

FAIRE FACE

LE JOURNAL D'INFORMATION DE LA CAMEIC

EDITO

La CAMEIC, à la conquête de la qualité...

En ce début de la nouvelle année 2010, la CAMEIC se porte bien. Elle a poursuivi son développement tout au long de l'année 2009, et de nouveaux sociétaires nous ont rejoints. Mais pour que ce développement reste harmonieux, il est nécessaire de l'accompagner d'une qualité de service irréprochable. C'est du moins l'ambition que nous nous sommes fixée. Car il ne s'agit pas simplement de créer des produits d'assurance performants, encore faut-il que ceux qui nous font confiance accèdent aussi à un service de qualité : qualité du produit bien sûr, qualité de la gestion ensuite, mais aussi qualité de la communication qui s'installe entre la CAMEIC et ses sociétaires.

Pour cela, nous avons porté nos efforts en cette fin d'année 2009 sur la mise en place de procédures « qualité » qui ont pour but de créer une relation de confiance entre la CAMEIC et chacun de nos sociétaires. Cela nous permet de vérifier avant même la mise en place du contrat, qu'il y a bien adéquation entre les attentes du sociétaire et ce que nous sommes en mesure de lui apporter. Nous veillons ainsi à ce que personne ne se trompe sur la nature des garanties ou sur la nature des besoins du client. Mais comme la bonne connaissance d'une assurance n'intervient qu'avec une certaine pratique, nous réitérons notre appel, quelque mois après l'adhésion, afin d'être certain que rien n'a été négligé par nos services. Nous demeurons ainsi en permanence à l'écoute de nos sociétaires.

Cette volonté de qualité passe également par la recherche de nouveaux talents, et nous remettrons à cette occasion en février prochain, pour la deuxième année consécutive, le prix CAMEIC du meilleur étudiant de BTS de l'Ecole Supérieure d'Assurances (ESA) à Paris. Ce prix d'une valeur de 2 000 €, récompense à la fois la performance de l'étudiant qui s'est avéré être le plus méritant lors de ses études de BTS et l'encourager ainsi à poursuivre dans cette voie des études supérieures. Nous aurons bien sûr l'occasion d'en reparler lors du prochain numéro de notre FAIRE FACE.

Dans cette attente, nous présentons à l'ensemble de nos sociétaires et partenaires, **nos meilleurs vœux** pour cette nouvelle année.

Jean-Michel PLA
Directeur Général

s o m m a i r e

EDITO p.1

SOLUTIONS

Objectif Qualité p.2

ZOOM

La CAMEIC spécialiste de l'assurance chômage en France p.3

NOUVEAU

MAESTRO, assurance dommage instruments de musique p.4

MANIFESTATION

2e remise du prix CAMEIC p.4

PARTENARIAT

BVR nouveau partenaire de la CAMEIC en MRH p.4



“...La CAMEIC
à la conquête de la
qualité...” ”

CAMEIC

Objectif Qualité : quand Qualité rime avec Assuré !

Une expérience du service qualité par Marion GROUSSAT, collaboratrice au service Qualité de la CAMEIC

Faire Face : Pourquoi mettre l'accent aujourd'hui sur une démarche qualité à la CAMEIC ?

Marion GROUSSAT : Il a toujours existé un service qualité-réclamation à la CAMEIC, à la disposition des adhérents pour toutes nos garanties, aussi bien pour prendre en compte les observations de nos clients et y répondre, que traiter les éventuels litiges.

Mais ce service qualité avait plutôt un caractère « passif » dans le sens où nous attendions les possibles remarques ou réclamations de nos clients.

Aujourd'hui, nous avons décidé de nous engager dans une démarche active auprès de nos sociétaires.



F.F : En quoi consiste cette nouvelle démarche ?

M.G : C'est une nouvelle méthode de travail qui implique bien sûr le service qualité, mais également l'ensemble des services de la CAMEIC, car tout un chacun, quelle que soit la place occupée dans l'entreprise se doit de travailler dans le but d'apporter toute satisfaction à nos sociétaires. Ce sont avant tout nos clients et ils doivent être servis comme tels. Il s'agit donc d'un changement dans la manière de travailler de chacun. Le but essentiel étant de s'assurer que les garanties souscrites correspondent parfaitement aux attentes et aux besoins de nos clients.

Afin que la démarche soit réellement productive, il est tout aussi important que le service qualité puisse effectuer un retour du diagnostic réalisé vers les différents services, car l'expérience doit servir à améliorer nos circuits et nos méthodes.

