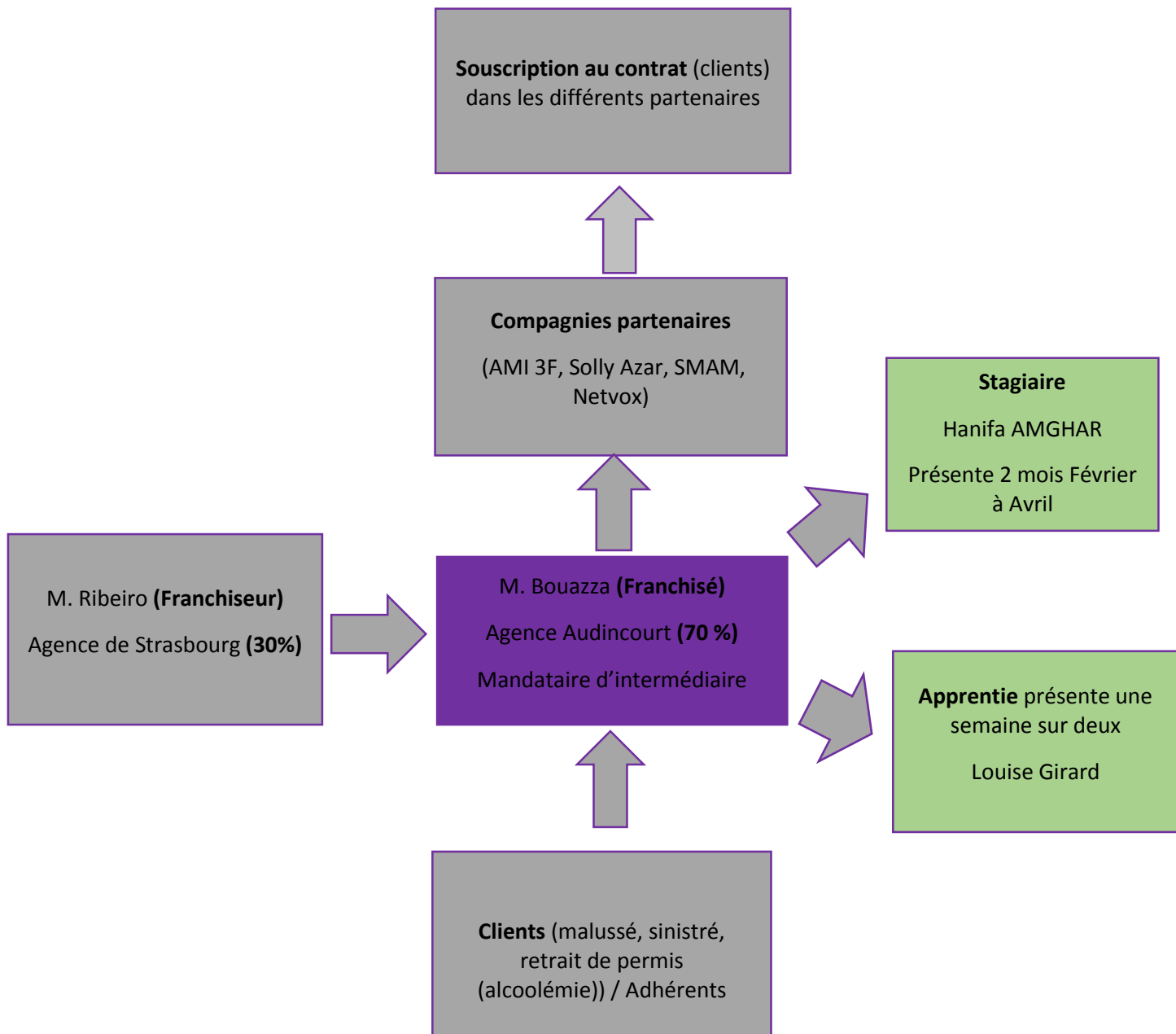
#### B- Voici le service auquel j'appartiens :

Pendant mon stage, je travaillais au service administratif et commercial. L'agence de courtage comprend deux services principaux qui sont interdépendants entre l'un et l'autre, parce que les contrats vendus contiennent beaucoup d'administration et fonctionnent avec le service commercial c'est-à-dire la vente. On m'a très bien accueilli en me proposant un bureau, un ordinateur, une imprimante et un téléphone.

Le service comptabilité est dirigé par le comptable Jean Michel Lacube situé à Bavilliers qui utilise « l'accès comptabilité ». Mon tuteur travaille sur une partie et le comptable contrôle les comptes et enfin Monsieur JML comptable lui rend chaque fin de mois les comptes.

## Organigramme

### C- Organigramme de l'agence Maeva Assurances Audincourt :



## L'agence et le développement durable



### D - Présentation des actions :

Depuis sa création, l'agence a ciblé le développement durable. Par ce dispositif, l'agence a mis en place plusieurs actions de développement durable avec les partenaires et les clients.

- La gestion des déchets
- L'usage des fluides et des consommables
- Vivre ensemble au sein et hors de l'établissement
- Transports (auto)

### Le Développement durable un enjeu pour le secteur de l'assurance

En tant qu'acteur économique agissant sur le long terme, développer une démarche de développement durable constitue un prolongement de notre activité d'assureur.

Les enjeux que représente cette démarche se déclinent selon trois axes :

#### Les enjeux environnementaux

Les catastrophes naturelles comme la canicule de 2003, l'ouragan Katerina à la Nouvelle Orléans (2005) ou plus récemment la tempête Xynthia sont suspectées d'avoir pour origine directe le réchauffement climatique. Confronté à ces événements, un assureur a désormais pour vocation non seulement de couvrir les risques mais également de les anticiper et de participer à leur prévention.

#### Les enjeux sociaux

En 2000, les personnes âgées (60 ans et plus) représentaient 10 % de la population. Elles devraient atteindre 33 % d'ici 2050 (Rapport de l'ONU 2006). L'allongement de la durée de vie et, de fait, celui de la retraite, menacent les systèmes de protection sociale et les équilibres économiques. Les assureurs jouent un rôle clé dans l'accompagnement de leurs clients sur le long terme pour les aider à anticiper les accidents de la vie.

#### Les enjeux économiques

Pour les entreprises du secteur financier, notamment pour les assureurs, c'est rechercher une performance financière soutenable au travers de pratiques commerciales et de produits responsables.

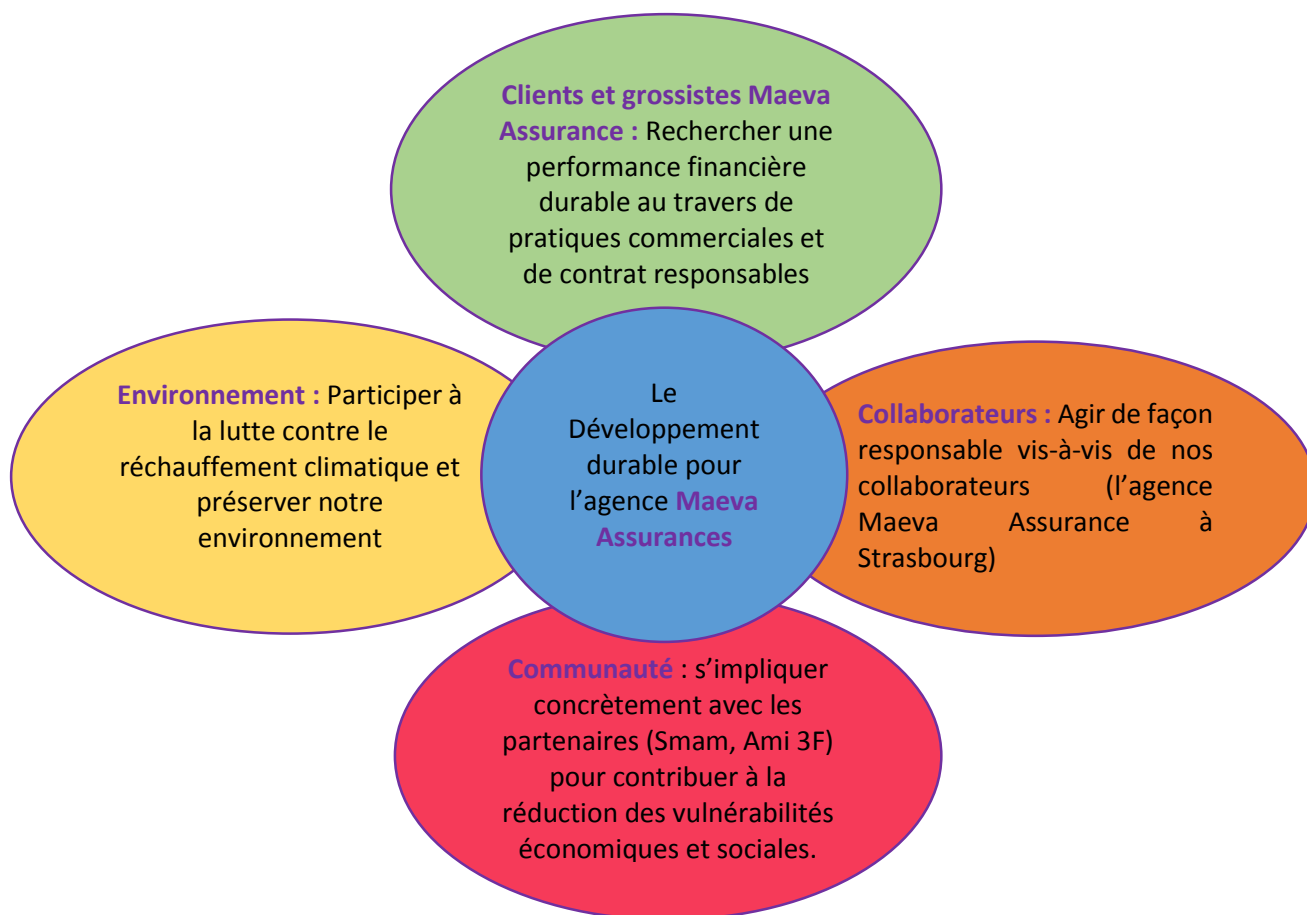
### Projets mis en place :

Plusieurs projets ont déjà été mis en place :

- ✓ Les contrats de voitures électriques sont moins chers que les voitures classiques.
- ✓ La sensibilisation au gaspillage et au tri des déchets dans l'agence grâce à des affiches.
- ✓ La valorisation des déchets : Déchetterie

Le but à long terme est de tous numériser sur le logiciel « Wunderlist » est de plus avoir de dossier papier.

### Schéma regroupant les 3 axes du développement durable en fonction de l'agence



## Thème de stage

### III. Présentation du thème de stage : Gestion dossiers clients



La gestion de dossiers clients comprend un processus qui prend en compte :

- ❖ Scanner les documents nécessaires aux dossiers clients
- ❖ Classement des dossiers clients
- ❖ Envoi aux différentes compagnies
- ❖ Imprimer les feuilles vertes

Une entreprise collecte, traite et produit quotidiennement un nombre considérable d'informations. Ces informations doivent être classées, mais elles doivent aussi être transitées par certains services, par certaines personnes pour validation ou pour signature, comme c'est le cas dans l'agence Maeva Assurances mon tuteur doit valider car certaines conditions particulières ne sont pas signées. Tout cela doit être géré au mieux pour que l'entreprise soit optimale et efficace.

