

Dossier de presse

5 ans de qualité chez Skandia



Communiqué de presse

Paris, le 25 janvier 2008

LA QUALITE AU CŒUR DE LA STRATEGIE D'ENTREPRISE DE SKANDIA

Fort de son ambition de garantir une qualité de services haut de gamme à ses partenaires Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants, Skandia France a lancé début 2006 de nombreux projets « Qualité » : restructuration des équipes commerciales, gestion et Service Partenaires, mise en place d'indicateurs de mesure et de processus internes rigoureux.

- Afin d'adapter sa qualité de services aux attentes de chaque conseiller, Skandia a défini trois groupes de clientèle : les partenaires Gold, les partenaires VIP et les CGPI.
- L'entreprise a renforcé et réorganisé son équipe commerciale. Composée aujourd'hui de 15 personnes, réparties en 4 directions régionales, elle s'attache à offrir réactivité, disponibilité et expertise.
- Suite à la nouvelle répartition, les équipes du Service Partenaires et du Back-office se sont restructurées et développées afin de répondre efficacement à chaque demande des CGPI.
- De nouveaux outils ont été mis en place afin d'automatiser un certain nombre de tâches à faible valeur ajoutée, et permettre aux équipes d'être plus disponibles pour les partenaires de Skandia.
- Les responsabilités des équipes de Skandia France ont été accrues, afin de favoriser la réactivité dans la prise de décisions.

Au cours de sa dernière enquête de satisfaction, menée auprès de l'ensemble de ses partenaires CGPI, Skandia a récolté les fruits de cette stratégie et obtenu un taux de satisfaction moyen de 94,3% en 2007.

A propos de Skandia :

Skandia est concepteur de produits d'assurance vie, sélectionneur de fonds et créateur d'outils marketing à destination de ses partenaires distributeurs, les conseillers en Gestion de Patrimoine indépendants.

Skandia est membre du groupe de services financiers Old Mutual, 7^{ème} assureur européen, présent dans 48 pays et comptant 47000 collaborateurs.

Dotée d'une offre multisupports et multigestionnaires, Skandia France a obtenu de nombreux prix récompensant sa performance et la qualité de ses contrats :

*- **Prix 2007** : Label d'excellence, Médaille d'Or des Dossiers de l'Épargne, Trophée de bronze de l'assurance vie catégorie Multisupports offensifs du Revenu, Pyramide de d'argent d'Investissements Conseils dans la catégorie Prix des CGPI pour Skandia Archipel.*

Label d'excellence, Médaille d'Or des Dossiers de l'Épargne, Grand Prix Spécial de l'innovation pour Skandia EkitÉ.

Prix Spécial du jury, Actifs de l'innovation de l'Agefi Actifs pour Skandia Archipel PEP.

*- **Prix 2006** : Label d'excellence, Médaille d'Or des Dossiers de l'Épargne, Trophée d'argent de l'assurance vie catégorie Multisupports offensifs du Revenu, Pyramide de bronze d'Investissements Conseils dans la catégorie Prix des CGPI pour Skandia Archipel.*

Label d'excellence, Médaille d'Or des Dossiers de l'Épargne pour Skandia EkitÉ.

Emis par SKANDIA FRANCE

Informations et contact :

Virginie Barboux, 01 47 96 67 14

virginie.barboux@skandia.fr

Le mot de Hein Donders,

Directeur général de Skandia France

DEPUIS 2002, LA REUSSITE DE SKANDIA EST LIEE A L'INVESTISSEMENT DANS LA QUALITE

« En 2002, lors de notre lancement sur le marché français, alors en pleine crise financière, nous avons pris le pari de placer la qualité et l'innovation au cœur de notre stratégie d'entreprise. Chez Skandia, en effet, nous attachons une importance de premier rang à la satisfaction de nos partenaires.

5 ans après, la satisfaction de nos clients est au rendez-vous et nous prouve que nous avons suivi la bonne voie, en alliant les bonnes personnes, les bons outils et les bons process.

Aujourd'hui, les marchés traversent à nouveau une période trouble et, face à cette nouvelle crise, nos clients sont en attente.

Fort de notre expérience passée, nous savons que ce contexte est propice à l'innovation

Et, plus que jamais, nous savons qu'il est indispensable de délivrer un service de qualité excellent.