F.F : Quels sont les objectifs poursuivis ?

M.G : On mesure généralement l'efficacité d'un service qualité au niveau de réclamations, voire de contentieux à traiter. Notre objectif principal est de réduire à sa plus petite expression le niveau de ces réclamations et contentieux. Ce n'est un secret pour personne que le domaine de l'assurance est le plus souvent rébarbatif pour celui qui s'assure, et ceci est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de produits très techniques comme par exemple l'assurance chômage. La connaissance du produit d'assurance auquel on souhaite adhérer est généralement inversement proportionnelle à la surinformation dont on dispose aujourd'hui par le biais des médias ou d'Internet. Il s'ensuit généralement un rejet chez la plupart des assurés qui souscrivent sans réellement poser les bonnes questions, qu'ils seront inéluctablement conduits à se poser à l'apparition d'un sinistre. Et là, c'est généralement la déception qui domine, quand ce n'est pas la suspicion à l'égard de l'assureur ou la désagréable impression d'avoir été trompé sur la marchandise.

Ce sont toutes ces phases désagréables et improductives au possible que nous souhaitons sinon éradiquer, du moins, éviter, en intervenant très en amont, lors de la souscription du produit. Il s'agit donc d'un service après-vente et non pas d'une action de vente.

F.F : Quels sont les moyens mis en œuvre pour y parvenir ?

M.G : Dans un premier temps, si l'on veut intervenir le plus en amont possible après l'acte de vente, il est impératif d'anticiper les besoins de nos clients. Cela peut se traduire de la façon suivante :

- être à l'écoute de nos clients et de nos partenaires afin d'identifier leurs besoins et les satisfaire au mieux ;
- tenir un inventaire exhaustif et complet de toutes les situations qui sont déjà présentes dans l'entreprise et qui ont conduit soit à des réclamations, soit à un contentieux ;
- utiliser cet inventaire dans un but dynamique d'amélioration de nos procédures ;

• mesurer au moyen d'enquêtes de satisfaction, de questionnaires, si les procédures mises en place sont efficaces du point de vue de nos clients.

F.F : Comment s'organise votre travail pour parvenir à la qualité de service recherchée ?

M.G : Notre programme qualité consiste dans une prise de contact avec le client, entre le moment où il nous fait parvenir son adhésion et celui où le contrat va lui être adressé. Il est indispensable de vérifier avec le client que nous sommes bien en phase sur ce qu'il attend du produit acheté, par exemple sur le niveau des garanties.

Nous recherchons avant tout la satisfaction du client, par conséquent, nous préférons ne pas conclure un contrat plutôt que laisser planer la moindre ambiguïté sur nos garanties.

Si un client s'est trompé, sa demande d'adhésion est simplement annulée, sans autre formalité et alors même qu'il dispose d'un délai de 14 jours pour renoncer lui-même au contrat. Notre action qualité se prolonge 3 mois après la souscription, par un rappel systématique de nos clients pour s'assurer que le contrat est toujours adapté à leurs besoins et leurs attentes.

Ces prises de contact successives, dépourvues de toute ambition commerciale, sont de nature à forger la confiance de nos sociétaires envers la CAMEIC.

F.F : Ne s'agit-il pas là d'une démarche improductive pour votre Société ?

M.G : Tout d'abord, l'objectif d'une Société d'assurances mutuelle comme la CAMEIC n'est pas la recherche du profit pour le profit, et notre caractère mutualiste reste le leitmotiv de notre action. Ensuite, je pense qu'une démarche qualité a pour effet d'améliorer tous les ratios de l'entreprise.

Mieux vaut agir avant la crise, car améliorer la qualité c'est améliorer les coûts, ce qui peut nous amener à réviser nos tarifs à la baisse ou nos garanties à la hausse.

C'est parvenir à faire plus sans besoin d'énergie supplémentaire.