La gestion de dossier client est d'optimiser grâce à une gestion électronique de documents comme le logiciel « Wunderlist ». Afin d'optimiser les processus, mais également le classement, les recherches, le partage de l'information, mais aussi de sécuriser cette information, l'agence a mis en place d'un outil de gestion électronique de documents. Toutes les sociétés ont des besoins en gestion électronique de documents, toutes les sociétés ont besoin d'avoir des processus clients et des partenaires performants (Ami 3 F, Solly Azar). La gestion électronique de documents concerne à fournir un travail de qualité, organisé, avec une possibilité de piloter les processus et de classer de manière optimale les différents documents sous forme de dossier pour les retrouver de façon instantanée avec l'agence de Strasbourg.

De plus, la gestion de dossiers clients ne comprend pas que la gestion mais également le côté commercial et administratif comme la création de devis, le publipostage, appel téléphonique, création de courrier qui permet de gérer le plus important la satisfaction des clients.



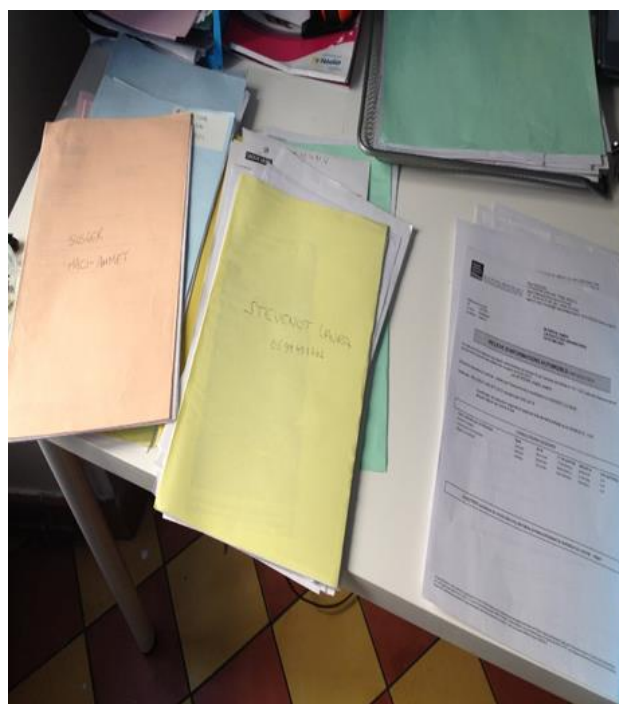
### A - Planning des tâches effectuées :

Jours	Tâches	Services	Logiciel et sites utilisés
Lundi 22 février au 26 février	<input checked="" type="checkbox"/> Observation d'entretien <input checked="" type="checkbox"/> Classement de dossier papier <input checked="" type="checkbox"/> Scanner les documents nécessaires	Administratif – Bureau Secrétariat	Scan express  Word
Lundi 29 février au 4 mars	<input checked="" type="checkbox"/> Création de dossier client sur le logiciel Wunderlist	Administratif	Wunderlist
Lundi 7 mars Au 11 mars	<input checked="" type="checkbox"/> Appel Téléphonique <input checked="" type="checkbox"/> Publipostage <input checked="" type="checkbox"/> Imprimer les feuilles vertes	Administratif	Word Scan express Smam Netvox Novelia
Lundi 14 mars au 18 mars	<input checked="" type="checkbox"/> Devis <input checked="" type="checkbox"/> Vente de contrat assurance	Commercial	Différentes compagnies : Smam Netvox Novelia
Lundi 21 mars au 25 mars	<input checked="" type="checkbox"/> Analyse des envois aux compagnies	Commercial Administratif	Wunderlist Smam, Netvox , Novelia Scan Express
Lundi 29 mars au 01 avril	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisation de statistiques <input checked="" type="checkbox"/> Inscription des contentieux <input checked="" type="checkbox"/> Compte-Rendu	Comptabilité Administratif	Word Sheets Google Excel
Lundi 4 Avril au 8 Avril	<input checked="" type="checkbox"/> Création de courrier aux clients impayés	Administratif	Word Excel
Lundi 11 Avril au 15 Avril	<input checked="" type="checkbox"/> Distribution de flyers <input checked="" type="checkbox"/> Démarchage commercial	Communication Commercial	Pages jaunes

## B - Tâche n°1 / Tris et classement des dossiers papiers :

Après avoir fait la saisie des dossiers clients sur Wunderlist, j'ai commencé à faire le tri des dossiers clients papiers par catégorie, par secteur, par mois. Pour chaque catégorie, j'ai dû trier : les relevés d'information pour chaque compagnie et quelque fois les documents papiers étaient mélangés, il fallait donc trier par nom de famille etc...

**Objectif :** Le but de ce travail est de permettre au responsable M. Fouad Bouazza d'analyser le dossier papier en cas de problème. Souvent les différents services qui s'occupent du suivi exigent les documents originaux c'est pour cela qu'il est nécessaire de garder un minimum de papiers.



**Réalisation :** Pour procéder au tri des dossiers, j'utilisais des pochettes papier et des classeurs, sur les pochettes papier il devait contenir : **(Voir annexe 1)**

- Nom, Prénom de la personne qui a souscrit au contrat
- Le nom de la compagnie
- Le secteur (Auto, Mrh)

**Résultat :** Tous les dossiers des clients ont été rangés

## Tâche n°2/Distribution de Flyers :

Le responsable Foued Bouazza m'a confié la mission de faire une distribution de flyers qui ont été déjà créés avant mon arrivée. L'entreprise a été créée depuis plus d'un an est pour promouvoir la communication, monsieur BOUAZZA a décidé de créer des flyers et les distribuer dans les entreprises d'assurances et bancaires ainsi que les particuliers. Mon tuteur a commandé 1300 flyers. **(Voir annexe 3)**

**Définition d'une zone de chalandise :** La définition de la zone de chalandise consiste à dessiner les contours géographiques définissant la zone d'attraction du site, les flux et l'organisation du trafic.

On distingue souvent deux types de zones : La zone primaire dans laquelle on retrouve les clients qui sont à moins de 3 minutes à pied ou en voiture d'un point de vente ;

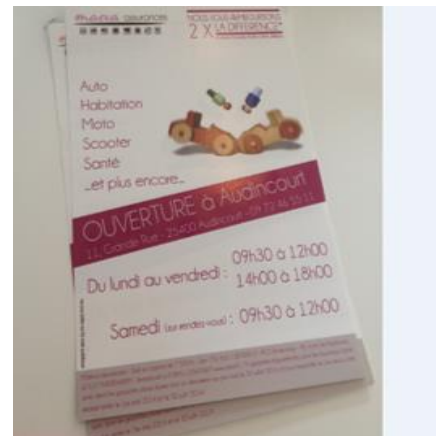
La zone secondaire correspond aux clients potentiels qui mettent 10 minutes pour se rendre dans le point de vente.

**L'objectif** de ces flyers est de faire connaître l'entreprise Maeva Assurances et de se distinguer de ses concurrents les agents généraux. De plus sur le secteur de Audincourt il y a 15 assurances et Maeva Assurances fait partie des 5 courtiers sur Montbéliard ce qui lui permet de travailler avec plusieurs compagnies, ce qui est un avantage.

**Le déroulement de la distribution :** Avant de commencer la distribution, je me suis munie d'une carte pour mieux m'organiser dans cette distribution, je n'étais pas seule, il y avait une apprentie qui m'a accompagné dans cette distribution on a tout d'abord commencé par le secteur d'Audincourt par les principales agences d'assurances et bancaires et ensuite nous avons procédé par les particuliers. Pour les particuliers, nous avons remis directement les flyers dans les boîtes aux lettres et pour les professionnelles en main propre. **(Voir annexe 3)**

**Le résultat de cette distribution :** Cette distribution a été très efficace, car de nombreuses personnes n'avaient pas la connaissance de cette agence. De plus les semaines d'après de nombreuses personnes venaient à l'agence avec ce flyer. Enfin cela m'a permis d'utiliser mes connaissances de marketing.

**Difficultés rencontrées :** Cette distribution nous a pris du temps car pendant une semaine et demie, nous devions distribuer tous ces flyers dans les rues d'Audincourt et enfin la carte avec toutes les rues m'a beaucoup aidé car chaque rue fais était barrée directement sur la carte, mais il fallait être très patient. De plus le moyen de distribution s'est faits en bus et à pied, c'est ce qui nous a pris beaucoup de temps.



### Tâche n°3 /Démarchage commercial :



Le responsable Foued Bouazza m'a confié la mission de faire un démarchage commercial téléphonique. L'entreprise a été créée depuis plus d'un an est pour promouvoir un peu plus la communication, j'ai donc dû appeler certains clients ayant déjà des contrats automobiles en recherchant à démarcher à propos des contrats habitation ou mutuelle s'il n'en disposez pas je proposais donc de passer à l'agence pour créer un devis.

L'objectif est de proposer des produits accessoires ou autres pour rentabiliser plusieurs contrats avec plusieurs clients. Le but est de maximiser les produits pour chaque client et de promouvoir l'agence pour que la communication « bouche à oreille » positif augmente.

#### Déroulement du démarchage :

Sachant que les clients possédant déjà des contrats chez nous. Nous avons déjà leur contact donc je contacte chaque personne en leur proposant les produits de l'agence. Certaines personnes trouvent excessif leur assurance qu'il possédé chez nos concurrents donc il aimerait connaitre nos tarifs, je leur demande donc de passer à l'agence pour établir un devis.

#### Résultat de ce démarchage :

Ce démarchage a été très efficace, car de nombreuses personnes voulaient créer des devis à l'agence. De plus les semaines d'après de nombreuses personnes venaient à l'agence. Enfin cela m'a permis d'utiliser mes connaissances d'expression.

Difficultés rencontrées : je n'ai trouvé aucune difficulté à cette mission.

### Tâche n° 4 / Relance téléphonique pour manque de document :

Lors de mon stage, j'ai eu l'opportunité de réaliser des relances téléphoniques. En effet, le manque de documents est une cause de résiliation par l'assureur, c'est-à-dire les compagnies partenaires de Maeva Assurances. L'agence préfère anticiper c'est pour cela qu'elle doit relancer les clients.

#### Objectif :

Monsieur Bouazza le responsable m'a confié la mission de créer la réalisation type d'un appel téléphonique et de contacter les clients. L'objectif était que les personnes à qui leur dossier manqué des documents était de les contacter pour que leur contrat ne soit pas résilié. (Voir annexe 8 et page 35)

#### Définition de résilier :

Les contrats d'assurance sont généralement renouvelés automatiquement par tacite reconduction. Pour mettre fin au contrat, il faut que l'assuré ou l'assureur le résilie. La résiliation est une procédure formelle qui met un terme à la relation contractuelle.

Le **contrat d'assurance est résilié** par l'assureur :

- L'assureur peut décider de résilier le contrat et se désengager des garanties si l'assuré ne paie plus ses cotisations.
- L'assureur peut également décider de mettre fin au contrat pour manque de document ou erreur dans les documents que représente l'assuré. Il respecte alors un délai de préavis et notifie la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception.

En dehors des délais convenus avec vos clients, vous devez les relancer systématiquement en cas de retard de paiement. La méthode consiste à relancer en plusieurs étapes : la relance téléphonique (aimable et non agressive).

<p>Bonjour Maeva Assurances Hanifa Amghar Stagiaire</p> <p>Pourrais-je parler à .....</p> <p>Pour le contrat en date du ... / ... / ..., Pour assurer .....</p> <p>Or, à cette date il nous manque des documents .....</p> <p>Vous pouvez me les rapporter au plus vite ou les envoyer à l'adresse suivante :</p> <p>Maeva-Assurances.com</p> <p>Nous comptons sur votre compréhension ...</p> <p>Au revoir, Monsieur ...</p>
---

## Tâche n°5 /Déroulement de l'appel : (Annexe 7)

Lors de mon arrivée, j'écoutais toujours les appels de Mr Bouazza car mon bureau était installé dans la même pièce sa façon de se présenter et son langage professionnel m'a aidé dans mes appels. De plus j'ai créé une relance téléphonique type qui me servait de support.

Les différentes informations très importantes lors d'un appel sont les suivantes :

- Nom de l'entreprise et Nom, prénom de la personne qui contacte
- Nom et prénom du client
- Le motif de l'appel (relance)
- Numéro de contrat et pour quel type de contrat
- Les documents manquant
- Formule de politesse au début et à la fin

### Difficultés rencontrées :

Au début, mes premiers appels je me sentais très timide et au fur et à mesure je me sentais plus à l'aise et quelquefois les clients étaient difficiles, ils ne voulaient pas apporter les documents manquants, pour différentes causes il faut donc être ferme et ne pas se laisser marcher dessus.

### Relance par mail :

Lorsque la personne ne répond pas, on a plus souvent le moyen d'envoyer des mails très souvent lors de leur venue. On demande au client s'il possède une adresse mail. La difficulté est de ne pas faire de faute d'orthographe. Mon responsable m'a observé et me corrige quelquefois, mais il était très souvent satisfait.

Bonjour,

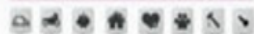
Suite au traitement de votre dossier au sein de notre agence, nous avons pu constater que vous avez omis de nous joindre les documents suivants:

- un relevé d'information antérieur à l'année 2012
- la carte grise définitive de votre véhicule assuré au numéro de contrat: GC00254060

Cordialement

L'équipe Maeva Assurances vous remercie.

**maeva** assurances

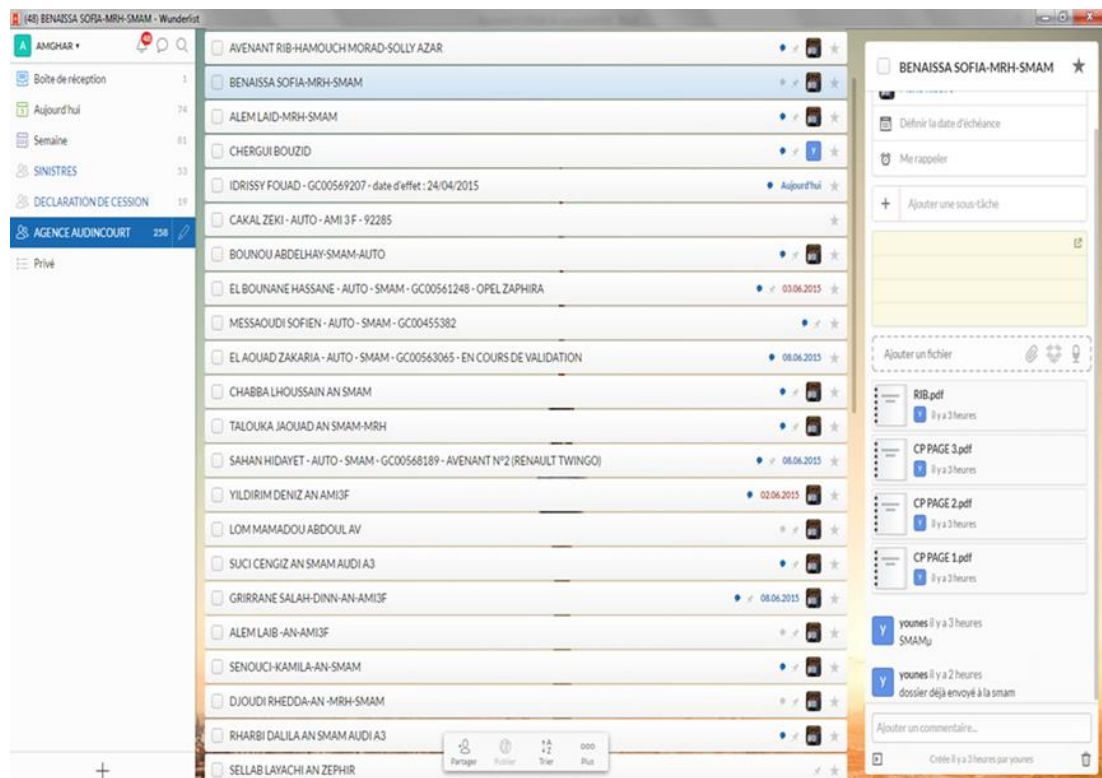


## Tâche n°6 /Créer des dossiers clients sur le logiciel « Wunderlist » :

Lors de mon stage, mon tuteur m'a confié la mission de créer des dossiers clients sur un logiciel. Tout d'abord, je devais scanner les documents en pièces jointes et les lier au dossier créé de la personne sur « Wunderlist ». (Voir annexe 4)

Puis je devais analyser sur quelle compagnie était inscrit le client et en particulier les avenants c'est-à-dire une personne qui revient et mentionner à quel type de contrat (auto, habitation) il a souscrit.

Enfin tous les dossiers créer était vu en instantanée par Foued Bouazza et Mario Ribeiro à l'agence de Strasbourg qui eux renvoyer à un service de gestion.



**L'objectif** de ce logiciel est de créer des dossiers clients afin de les archiver, et de laisser des traces de chaque client passé dans l'agence. Ce logiciel permet de retranscrire chaque dossier en instantanée dans chaque agence, ce qui permet à l'agence d'être plus réactive et efficace surtout quand certains dossiers ont des problèmes. De plus pour chaque client, différents documents sont utilisés et obligatoires comme un permis de conduire, carte grise, carte d'identité, relevé d'information qui est nécessaire pour connaître si la personne est en possession de bonus ou malus et enfin l'avis d'échéance. (Voir annexe 1)

**Le but du logiciel Wunderlist** est de numériser les dossiers de clients et dans l'avenir n'utiliser que les documents numérisés et archiver les dossiers papiers à l'arrière en cas de problèmes.

## Tâche n°7/Analyse des envois aux clients :

Mon tuteur m'a confié la mission de déposer les documents nécessaires à la création d'un contrat dans différentes compagnies, cela sert à créer un suivi du dossier pour qu'ensuite le courtier grossiste puisse recevoir les documents et entamer l'ouverture du contrat.

Après avoir entré les dossiers clients dans le Wunderlist, **l'objectif** est d'envoyer les dossiers le plus rapidement pour que le contrat débute dans la compagnie et d'insérer les éléments obligatoires au contrat d'assurance. De plus le but est d'aider mon tuteur pour traiter le suivi et qu'il soit plus efficace pour s'occuper des demandes de contrat.

### Déroulement du travail :

Pour faire ce travail, j'étais sous la responsabilité de M. Foued Bouazza. Il m'a confié la mission de faire le suivi de chaque client. J'avais à ma disposition les documents obligatoires et je devais les saisir dans les différentes compagnies.

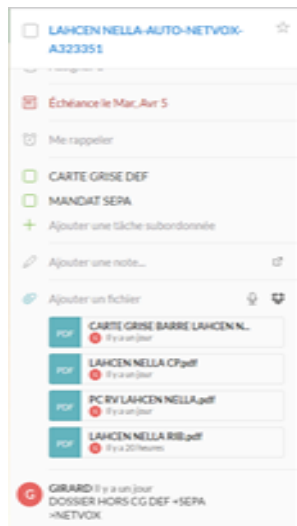
Les **documents obligatoires** aux envoies des compagnies :

- Carte grise Définitive
- Permis
- Relevé information
- Conditions particulières
- Mandat Sepa
- Carte grise barrée

**Le résultat de ces envois :** Souvent des clients entraîne des sinistres, c'est pour cela que nous devons toutes envoyer à la compagnie en cause c'est-à-dire les éléments obligatoires ou toutes autres documents. Grâce à ceci nous créons une communication avec nos partenaires et dans le cas d'un problème nous restons informer et restons efficace et rapide sur le suivi des dossiers.

### Difficultés rencontrées :

Au commencement je ne connaissais pas très bien les documents à fournir dans les différentes compagnies, j'ai donc pris l'habitude au fur et à mesure de rentrer les dossiers et de rester informer sur chaque dossier des clients de l'agence en renvoyant les documents manquant.



N° Contrat:	A323351	-	1	+
Contrat AUTO - MGARD : 6913472404-A323351 - Madame LAHCEN NELLA - EN COUR				
Contrat   Événements   Quittances   Editiques   Sinistres   Devis				
DE: 05/04/2016	DP: 05/04/2016	DF: 04/04/2017		
Primes (€)		Annuelle	Période	
Prime HT		762,00	762,00	
Prime TTC		991,26	991,26	
FCA		193,62	193,62	
Prime Com.		1 184,88	1 184,88	
<b>Etat des pièces Obligatoires (5, dont 1 NON Validée)</b>				
📄	Bulletin d'adhésion signé	🔍	Fournie	
📄	Carte grise définitive du véhicule		NON Fournie	
📄	Mandat SEPA		Fournie	
📄	Permis de conduire des conducteurs désignés au contrat	🔍	Fournie	
📄	RIB (IBAN)		Fournie	
Autres dépôts de pièces...				



## Tâche n°8/ Création de devis et vente de contrat :

Tout au long de mon stage, j'ai réalisé des devis pour différents types de personnes et dans différents secteurs (automobile, santé, habitation). Un devis est un document par lequel un fournisseur ou un prestataire de services propose un prix pour un service. Pour le concevoir l'outil le plus approprié est le logiciel sur le site de la « Smam » qui est utilisable gratuitement.

### L'objectif :

L'objectif de ce travail, c'est de permettre au client de connaître leur budget pour l'assurance à laquelle ils veulent souscrire.

### Déroulement du travail :

Pour faire ce travail, j'étais sous la responsabilité de M. Foued Bouazza. Il m'a confié la mission de faire la saisie des informations de chaque client. J'avais à ma disposition les documents obligatoires et je devais les saisir dans le logiciel de la SMAM.

Pour chaque devis, il y avait le permis de conduire, la carte grise, et le relevé d'information. Il était indispensable d'avoir ces trois éléments pour faire la saisie.

Saisie sur SMAM :

Ensuite, concernant la saisie des informations, je devais analyser les différents documents. Pour ce faire, je devais renseigner les informations suivantes : **(Voir annexe 9)**

- Identification du prestataire qui rédige le devis :
  - ✓ Nom et raison sociale
  - ✓ Adresse complète
  - ✓ Téléphone
  - ✓ Télécopie
  - ✓ Email et site internet
  
- Identification de la personne qui a demandé le devis :
  - ✓ Nom, prénom
  - ✓ Adresse
  - ✓ Téléphone
  - ✓ La date du permis de conduire
  - ✓ Carte grise
  - ✓ Relevé information

Version	Puis. fiscale	Carrosserie	Type mine	Code SRA	Groupe	Classe	Puis. réelle KW	Puis. réelle CV DIN
SACRE NUMERO TD	5	BERLINE	20CA82	PE07168	29	G	59	80
SACRE NUMERO TD	5	BERLINE	20AA82	PE07169	29	G	59	80
SACRE NUMERO D	5	BERLINE	20CA92	PE07172	27	F	44	60
SACRE NUMERO D	5	BERLINE	20AA92	PE07173	27	F	44	60

Pour chaque devis, je devais détailler car il pouvait y avoir dans un devis plusieurs secteurs différents comme par exemple : Auto, habitation, MRH, professionnelles

Après avoir fait toute la saisie du devis, je les soumettais à mon tuteur pour vérifier que je n'avais fait aucune erreur au moment de ma saisie et ensuite je scannais les documents nécessaires et imprimer le devis pour le client. Enfin, le but de l'agence est de comparer les différentes assurances pour trouver le prix le moins cher pour que le client soit satisfait au niveau qualité et budget. (Annexe 9)

Pour finir, le devis a été pour moi une découverte. De plus, c'est un travail où il faut être concentré et très rigoureux pour ne pas faire d'erreur surtout sur les informations car cela peut nuire au ralentissement de l'organisation. J'ai réalisé cette mission tout au long de mon stage car tous les jours des personnes demandaient des devis, il y avait environ une centaine de devis à réaliser

**Vente de contrat :** Après la création du devis, certaines personnes sont d'accord pour souscrire au contrat, sous l'aide de mon tuteur j'ai donc procédé à la vente en photocopiant les conditions particulières et le mandat Sepa et en demandant les renseignements :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Célibataire ou marié

Ensuite en signant les conditions particulières et le mandat Sepa, si le contrat est automobile en imprimant la carte verte. Enfin en procédant au règlement et en expliquant la date de prélèvement et sous quelle forme : liquide, chèque ou prélèvement le client voulait procéder au paiement

**L'objectif de la vente de contrat :** La vente permet de rentabiliser l'agence et de satisfaire le client aux mieux avec nos produits.