Pour plus de renseignements

Service Qualité de la CAMEIC / Tél : 01.45.22.85.64



LA GAMME DES PRODUITS DE LA CAMEIC

Risques sociaux

- Assurance grève, conflits sociaux **INTAC**
- Assurance chômage complémentaire des cadres **AGAPE**
- Assurance chômage complémentaire des non cadres **APRES**
- Assurance chômage des non salariés et dirigeants d'entreprise **ATRIDE**
- Assurance individuelle accident **AIA**
- Assurance blessures et brûlures
- Assurance complémentaire santé

Risques spéciaux

- Assurance annulation d'événements, concerts, spectacles, festivals **ARIAS EVENEMENTS**
- Assurance annulation mariage, budget mariage inférieur ou égal à 4.500 € **IMENE**
- Assurance annulation mariage, budget supérieur à 4.500 € **ARIAS MARIAGE**
- Assurance annulation fêtes et réceptions privées ou professionnelles **ARIAS FETES ET RECEPTIONS**
- Assurance annulation réservation hôtelière **ARESA**
- Assurance dommages mécaniques **PANAUTO**

Risques financiers

- Assurance remontées publicitaires **APEFI**
- Assurance loyers impayés **APEFI**

Risques dommages

- Assurance multirisque équestre et mortalité des équidés
- Assurances animaux (chiens/chats) **CALINIA**
- Assurance multirisques habitation
- Assurance multirisque professionnelle des établissements équestres

Plus de renseignements sur
www.cameic.com

La CAMEIC spécialiste de l'assurance chômage en France

Progression des chiffres du chômage en 2009

Comme l'a justement souligné, l'article de **La Tribune** paru le 28 décembre dernier, « l'assurance perte d'emploi redevient à la mode », la hausse des chiffres du chômage incitant de plus en plus les salariés à se protéger en souscrivant des assurances privées. En effet, le chômage reste la première crainte des français et crise économique oblige, le nombre de chômeurs indemnisés en novembre 2009 a enregistré une augmentation de 13,8% par rapport à 2008, portant le nombre à 2 470 600*.

L'assurance chômage, un acte volontaire

Si le sujet est préoccupant et les inscriptions à l'ANPE pour cause de licenciement économique ont fortement progressé, le choix de souscrire une assurance chômage complémentaire reste une démarche personnelle, un engagement pour vous et votre famille.

- protéger ses revenus

Si l'on ne peut se prémunir contre le risque de chômage, il est toutefois possible de protéger ses revenus et de maintenir son salaire le temps de faire face à cette période difficile et d'aborder sereinement son retour à l'emploi.

- gérer sa carrière

Votre contrat d'assurance chômage souscrit individuellement, vous permet de rester « mobile » et de pouvoir profiter ainsi de toutes les opportunités professionnelles qui s'offrent à vous. Vous pouvez alors sans crainte, entreprendre de nouveaux projets sans faire supporter des risques financiers à votre famille.

Des solutions adaptées à toutes les catégories professionnelles

→ destinées aux cadres et autres salariés du secteur privé avec les garanties chômage **AGAPE** et **APRES** ;

→ destinées aux chefs et dirigeants d'entreprise, travailleurs non salariés, indépendants ainsi que toute personne non couverte par l'assurance chômage de l'UNEDIC, avec la garantie chômage **ATRIDE**.

Au-delà de la protection chômage...

Aux difficultés liées au chômage, viennent souvent et rapidement s'ajouter de nouveaux obstacles notamment concernant votre couverture santé. Aussi, pour vous offrir la meilleure protection possible et surtout la plus complète, les assurances de la CAMEIC ne se limitent pas aux indemnités chômage, elles interviennent aussi au niveau de l'assistance, de l'accident et de la prévoyance santé.

- une garantie « assistance » en inclusion gratuite et systématique ⁽¹⁾

→ un service de renseignements téléphoniques, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, apportant aides et conseils en matière d'assistance, de santé et de service à la personne.

- une garantie « accident » en inclusion gratuite et systématique ⁽²⁾

→ en cas de décès ou de perte totale et irréversible d'autonomie accidentels, versement d'un capital représentant la totalité des cotisations HT payées (*voir conditions dans les Dispositions Générales du produit*) et 12 fois l'indemnité mensuelle à laquelle l'assurance chômage donne droit.

- une garantie prévoyance optionnelle ⁽³⁾

→ en cas de décès ou de perte totale et irréversible d'autonomie accidentels, versement d'un capital assorti d'un revenu mensuel ;

→ en cas d'invalidité permanente, versement d'une rente ;

→ en cas d'incapacité temporaire, versement d'indemnités journalières.

Pour plus de renseignements sur nos garanties chômage, contactez notre Service Commercial au 01.45.22.85.64

* source DARES, novembre 2009

(1) dans les contrats AGAPE et APRES - (2) dans les contrats AGAPE, APRES, ATRIDE - (3) réservée aux adhérents AGAPE en activité



NOUVEAU

Oubliez les fausses notes en assurant vos instruments de musique !