### Tâche n°9/ Observation d'entretien :

Lors de mon stage, mon responsable Monsieur Bouazza m'a laissé le privilège d'assister à des entretiens. J'ai été accompagné d'une apprentie Louise Girard qui était présente toute l'année et qui m'a aidé à observer de quelle façon se dérouler un entretien entre un courtier et un assuré. En effet en entretien différentes phases sont exploitées.

#### Objectif :

L'objectif est de s'adapter au langage professionnel et d'analyser un déroulement d'un entretien.

#### Déroulement de l'entretien :

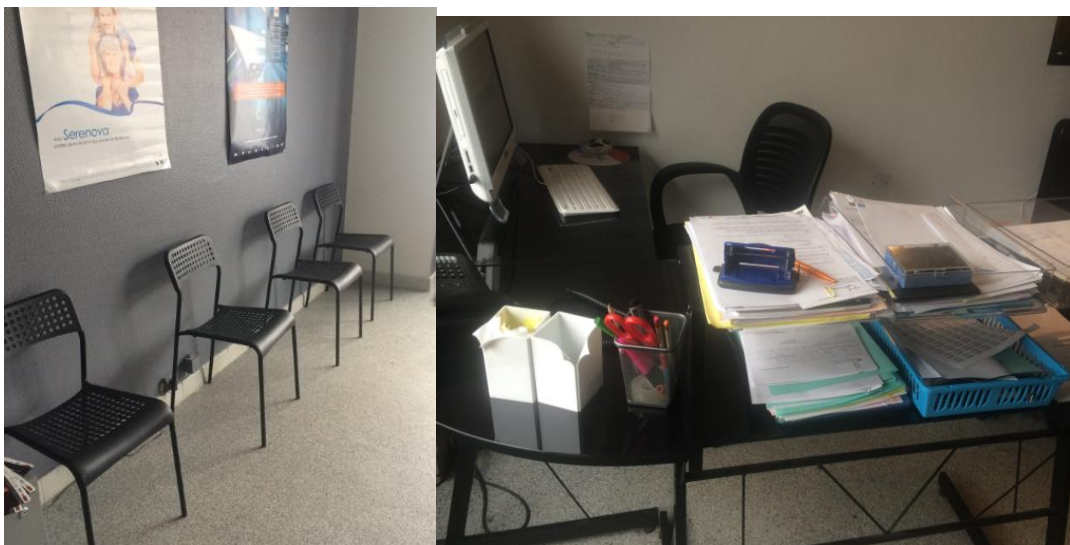
Souvent quand les personnes viennent à Maeva Assurances, ils veulent assurer un bien donc Monsieur Bouazza analyse leur cas et essaye d'adapter par rapport aux profils des clients.

Voici les conditions suivantes :

- Jeunes conducteurs (- de 3 ans de permis)
- Conducteurs confirmés (+ de 3 ans de permis)
- Bon conducteur (Bonus)
- Mauvais conducteur (Malus)
- Retrait de permis pour alcoolémie
- Retrait de permis pour stupéfiants
- Retrait de permis pour points

#### Devis (voir page 57)

Pour ce qui est des devis, il utilise les mêmes conditions. Beaucoup de devis sont demandés avant de souscrire à une assurance.



### Tâche n°10/ Appel téléphonique :

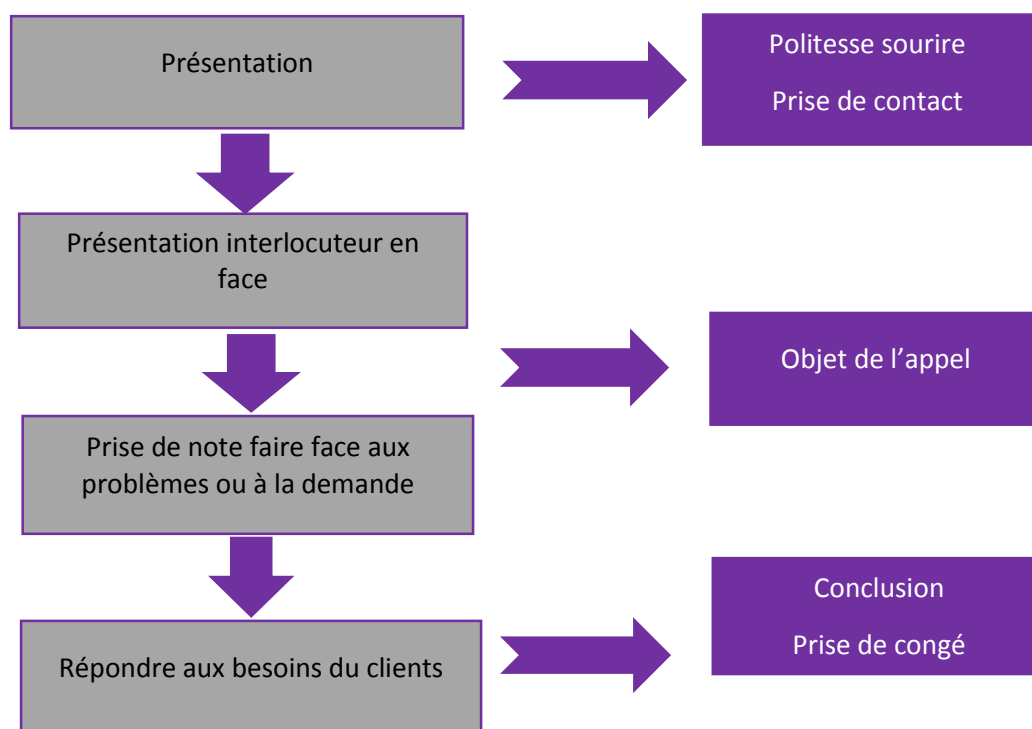
Lors de mon stage, mon tuteur m'a confié la mission de répondre aux appels des clients désireux d'avoir plus amples informations sur leur contrat ou pour tous types de demande. Au départ j'ai observé mon tuteur lors des appels et j'ai essayé de procéder de la même façon.

L'objectif est de s'adapter aux différentes personnes allant du client tendu au client très polie et d'engager un langage professionnel. De plus le but est de répondre aux demandes d'informations pour que mon tuteur soit le moins embarrasser par des clients par manque d'information et qu'il soit plus efficace pour s'occuper des demandes de contrat.

#### Déroulement de l'appel :

Pour qu'un appel téléphonique soit efficace, on le prépare on s'y prépare. La communication téléphonique est difficile. On ne peut pas percevoir les réactions physiques de l'interlocuteur.

Voici **le déroulement** en détail :





### Compte rendu des appels :

Ensuite concernant les appels, je devais créer un compte rendu pour que mon tuteur soit informé des appels émis, l'objet de l'appel, et s'il avait une nécessité ou pas de passer à l'agence.

Pour faire ce travail, j'étais sous la responsabilité de M. Foued Bouazza. Il m'a confié la mission de faire la saisie des informations de chaque client. Pour cela l'identification de chaque personne était indispensable :

### Identification de la personne qui a contacté :

- ✓ Nom, prénom
- ✓ Contrat automobile, Mrh
- ✓ Numéro de telephone
- ✓ L'objet du contrat

### Le résultat de ces appels :

Ces appels ont été très efficace, car de nombreuses personnes n'avaient pas la connaissance de quelques informations. De plus les semaines d'après de nombreuses personnes venaient à l'agence en me remerciant de mes réponses. Enfin cela m'a permis d'utiliser mes connaissances en expression et d'utiliser un vocabulaire adapté à chaque type de personne.

### Difficultés rencontrées :

Certaines personnes étaient agressives ou impolie au fil du téléphone, je devais garder mon sourire et rester calme face à ces personnes en leurs répondant aux mieux à leur demande. De plus certaines personnes voulaient réaliser des devis par téléphone mais cela était impossible, j'indiquais donc aux clients de passer à l'agence.

## Tâche n°11/Publipostage :

Lors de mon stage, mon tuteur m'a confié la mission de créer un publipostage pour envoyer un courrier aux différentes personnes qui ont pour objet impayés. Au départ j'ai donc créé un document de base puis démarré la fusion et le publipostage en utilisant une base de données déjà existante.

L'objectif consiste à reproduire le document de base (**annexe 6 et 7**) en autant d'exemplaires qu'il y a de destinataires. Chaque exemplaire comportant le contenu spécifique à son destinataire. Le but est de gagner en rapidité en fonctionnant sur un document de base et en modifiant certains critères tout en relançant nos clients impayés pour gagner en efficacité.

Déroulement du publipostage : Le publipostage se déroule en 7 étapes

Etape 1 : Rédiger le document base

Etape 2 : Démarrer la fusion et le publipostage

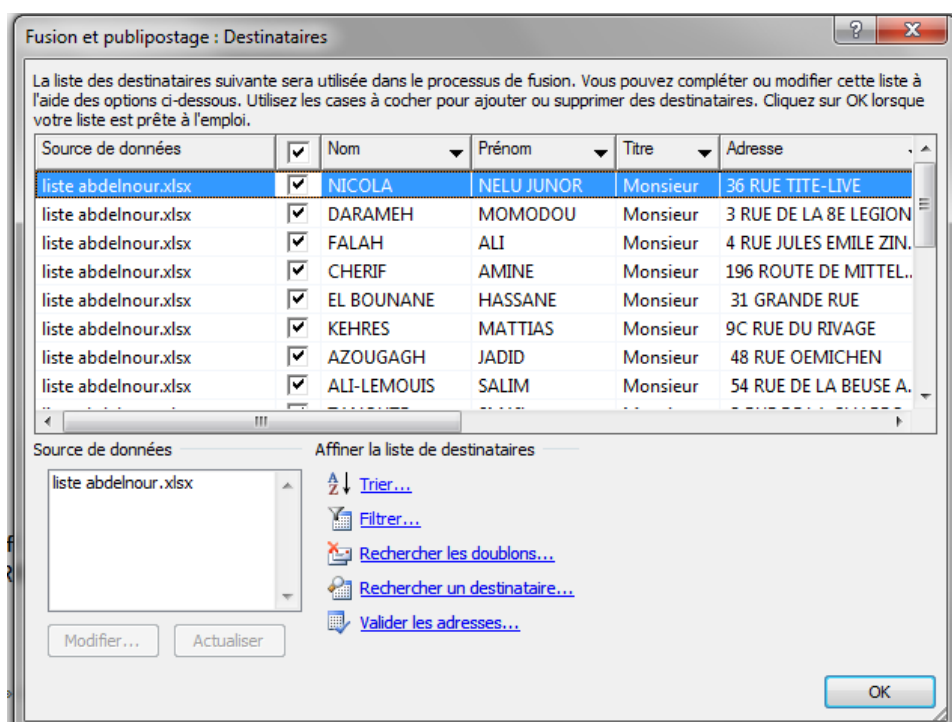
Etape 3 : Sélection des destinataires

Etape 4 : Modifier la liste des destinataires

Etape 5 : Insérer les champs de fusion

Etape 6 : Aperçu

Etape 7 : Terminer la fusion



### Résultat de ce publipostage :

Le publipostage a permis d'envoyer les courriers impayés aux plus vite, ce qui nous a permis nous l'agence d'être réactive et de pouvoir remettre les contrats en vigueur car les clients eux aussi ont été réactive grâce à nos courriers.

Difficultés rencontrées : Pour le publipostage le plus difficile était de créer la base de données et cela prend du temps pour rentrer les informations de chaque client.

## Tâche n°12/Inscription des contentieux et réalisation de statistiques :

Dans les différentes compagnies le nombre d'impayés s'inscrit ainsi que le contrat du client, la somme non soldée donc ma mission est d'inscrire tous ces dossiers contentieux sur un fichier « sheet » qui comprend :

- Le nom
- Prénom
- Adresse
- Date d'envoi du courrier
- Relance numéro

**L'objectif** de l'inscription des contentieux est de comptabiliser le nombre de personnes contentieux dans chaque compagnie et d'envoyer les courriers à chaque client qui n'a pas payé la somme pour les relancer.

### Déroulement du contentieux :

*Etape 1 : Ouvrir le fichier Sheet contentieux (Annexe 10)*

*Etape 2 : Inscription des clients contentieux*

*Etape 3 : Créer les courriers impayés*

SUIVI DU CONTENTIEUX - 06 02 2016 ☆ 🗑️

Fichier Édition Affichage Insertion Format Données Outils Modules complémentaires Aide Dernière modification il y a 1 heure par Gwenaëlle GOSNET

€ % .0\_ .00\_ 123 - Calibri 12 - B I U A - 🔍 📄 📊 📉 📈 📉 📈 📉 📈

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
GESTION DES SINISTRES											
	NOM	PRÉNOM	CONTRAT	AGENCE	IERE MISE A.	STADE	RELANCE COURRIER	RELANCE TÉLÉPHONE	Contentieux régularisé	TRANSMISSI ON AU CONTENTIE UX	
NOM DE SOCI	TAS	MURAT	MRH	STRASBOURG	05/02/2016	IMPAYÉ	2/6/2016		NON		
	MERDZIC	ADMIR	SCOOTER	AUDINCOURT	05/02/2016	RÉSILIÉ NON PAIEMENT				2/5/2016	
	BOUDJADAR	ZOHRA	AUTO	AUDINCOURT	05/02/2016	MED					
	RIEHL	ROLAND	PNO	STRASBOURG	13/02/2016	RÉSILIÉ NON PAIEMENT					
	KHOULALY	AHMED	AUTO	AUDINCOURT	15/02/2016	IMPAYÉ ACOM	2/15/2016				
	BENZAAMA	ABDALLAH	AUTO	AUDINCOURT	15/02/2015	IMPAYÉ	15/02/2016				
	USLU	MARC	AUTO	AUDINCOURT	15/02/2016	ACOMPTE AFN	2/15/2016				
	TRABI	LOUBNA	AUTO	AUDINCOURT	15/02/2016	IMPAYÉ					
	TRARI-MARZOU	ZOUBIDA	MRH	STRASBOURG	16/02/2016	IMPAYÉ	16/02/2016				
	SAHAN	SEVIDA	AUTO	AUDINCOURT	16/02/2016	IMPAYÉ SUR DE	2/16/2016				
	TRABI	MALEK	AUTO	AUDINCOURT	2/17/2016	ACOMPTE IMPA	2/17/2016				
	FAIK	MOHAMED	AUTO	AUDINCOURT	18/02/2016	IMPAYÉ N°2	18/02/2016				
	BEL	AURELIEN	AUTO	AUDINCOURT	18/02/2016	IMPAYÉ N°2	2/18/2016				
	JARBU	SAMIR									
	SALVADOR	OPHELIE	MRH	AUDINCOURT	19/02/2016	IMPAYÉ	2/19/2016				

### Le résultat de ces statistiques (inscriptions) :

- Pour le mois d'avril 20 clients contentieux SMAM
- 13 clients contentieux Netvox

**Difficultés rencontrées :** Au départ dans les différentes compagnies j'ai eu du mal de trouver les quittances de chaque client car les sites sont différents.

## CONCLUSION



This experience acquired at the Maeva Insurance agency allowed me to build myself a specific idea of what the working world looks like and enabled me to put the skills that I have gained (during my technical/ theoretical education) into practice.

In spite of everything, the working world is quite different of the academic/school system. The professional life requires even more concentration, vigilance and independence.

All the things we learn in class is fundamental for the development of our professional lives because it sums up the basis. However, in my opinion, only the practicing can genuinely teach us what actually is the professional world.

It is essential for me to live different work experiences/ to practise different work placements, in diverse places in order to live the professional life in real working conditions.

To sum up, this internship/ work placement would have allowed me to grow up and decide on potential projects that I am determined to achieve on a near future.



## Personal and Professional assessment

I retain from this direct observation, a very positive personal assessment. I have been considered as a full employee and it provided me an ease and a facility to discover the profession.

I got used to the structure and schedule of the Maeva Assurance agency. Furthermore, the fact of being responsible and in charge of several tasks make the return to the school system even more difficult.

Indeed, there is a before and an after. I think I have gained a additional level of maturity that I probably did not have before, otherwise I became aware of the significance of having a situation/job. I have also become aware of the necessity of doing sacrifices to turn independent.

From that moment on I have known what is the value of a profession, responsibilities, and above all the concern of being rigorous/strict.

I have no doubt that this work placement brought me a lot.

Working in groups has always satisfied me, and now I have learnt what is like to work by myself.

This training remains for me a great personal success, with lots of highs and facing that some lows but only because of a tiresome clientele.

My tutor has been satisfied of my work, he reminded that it is pleasant to work with me, and that I have been a punctual employee during the proceedings of my work placement.

Eventually, this experience has empowered me to envisage my future more serenely, to learn about the world of insurance which is by the way extremely interesting, and above all acting like a full employee. It was a great opportunity to see what is occurring «behind the scenes».

Therefore, I am coming back with a whole different perception of the training. I am willing to obtain this degree which opens a lots of doors thereafter.

By practicing this preparation to the real professional life, I have become more mature.

I am thrilled of this involvement, that's why I hope I have provided all the qualities requested and satisfied by my work and my personality.

## Positive and negative points

First of all, the positive points that I can definitely highlight are:

- The development of my independence together with the progress in being responsible throughout my work placement. Indeed, I am the type of person who has a lack of self-confidence particularly in the world of work, and thanks to this, I am now able to work with lot more self-confidence.
- More being held in regard by others in the working world, being seen as a full employee is a part which is rewarding. As a result, it brought me recognition from professionals and I felt more self-assured during my missions.
- The opportunity of seeing what is occurring « behind the scenes » of an agency and build my own conception.
- The fact of being charged with different tasks as drawing up quotes for clients, phoning, mailing, aroused in me the motivation to see the job through to the end.

I can remember only few negative points as the internet connection which ceased intermittently, knowing that it was my main work tool, it really slowed me down.

## The service and myself:

I believe I got used to my environment quite quickly. I have accomplished all the tasks I have been assigned with.

Knowing that the work was quite intense, I wanted to prove myself that I was able to fulfill all my missions and it turned out that it made me more autonomous. I think I have been efficient when I had to apply the theoretical knowledge while drawing the quotes.

What's more I also had to take decisions about the creation of customers files on Wunderlist, which makes me really proud, because I have given my ideas and my tutor gave me total leeway to create a calling card.

By the end of this experience he expressed his satisfaction, which by the way, really matters to me.

I did not really encounter problems, because I was in good company all through those months. My mentor was really easy to reach, answered my questions, and took the time to explain to me.

Thanks to this intership, I have learnt to corroborate my independence and my decision making which is fundamental in the working world, all that while taking my mark. Obviously, all of this would not have been possible without the trust of the people with who I collaborated with.

A computer, a printer and a landline phone were available, which were great for an intern. The agency ensured my comfort and I tried to thank it with my skills in order to respond to its expectations.

### Personal improvement:

Overall I think I have expanded my technical skills. Having the opportunity of being assigned with diversified tasks really delighted me.

I think that by being more autonomous I have learnt how to be responsible, but also how to dare and be proactive. Originally very sociable, I have learnt how to express myself better. Humanely, owing to the closeness and to the fact that people around me were very sociable, I believe I have lived two excellent months.

I have been meticulous, assiduous, involved and particularly attentive to the instructions, what usually defaults me because I have a nasty tendency to not read or listen the instructions until the end.

I have remained in keeping with the last year, as with the exams, in other words I have tried to use what I have gained in knowledge, I have stayed true to myself, that is what matters to me.

### My opinion on the working world nowadays:

Before my work placement, my opinion was already made. In my mind, being at school is part of a comfortable life system. I have never wondered about the question of my academic success. Today, after participating to this direct observation, it is now for me, a chance to have a profession and it is even more comfortable. Indeed, performing several and various tasks and see the real impact of our decisions.

My conception of work summed up in an awful schedule, an atmosphere of competition, the routine so, in other words nothing attractive. But now that I have been on an employee's shoes, I have a complete different vision of it, I can even say that I yearn for practising a profession and having a situation as a result of all the skills acquired.

On top of that I have now realized that it is necessary to obtain the results expected in order to do what you want and not what you must resign yourself to do.

Actually the working world has a lot of advantages and that is why I am thrilled I have changed my mind.

Nevertheless, it is essential to make the most of the school system because it is during those years that students make meetings, enrich themselves individually, have the opportunity to live experiences like trips, professional meetings, work placements etc...

Being at school allow us to prepare ourselves at best so as to be skilled enough for the working world and I believe that thanks to GACO or others, we can truly achieve our professional ambitions.

### The knowledge acquired during the GACO work placement:

I have accomplished all of my tasks by doing everything I could in order to satisfy everybody, to manage to perform assignments which are clear and prove myself that I can lead and above all succeed.

### The interpersonal skills:

I have gained the autonomy that I did not have before. Indeed, due to the fact that I have always been surrounded, I have never known if I was skilled of this aptitude. Today I am sure that I am because I really succeeded in accomplishing my tasks in such a way as to be independent and autonomous throughout my 2 work placements.

I have been strong-willed and I discovered in my person a sense of initiatives and pronounced creativity. Actually I feel like I have discovered a lot of things about myself. I also believe I have taken the right decisions.

Therefore, in my opinion, it is a positive appraisal, and it is important to realize it, and say it to yourself.

### The « savoir-faire »:

Before living this experience within the Maeva assurance agency, I had doubts about my future vocational guidance, my mind was mitigated. I did not find my bearings. On the one hand I wanted to work in banking but on the other hand in the assurance field.

I knew all the tasks that I could be charged with, given that I had already accomplished the work placement required during my first year.

### The knowledge:

As for the implementation of the methods and knowledge acquired during the classes, I have done my best to apply them meticulously, especially informatics tools, research methods. I have also noticed that the software Wunderlist is used in the whole business, for all types of tasks. It is an tool, easy to use, with lots of features, and with the majority of the customer files listed in it.

### GACO and my work placement:

During my internship, I have been able to notice that the classes took in GACO brought me a lot.

In particular:

- Mrs DE MURCIA's classes which considerably helped me, especially concerning the mail, the direct mail-advertising, the e-mails...
- The classes during which we learnt how to express and taught me how to be well-off facing my interlocutor.