Pour vivre votre passion en toute sérénité, que ce soit dans le cadre de vos études, de votre profession, de vos loisirs, la CAMEIC vous propose une protection spécifique pour assurer vos instruments de musique.



Avec le contrat **MAESTRO** en « tous risques sauf », distribué et géré par notre partenaire **Bernard FINCK ASSURANCES**, nous garantissons le remboursement de l'instrument de musique en cas de vol, perte, incendie et autres dommages matériels.

La garantie est acquise, lorsque les instruments et matériels assurés sont utilisés ou sous la garde de l'Assuré, de son conjoint ou de leurs enfants vivant sous le même toit.

Pour plus de renseignements sur la garantie MAESTRO, contactez Bernard FINCK ASSURANCES au 04.67.74.86.68

MANIFESTATION

Deuxième remise du Prix CAMEIC à l'Ecole Supérieure d'Assurances à Paris

Pour la deuxième année consécutive, le **Prix CAMEIC**, d'une valeur de **2 000 €**, sera décerné au **meilleur étudiant de BTS Assurance** (qui se trouve être comme l'an dernier une lauréate dont nous taïrons le nom pour le moment) au titre de la promotion 2009, lors de la cérémonie de remise des prix qui aura lieu dans les locaux de l'Ecole Supérieure d'Assurances (ESA) à Paris le **11 février 2010**.

Rappelons que la vocation initiale de ce prix, hors la récompense légitime qu'il constitue, est avant tout d'aider des étudiants de BTS Assurance à poursuivre un cursus d'études supérieures afin de parvenir un jour sur le marché du travail avec la meilleure qualification possible.

Comme l'an dernier, ce but a été atteint, puisque la lauréate 2009 prépare actuellement une licence d'assurances et poursuivra ensuite avec un master d'assurances à l'ESA, qui a pour mission depuis plus de 25 ans, de former les futurs spécialistes en matière d'assurance. Nous ne manquerons pas de vous présenter la lauréate 2009 dans notre prochain numéro de FAIRE FACE !

Pour plus de renseignements sur les formations dispensées à l'ESA : <http://www.esaassurance.com>



PARTENARIAT

Le cabinet BVR, nouveau partenaire de la CAMEIC pour la garantie MRH



En matière de multirisques habitation, les contrats proposés par la CAMEIC se déclinent sous la forme de pack couvrant l'habitation principale et secondaire ainsi que leurs dépendances.

Ce pack comporte d'une part, des garanties de base fondamentales (incendie, dégât des eaux, vol, bris de vitre etc...) ainsi que des garanties complémentaires qui permettent d'étendre la protection du patrimoine au plein air, à la cave à vin, aux monuments funéraires, à la valeur à neuf et rééquipement à neuf...

De plus, les garanties de base peuvent également être étendues avec la formule **PACK PLUS** aux accidents ménagers, aux contenus des congélateurs...

A nos partenaires déjà présents sur la gestion et la commercialisation de ce produit, les cabinets **AMI 3F** et **SAGESSE**, vient s'ajouter aujourd'hui le **cabinet BVR** à Paris.

Pour plus de renseignements sur nos garanties MRH, contactez notre Service Commercial au 01.45.22.85.64

Nos partenaires

Réassurance

CCR
HANNOVER Ré
SECURA SA
SWISS LIFE
SWISS Ré

Courtage en Réassurance
CRESCENT

Souscription

ACS
AFU
AIP AXELLANCE IMMOBILIER
AMI 3F
BERNARD FINCK ASSURANCES
BVR
CAAREA
DUFAUD ASSURANCES SPECTACLES
ECA ASSURANCES
EURO CONSEIL ASSURANCES
GARDS
GROUPE PONT NEUF
INVENIA ASSURANCES
SAGESSE
SOLLY AZAR

Gestion Financière

BANQUE SAINT OLIVE
DARIUS FINANCE

Courtage

Tous nos partenaires courtiers sont référencés sur notre site www.cameic.com

Contacts : Service Commercial

Patricia TELLIER / Sonia HATTAB
CAMEIC
25, rue de Madrid - 75008 Paris
Tél. 01 45 22 85 64
www.cameic.com
Email : info@cameic.com

FAIRE FACE
LE JOURNAL D'INFORMATION DE LA CAMEIC

Responsable de la publication :
Jean-Michel PLA

Secrétaire de rédaction :
Sandie L'HOSTIS

Rédaction et réalisation : CAMEIC
Crédits photos : CAMEIC ; ESA ; BVR

CAMEIC