### The mentoring projects:

Thanks to my project « création d'entreprise d'affutage » and « étude de marché camping de Belfort » I already have lived two experiences with different firms, I had to solicit them and it really helped me in finding the right words, adopt the right methodology and communicate with the interlocutors properly.

- Mrs GENELETTI's classes who taught me how to handle schedules, the organisation, the legal aspects which brought me the necessary experience. Indeed, in the assurance we have to conform to different laws.

In general, GACO taught me because I am now able to handle my stress, I have developed my self-confidence, I knew how to react in different situations because we already have learnt them in class.

I also believe that this work placement gave me the opportunity to involve myself in the working world earlier than intended and the regular contact with the firms thanks to the « NEGOCIALES » in particular. In my opinion my work placement is linked with the training because everything that I accomplished has been taught me previously during the GACO course.

### Obstacles which came across:

Nevertheless, I have been confronted with some difficulties owing to the fact that I am a shy person. The first days I was kind of reserved. It was an in-depth experience for me. But quickly I have been outgoing because I had to collaborate with the different services. Moreover, I believe that by working in two different services with the same employees helped me to fit in pretty fast.

Working with an intern also brought me help and reassured me. Thereafter I also handled classified tasks which helped me to get acquainted with professional confidentiality and this since my first work placement.

Today I have gained and improved my skills and knowledge namely my autonomy, I have been more thorough with my person and responsible thanks to my two internships in the same agency. I have only one regret. I wish I could perform it a spare month.

### My future:

This experience brought me a lot because I am now able to see right through my future.

I become aware of the fact that you have to do everything in your power to obtain the profession that you wish. Assurance is an interesting field. Indeed, I had no idea of what it entailed but it tempted me, and since the end of my work placements, I have discovered an enriching field with lots of positive aspects. Then why not opt for a profession in relation to this sector?

Furthermore, the qualities that I have developed gradually, particularly helped me and stay essential for this type of craft.

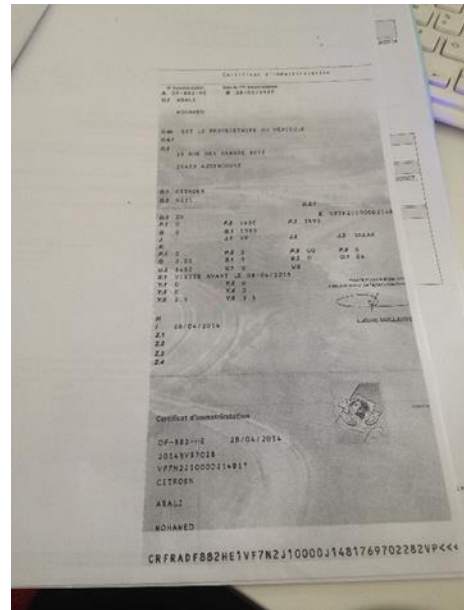
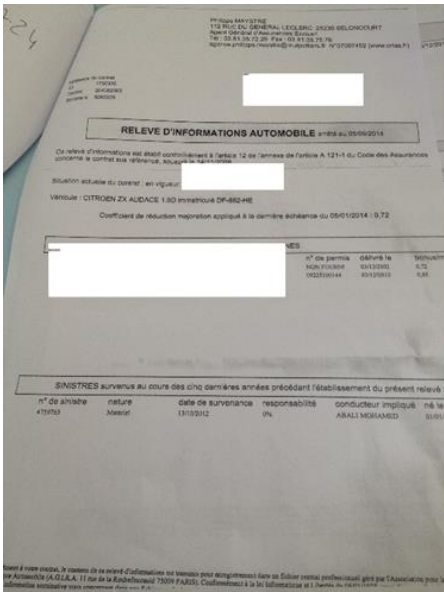
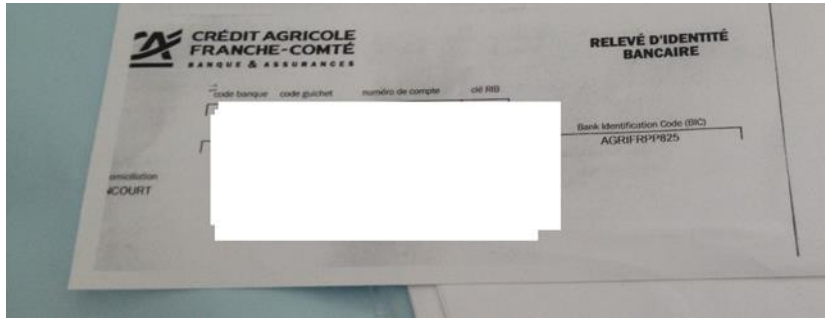
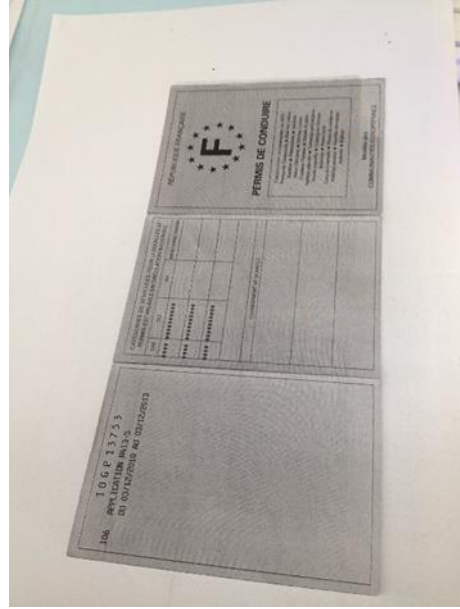
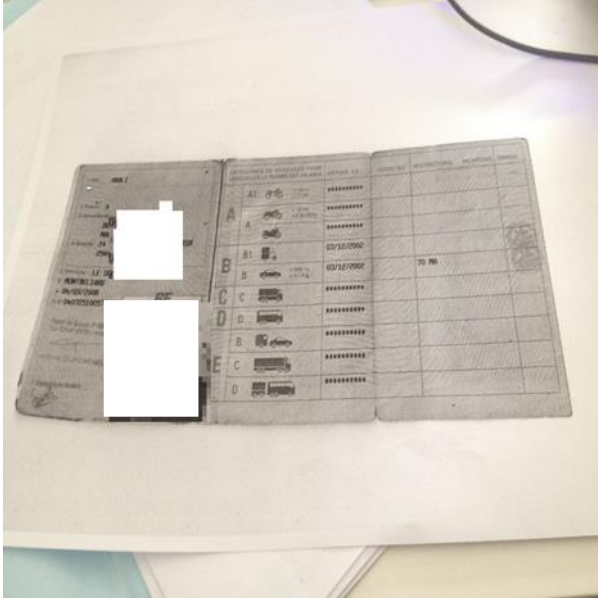
I really hope joining this degree because I think it is the one which matches the most with my wish and will thereafter give me the knowledge acquired for the organisation.

It should be noted that to have the opportunity to join Maeva Assurances in traineeship in the service « damage » next year which delights me. As a matter of fact, it is not an opportunity given to everyone. I also believe that this block release degree will enable me to live fully my dream since there is a part in school and an other in companies. I think it is a « springboard », to learn about several professions which exist in this sector except underwriter/broker.

I am determined to succeed, and I am going to do everything in my power to join this degree.

# ANNEXES

Annexe 1 : (Constitution dossier clients) Pièces nécessaires à une souscription d'une assurance





## Annexe 2 : Conditions particulières (document à signer par le client)

**SMAM IARD**

Votre n° d'adhésion : 00217882  
Votre n° de contrat : 000082713

Ce contrat prend effet le 28/02/2019 à 09h00  
Téléphone assistance : 01 01 01 20 10

**Conditions Particulières Assurance Auto**  
Souscripteur: M. ABALI MOHAMED  
23 RUE DES GRANDS BOIS  
25400 AUCOURT

**Vos contacts**

SMAM IARD ASSURANCES  
20 99 82 28 11  
25400 AUCOURT  
www.smam-iard-assurances.com

**Le(s) conducteur(s) assuré(s)**

Nom - Prénom	Date de naissance	Profession	Date n° permis
ABALI MOHAMED	01/07/1982	Salarié autre	03/12/2002
ABALI FATMA	03/07/1989	Salarié agricole	03/12/2010

**Votre véhicule assuré**

Véhicule : CITROEN ZX AUDACE 1.8D, de 9 CV, immatriculé DF-882-HE, mis en circulation le 28/02/1997, acquis le 28/02/2014, appartenant au souscripteur.  
Usage : "Travail privée" / usage agricole/travail sédentaire Lieu de garage : 25400 AUCOURT  
Coefficient de Réduction Majoration du contrat : 0.68

**Vos garanties choisies**

Vous avez retenu la formule : Tiers

Responsabilité civile/Dédomme-Recurso 11  
Dommages corporels conducteur 500 000 €

Options : Assistance sans véhicule de remplacement Elite 0 km

Assistance sans véhicule de remplacement Elite 0 km  
(1) Limite de garantie pour les dommages matériels : 100 000 000 €

Les garanties s'appliquent dans les conditions, limites et exclusions des conditions générales du contrat et des Conditions Particulières suscrites.

**Vos avantages**

Pratique de la carte "AssuranceCar" permet de bénéficier de la réduction de votre contrat assurée par votre carte de paiement "AssuranceCar" au 15 septembre 2020 et sous réserve de la validité de votre contrat d'assurance.

**Votre cotisation**

Cotisation annuelle de référence HT au 05/01/2019	233,50 €
Cotisation annuelle HT après Coeff. de bonus de 0.88	198,78 €
Cotisation et garanties facultatives	43,4 €
Taxes, frais, cotisations obligatoires	87,74 €
<b>La cotisation annuelle est de :</b>	<b>289,92 € TTC</b>

Vous choisissez le paiement mensuel : le premier verse de 41,44 € TTC (32,16 € + 9,28 €) est effectué le 15 du mois de la date de prise d'effet.

Le montant mensuel est de 22,16 € TTC par mois. Il sera affecté le 15 du mois sur le compte indiqué ci-dessous.  
Votre cotisation est prélevée hors eventuelles évolutions réglementaires. Elle reste valable jusqu'à la date de prochaine échéance de votre contrat.

**Mandat de prélèvement**

J'autorise Suravenir Assurances à prélever sur le compte PK7812500200156004820436 / ADRFRPP925 au titre des cotisations à leur échéance ainsi que les sommes prévues être dues au titre du présent contrat. La référence unique de mandat est 020082713 et le numéro ICS de Suravenir Assurances est FR02Z2A25399.

**Classe applicable au contrat**

Classe Prêt de volant : (non applicable au conjoint/concubin/pacé désigné au contrat)  
Franchise de 1 500 € pour toute personne âgée de moins de 21 ans ou ne pouvant justifier de trois années de permis.  
- Valeur minimale d'indemnisation : Valeur de remplacement du véhicule, à dire d'expert, avec un minimum de 1 000 €  
- Réduction 2ème Véhicule : Le souscripteur bénéficie de la réduction tant qu'il assure au moins un autre véhicule à Suravenir Assurances.

**000082713 N°immatr. DF-882-HE**

**Votre accord**

M. ABALI MOHAMED soussigné au contrat, déclare que si, en matière de son contrat, conclusion ou renouvellement, il est intervenu un événement de force majeure, il en informe immédiatement la Compagnie. La Compagnie s'engage à prendre en compte les circonstances de force majeure et à adapter les conditions de son contrat en conséquence. Elle s'engage à suspendre ou à interrompre le contrat pendant une période maximale de 3 (trois) mois de force majeure. Elle s'engage à ne pas effectuer d'actes de gestion pendant la durée de la suspension du contrat. Un accord de force majeure est conclu, suspendu ou révoqué en vertu de la présente déclaration. La Compagnie s'engage à ne pas effectuer d'actes de gestion pendant la durée de la suspension du contrat. Le souscripteur s'engage à ne pas effectuer d'actes de gestion pendant la durée de la suspension du contrat. Le souscripteur s'engage à ne pas effectuer d'actes de gestion pendant la durée de la suspension du contrat.

Je déclare avoir lu et compris le contenu de ce contrat, ainsi que les conditions générales et particulières de ce contrat. Je reconnais avoir été informé des documents nécessaires à la validation et à l'acceptation de ce contrat d'assurance par la Compagnie, la copie du permis des conducteurs désignés, la copie de la carte d'assurance précédente sur une période de 24 mois (ou de 36 mois pour un bonus/malus justifié de 9 ans ou plus de 3 ans).  
Je m'engage à les fournir dans un délai de 45 jours suivant la prise d'effet de mon contrat.  
A défaut, passé ce délai, le souscripteur s'expose à ce que son contrat soit résilié par la Compagnie.

Le souscripteur est informé que toute réticence, inexactitude ou fausse déclaration est susceptible d'entraîner des sanctions prévues au Code des assurances articles, L113.8 et L113.9.

Le : 01/07/2019

Signature précédée de la mention "lu et approuvé"

Pour Suravenir Assurances,  
Par délégation,  
SMAM IARD  
25400 AUCOURT  
Tél : 01 01 20 10 11  
SIRET : 500082713 RCS BELFORT  
ORIAS : 12069069

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assurance, des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par l'assureur, responsable de ce traitement informatique de votre demande, pour des finalités d'information commerciale ainsi que de gestion et d'évaluation du risque. Ces données sont traitées par les établissements et sociétés de notre Groupe et nos partenaires intervenant dans le cadre de la gestion du contrat. Un support verbalisé des conversations téléphoniques a été mis en place par l'assureur, pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont eux aussi traités par l'assureur.  
En vertu de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit de consultation, de rectification, d'opposition des données ou d'engagements vous concernant. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez contacter votre conseiller ou le service client de l'assureur.

## Annexe 3 : Recherche de prospects pour la distribution de Flyers

banque assurance Audincourt (25400)

Activité Localité Services en ligne Horaires

**1 MAAF Assurances** + d'infos 1 avis  
 8 Bis av Révolution, 25400 AUDINCOURT Ouvert  
 sociétés d'assurances  
 Prestations : Assurance auto, Crédit auto, Assurance habitation, responsabilité civi...  
 Clientèle : Particuliers, professionnels, entreprises

DEMANDER UN DEVIS SITE INTERNET PLAN AFFICHER LE N°

**2 MAAF Assurances** + d'infos 1 avis  
 8 Bis av Révolution, 25400 AUDINCOURT Ouvert  
 mutuelles d'assurances  
 Prestations : Assurance auto, Crédit auto, Assurance habitation, responsabilité civi...  
 Clientèle : Particuliers, professionnels, entreprises

DEMANDER UN DEVIS SITE INTERNET PLAN AFFICHER LE N°

**3 Aviva Comte Philippe** + d'infos Ecrire un avis  
 66 grande rue, 25400 AUDINCOURT  
 agents généraux d'assur...

(26 Résultats)

## Annexe 4 : Création de dossier dans le logiciel « Wunderlist »

The screenshot displays the Wunderlist application interface. On the left, a sidebar lists various categories with their respective counts. The main area shows a task list for the 'AGENCE AUDINCOURT' project, with a search bar at the top and a '+ Ajouter une tâche...' button. The task list contains 15 items, each with a checkbox and a description.

Category	Count
GIRARD	472
STAGIAIRES	3
Association de défense des as...	1
RÉSILIATION HAMON	3
COMMANDE DE CARTES VE...	7
SINISTRES STRASBOU...	16
SINISTRES AUDINCO...	12
ARA ENVOYER - LOI HAMON	2
PROSPECTS	3
RÈGLEMENTATION	2
CLIENTS À RAPPELER	6
PROCESS DE GESTION	1
DOCUMENTS	27
CODES COMPAGNIES	1
NOS CONTACTS	50
AGENCE STRASBOU...	125
AGENCE AUDIN...	281
AGENCE BISCHHEIM	8
CONTRATS RÉSILIÉS	11
RÉCLAMATIONS	38

Task	Status
+ Ajouter une tâche...	
<input type="checkbox"/> DOUMI HOUARI - AUTO - FBASSURANCES - DALT@1277648	
<input type="checkbox"/> JARBU Samir-AUTO-NETVOX-A323979	
<input type="checkbox"/> ZENOVIC ALMIR-AUTO-NETVOX-A292917 AV	
<input type="checkbox"/> HAMOUCH MORAD - AUTO - SOLLY AZAR - AVT 2 6845475	
<input type="checkbox"/> ERROUISSI SABAH-AUTO-NETVOX-A323554	
<input type="checkbox"/> AYDEMIR FEDAI - HABITATION - SMAM - GC00658658 - EC	
<input type="checkbox"/> EL AJJOURI OMAR - RACHAT DE FRANCHISE - MALJ - AN	
<input type="checkbox"/> BOUHOUT DRISS-AUTO-SMAM-GC00684907	
<input type="checkbox"/> LAHCEN NELLA-AUTO-NETVOX- A323351	
<input type="checkbox"/> BOUADMA SAMIR-AUTO-NETVOX-A322850	
<input type="checkbox"/> EL KORDI BOUBKER-AUTO-NETVOX-1A-Y103082	
<input type="checkbox"/> BELKADI YOUSSEF-MRH-NETVOX- 5788000204-749339	
<input type="checkbox"/> SUSLER TUMLER-MRH-SMAM-GC000550289 AVENANT N°1 - EC	
<input type="checkbox"/> CHATOU ADEL -AUTO-NETVOX-A322303 AVENANT N°3	
<input type="checkbox"/> EL BIAR LAMIAE-AUTO-NETVOX-AU11502028S AVENANT	

## Annexe 5 : Imprimer et scanner des feuilles vertes (Assurance collée sur la voiture)

**GRUPE AMI assurances**

Entre cabinets clients  
**CABINET MAMSA ASSURANCES (096)**  
 105 ROUTE DES BOUARDS  
 67200 STRASBOURG  
 Tel. 03 88 50 25 26 - Télécopie 03 88 36 97 50

Entre cabinets clients  
**GRUPE AMI 3F**  
 25 Port Saint Denier - 67000 TOULOUSE  
 Tel. 03 83 76 07 40 - Télécopie 03 83 71 67 68

Assuré(e)  
 N° d'assurance  
 Véhicule  
 Matriculation

M. CEYHAN KENAN  
 18 RUE DES PRES  
 25400 AUDINCOURT

Madame, Monsieur, Cher Client,

Nous avons le plaisir de vous remettre votre carte internationale d'assurance automobile, ainsi que votre certificat d'assurance, valables pour la période indiquée.

Si vous voyagez à l'étranger, nous vous conseillons de prendre connaissance des informations figurant au verso, et de conserver avec vous le Bole de nos correspondants.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, Cher Client, l'expression de nos sentiments dévoués.

Le Groupe Ami 3F

**CERTIFICAT D'ASSURANCE**  
 INTERNATIONAL  
 AUTOMOBILE  
 N° d'assurance  
 2540094624  
 ASSURANCE N° 45 16 55 50

**1. CARTE INTERNATIONALE D'ASSURANCE AUTOMOBILE**  
 1. INTERNATIONAL MOTOR INSURANCE CARD

2. Entez avec l'autorisation du Bureau Central Français.

3. VALABLE

DU		AU	
Jour	Mois	Jour	Mois
27	01	20	11
2015		2015	

4. Code pays / Code assureur / Numéro  
**F/943/94624**  
 Carte numéro 280 259

5. N° d'immatriculation (ou à défaut N° du chassis ou N° du moteur)  
**AG-874-JF**

6. Catégorie du véhicule \*  
**A**

7. Marque du véhicule  
**Citroën**

8. Valeurs territoriales  
 Cette carte est valable pour les pays dont le code est inscrit pour utilisation complémentaire, en outre avec cette carte. Dans chaque pays visité, le titulaire de la carte garantit, pour sa loi à l'égard de l'assurance, pour la loi à l'égard de l'assurance du véhicule visité et, la couverture d'assurance conformément aux lois de ce pays relatives à l'obligation d'assurance. Pour l'identification du Bureau approuvé, voir au verso.

A B BG CY FI CE D DK E EST F FN GB GR H I IRL IS L LT LV M N NL P PL  
 NO F SK SLD CN AL AND BH BY HR S W MA MD MK MNE RUS RS<sup>1)</sup> TN TR UA

9. Nom et adresse du souscripteur de la police (ou utilisateur du véhicule)  
**CEYHAN KENAN**  
**18 RUE DES PRES 25400 AUDINCOURT**

10. Cette carte a été délivrée par  
**GRUPE AMI 3F S.A. au capital de 420 000 € - 25 Port Saint Denier 31000 TOULOUSE**  
**N°S Toulouse 9 420 539 412 90014 - N° ORIAS 07223019**  
 Sous couvert de  
**ASA**  
**26 rue Drouot**  
**75009 PARIS**

11. SIGNATURE DE L'ASSUREUR  
 Par délégation

Informations utiles :  
**ASSISTANCE GROUPE AMI 3F**  
**cas de besoin : 01 45 16 55 50**

N° 280 259

Spécies de véhicules - Code  
 B. MOTOCYCLE C. CAMION OU TRACTEUR D. CYCLE A MOTEUR AUXILIAIRE E. AUTOBUS OU AUTOCAR F. REMORQUE G. AUTRES

## Annexe 6 : Publipostage insertion d'informations clients

Titre	Nom	Prénom	Adresse	Code postale	Ville	Compagnie	Référence	Mois
Monsieur	NICOLA	NELU JUNOR	36 RUE TITE-LIVE	67200	STRASBOURG	SMAM	GC00656819	février et de mars
Monsieur	DARAMEH	MOMODOU	3 RUE DE LA 8E LEGION	67200	STRASBOURG	SMAM	GC00405706 et GC00444993	mars
Monsieur	FALAH	ALI	4 RUE JULES EMILE ZINGG	25700	VALENTIGNEY	SMAM	GC00636597	février et de mars
Monsieur	CHERIF	AMINE	196 ROUTE DE MITTELHAUSBER	67200	STRASBOURG	SMAM	GC00584686	février et de mars
Monsieur	EL BOUNANE	HASSANE	31 GRANDE RUE	25400	EXINCOURT	SMAM	GC00561248	mars
Monsieur	KEHRES	MATTIAS	9C RUE DU RIVAGE	67540	OSTWALD	SMAM	GC00441393	février
Monsieur	AZOUAGH	JADID	48 RUE OEMICHEN	25200	MONTBELIARD	SMAM	GC00531331	mars
Monsieur	ALI-LEMOUIS	SALIM	54 RUE DE LA BEUSE AUX LOU	25200	MONTBELIARD	SMAM	GC00484925	février
Monsieur	TANOUE	SMAIL	3 RUE DE LA CHARBONNIERE	25400	AUDINCOURT	SMAM	GC00619920	janvier et de février
Monsieur	TRARI-MARZOUKI	ZOUBI	1 RUE COURS KRATZ	67000	STRASBOURG	SMAM	GC00488792	février
Madame	KONGO	KULUSA	3 RUE STE CECILE	67100	STRASBOURG	SMAM	GC00450503	mars
Monsieur	BOUCAUT	MANUEL	7 RUE DES VOSGES	67230	HUTTENHEIM	SMAM	GC00606453	février et de mars
Monsieur	BENZAAMA	ABDALLAH	14 RUE DU 8 MAI	25200	MONTBELIARD	SMAM	GC00597512	février
Monsieur	WOELFFEL	MATTHIEU	39 RUE DES PETITES FERMES	67200	STRASBOURG	SMAM	GC00629492	mars
Madame	NEJJARI	ZAHIA	16 PLACE DE L'ILE DE France	67100	STRASBOURG	SMAM	GC00464691	mars
Madame	AKCHAR	ZOUBIDA	30 RUE DU BANC DE LA ROCHE	67000	STRASBOURG	SMAM	GC00451098	janvier et de février
Monsieur	BEL	AURELIEN	2 RUE SAINT SAENS	90000	BELFORT	SMAM	GC00469561	janvier et de février
Monsieur	TAS	MURAT	1 COURS KRATZ	67000	STRASBOURG	SMAM	GC00543832	mars
Madame	DO CEU FERNANDES	MARIA	105 RUE DE SELONCOURT	25400	AUDINCOURT	SMAM	GC00511608	mars
Monsieur	JARBU	SAMIR	7 RUE MASSENET	25200	MONTBELIARD	SMAM	GC00606696	février

**Annexe 7 : Courrier de relance  
nécessaire publipostage**

*maeva* assurances



« Titre » « Nom » « Prénom »  
« Société »  
« Adresse1 »  
« Adresse2 »  
« Code postal » « Ville »

Strasbourg, le samedi 23 avril

y

N/Réf : « Compagnie » - « référence contrat »  
« Type\_de\_courrier »

« Titre » « Nom »,

En date du « date contrat » vous avez souscrit par notre intermédiaire un contrat d'assurance. Nous vous remercions de votre confiance et restons évidemment à votre disposition pour toute(s) question(s).

Suite à la souscription de ce contrat, nous vous rappelons que celui-ci est incomplet et restons dans l'attente des éléments avant le « date\_limite\_documents » :

« Pièce1 »  
« Pièce2 »  
« Pièce3 »  
« Pièce4 »  
« Pièce5 »  
« Pièce6 »

Nous profitons de ce courrier pour vous communiquer l'ensemble de vos différents contacts :

Agence MAEVA Assurances Audincourt : **09 72 46 55 11**

[audincourt@maeva-assurances.com](mailto:audincourt@maeva-assurances.com)

Lundi : 14h30 à 18h00

du Mardi au Vendredi : 09h30 – 12h00 / 14h30 – 18h00

Samedi : 09h30 – 12h00

Agence MAEVA Assurances Strasbourg : **03 88 30 28 28**

Du Lundi au Vendredi : 09h30 – 12h30 / 14h30 – 17h30

[contact@maeva-assurances.com](mailto:contact@maeva-assurances.com)

Service Sinistres : **09 72 31 73 55**

[sinistre@maeva-assurances.com](mailto:sinistre@maeva-assurances.com)

du Lundi au vendredi : 09h30 – 12h00

Assistance 24/24h : «**Numéro Assistance** »

Notre barème de frais :

Evènements	Frais
Deuxième avenant contrat de moins de 12 mois	20 €
Deuxième avenant contrat de moins de 24 mois	15 €
Résiliation non-paiement de primes	100 €
Résiliation défaut de pièces et/ou fausse déclaration	100 €
Mise en demeure (impayé)	40 €
Chèque sans provisions	50 €
Rejet de prélèvement	8 €
Remise en vigueur d'un contrat (impayé ou défaut de pièces)	20 €

Dans l'attente de vos documents, nous vous prions «**Titre**» «**Nom**», de croire en l'expression de nos sentiments distingués.

Mario RIBEIRO GONCALVES  
Gérant,

## Annexe 8 : Déroulement d'un appel

En dehors des délais convenus avec vos clients, vous devez les relancer systématiquement en cas de retard de paiement. La méthode consiste à relancer en plusieurs étapes : la relance téléphonique (aimable et non agressive).

Bonjour Maeva Assurances Hanifa Amghar Stagiaire

Pourrais-je parler à .....

Pour le contrat en date du ... / ... / ..., Pour assurer .....

Or, à cette date il nous manque des documents .....

Vous pouvez me les rapporter au plus vite ou les envoyer à l'adresse suivante :

Maeva-Assurances.com

Nous comptons sur votre compréhension ...

Au revoir, Monsieur ...



## Annexe 9 : Création de devis

**SMAM IARD** Automobiliè Habitation Vie privée Personnes

**Automobile**

Synthèse client Questionnaire Véhicule Conducteurs Tarifs Résumé

**Le souscripteur et/ou son conjoint, concubin, partenaire pacsé (s'il est désigné comme 2ème conducteur)**

Sont âgés d'au moins 21 ans à la prise d'effet du contrat et maximum 75 ans.  
 Peuvent justifier de 3 ans d'assurance à leur nom ou en tant que conducteur désigné à la souscription.  
 Peuvent justifier d'un CRM <= 1.  
 Peuvent fournir un relevé d'informations datant de moins de 3 mois à la souscription et couvrant une période de :  
 - 24 mois pour un coefficient réduction/majoration de 0.50 de plus de 3 ans,  
 - 36 mois dans les autres cas.  
 N'ont pas fait l'objet d'une résiliation compagnie, et ont déclaré au maximum 3 sinistres non responsables OU 1 sinistre matériel responsable + 1 sinistre non responsable, à l'exclusion de tout sinistre corporel responsable, au cours des 3 dernières années.  
 N'ont pas fait l'objet d'une annulation ou d'une suspension de permis supérieure à 2 mois, ni reconnus coupables de délit de fuite, conduite en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiants au cours des 5 dernières années.  
 N'ont pas d'enfant(s), titulaire(s) du permis de conduire depuis moins de 3 ans, conduisant le véhicule au moins une fois par semaine.

**Le véhicule**

N'est pas utilisé pour le transport à titre onéreux de marchandises (livraisons, coursiers, messagerie) ou de voyageurs (taxi) même à titre occasionnel.  
 N'est pas utilisé dans le cadre d'un usage « Tous déplacements » (visiteur médical, représentant ou démarcheur à domicile)

Votre client remplit les conditions de souscriptions(\*) énoncées ci-dessus.

(\*) se reporter aux critères de souscription fournis dans la documentation technique

**SMAM IARD** Automobiliè Habitation Vie privée Personnes

**Automobile**

Synthèse client Questionnaire Véhicule Conducteur Tarifs Résumé

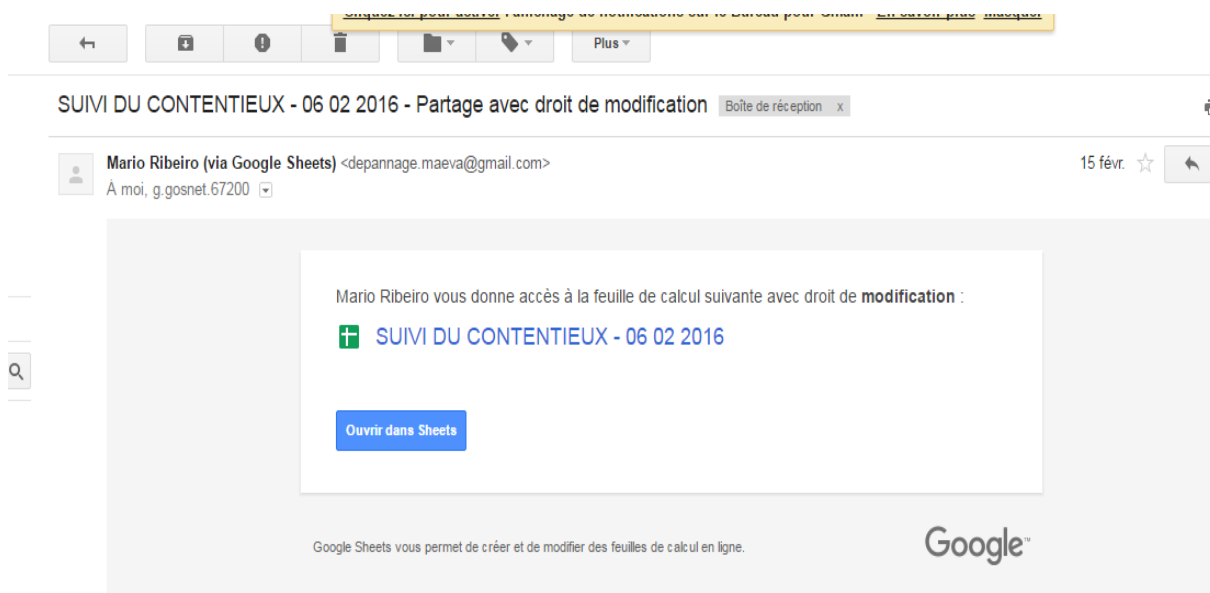
Périodicité Mensuelle Jour de prélèvement 05  
 Stat 15% BA Type franchise Minoré  
 Forfait kilométrique Illimité

Choix de la formule  Tiers  Tiers étendue  Tous risques

Garanties liées aux formules	Limites	Franchise			
Responsabilité civile (garantie obligatoire)	-				
Défense recours	-				
Dommages corporels du conducteur	500 000 €				
Bris de glace	-				
Catastrophes naturelles	-	380.00			
Vol incendie	-	168.00			
Attentat	-				
Dommages tous accidents	-	168.00			
		Annuelle	Semestrielle	Trimestrielle	Mensuelle
<b>TOTAL GARANTIE EN INCLUSION</b>		<b>786.68</b>	<b>393.34</b>	<b>206.36</b>	<b>68.78</b>

Options	Limites				
<input checked="" type="checkbox"/> Assistance sans Véhicule de remplacement	Elite - 0 km				
<input type="checkbox"/> Assistance avec Véhicule de remplacement	Budget - 30 km				
<input checked="" type="checkbox"/> Contenu Privé	800 €				
<input checked="" type="checkbox"/> Accessoires	1 600 €				
<input type="button" value="Recalculer"/>					
		Annuelle	Semestrielle	Trimestrielle	Mensuelle
<b>TOTAL GARANTIE EN OPTION</b>		<b>97.23</b>	<b>48.61</b>	<b>25.52</b>	<b>8.50</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>883.91</b>	<b>441.95</b>	<b>231.88</b>	<b>77.29</b>

## Annexe 10 : Suivi du contentieux




The image shows a screenshot of a Gmail email notification. At the top, there is a browser toolbar with various icons and a 'Plus' dropdown menu. Below that, the email header shows the subject 'SUIVI DU CONTENTIEUX - 06 02 2016 - Partage avec droit de modification' and the sender 'Mario Ribeiro (via Google Sheets) <depannage.maeva@gmail.com>'. The email body contains a message from Mario Ribeiro granting access to a Google Sheet with modification rights. The sheet title is 'SUIVI DU CONTENTIEUX - 06 02 2016'. A blue button labeled 'Ouvrir dans Sheets' is provided for access. At the bottom, there is a Google logo and the text 'Google Sheets vous permet de créer et de modifier des feuilles de calcul en ligne.'

SUIVI DU CONTENTIEUX - 06 02 2016 - Partage avec droit de modification

Mario Ribeiro (via Google Sheets) <depannage.maeva@gmail.com>  
À moi, g.gosnet.67200

Mario Ribeiro vous donne accès à la feuille de calcul suivante avec droit de **modification** :

 [SUIVI DU CONTENTIEUX - 06 02 2016](#)

[Ouvrir dans Sheets](#)

Google Sheets vous permet de créer et de modifier des feuilles de calcul en ligne.

Google™