Cette année encore, la qualité sera au cœur de notre stratégie d'entreprise et nous permettra de faire la différence. »

Sommaire

Skandia France s'engage.....	5
Une charte qualité haut de gamme.....	5
Des outils sur-mesure dédiés à la qualité.....	6
L'enquête de satisfaction clients.....	7
Une organisation interne orientée Qualité	8
4 centres de décision commerciale	8
Un Service Partenaires régionalisé	9
Un back-office adapté.....	9
Une équipe produits orientée recherche et innovation	10
La qualité comme critère de rémunération	11
Une rémunération variable liée à la qualité.....	11
Un bonus collectif corrélé aux résultats de l'enquête de satisfaction.....	11
Des résultats exceptionnels	12
Des perspectives prometteuses.....	13
Notre objectif 2008 : des partenaires encore plus satisfaits	13
Experteam, une cellule dédiée aux demandes patrimoniales.....	13
Automatisation des outils de mesure.....	13
Gestion des appels entrants	13
ANNEXES	14
Charte d'engagements Skandia	15
Mode de calcul de la rémunération variable	16
Exemple d'outil : Skandia Forum	17

Skandia France s'engage

Depuis son lancement sur le marché français en 2002, Skandia a toujours affiché sa volonté de cibler la clientèle patrimoniale et son ambition de proposer une qualité de services optimale à ses partenaires Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants.

En cinq années, Skandia a noué plus de 700 partenariats avec des cabinets en gestion de patrimoine indépendants. Ces 700 diffèrent de par leur taille, leur ancienneté, leur organisation, et ont des besoins et des attentes qui ne sont pas les mêmes.

C'est pourquoi, Skandia a décidé de répartir ses partenaires en 3 groupes : les Gold (16 premiers apporteurs d'affaires de Skandia), les VIP (les 100 principaux partenaires suivants de Skandia) et les partenaires CGPI.

Skandia a choisi de s'engager financièrement auprès de ses principaux partenaires, et de les regrouper au sein d'un cercle, *Le Cercle Gold*. Le Cercle est un lieu de réflexion entre entrepreneurs, de partage des meilleures pratiques et d'échange avec Skandia.

Une charte qualité haut de gamme

Skandia a élaboré pour ses partenaires une démarche qualité innovante et ambitieuse dont la première illustration est la « Charte d'engagements SKANDIA ». (Cf annexes)

A travers cette charte, Skandia affirme sa volonté de :

- s'engager sur la satisfaction de ses clients en matière de qualité de services,
- donner de la transparence et de la lisibilité sur sa politique qualité
- faciliter un feedback sur ses processus pour améliorer en permanence son organisation, ses services et ses outils.

Des outils sur-mesure dédiés à la qualité

Dans un réel souci d'efficacité, Skandia a mis en place en 2007 de nouveaux outils liés à la qualité de services.

Les « Groupes d'émergence »

Skandia a notamment mis en place des groupes dits « d'émergence » où des collaborateurs de Skandia discutent et échangent avec un petit comité de Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants partenaires.

Ces rendez-vous permettent aux partenaires participants de donner leur avis sur l'offre produits et services et de communiquer leurs attentes sur de prochainsancements. Ils permettent également à Skandia d'adapter de futurs développements aux attentes et aux besoins de ses clients.

Des formations dédiées aux CGPI et à leurs collaborateurs

Skandia a développé pour ses partenaires CGPI des formations validées par la Chambre des Indépendants du Patrimoine (CIP) et par l'Association des Conseillers en Gestion de Patrimoine Certifiés (CGPC).

Ces formations ont pour but d'accompagner le CGPI dans son développement et dans son activité quotidienne.

Skandia va même plus loin en proposant des formations pour les collaborateurs des cabinets patrimoniaux afin de les former sur les produits et les procédures Skandia.

Ces formations, qui se déroulent aussi bien à Paris qu'en régions, permettent aux partenaires CGPI de s'assurer que leurs collaborateurs appréhendent toute l'information utile au bon fonctionnement du partenariat entre leur cabinet et Skandia (fonctionnement des produits Skandia, procédures d'acceptation d'une souscription...)

Skandia Tracker

Enfin, Skandia a mis en place un logiciel de traçabilité des demandes, « Tracker », pour suivre les demandes des CGP et les délais de réponses du Service partenaires. Cet outil permet, en interne, de s'engager sur un niveau de service et un délai de réponse et de mesurer le bon respect de ses engagements.

Skandia Forum

Lancée en 2007, Skandia Forum est une lettre électronique semestrielle dans laquelle les partenaires CGPI peuvent retrouver les réponses aux 10 questions les plus fréquemment posées au Service Partenaires, avec pour objectif d'apporter des réponses argumentées et détaillées sur chacun des sujets abordés.

Newsletter Qualité

L'équipe Marketing de Skandia a mis au point une lettre électronique ayant pour objectif d'informer les Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants sur l'évolution des indicateurs de qualité du Service Partenaires, du Service Gestion, du département Commissions et du Web.

L'enquête de satisfaction clients

Chaque année, depuis son lancement sur le marché français, Skandia réalise deux fois par an (en mai et en décembre) une enquête de satisfaction auprès de ses partenaires. L'étude porte sur la qualité et l'efficacité des produits, des services et des équipes.

Menée par téléphone et par Internet, cette étude permet à Skandia de connaître de façon précise l'opinion de ses partenaires, de prendre les mesures adéquates et d'adapter ses objectifs aux attentes des conseillers.

En parfaite transparence, les résultats de ces enquêtes sont diffusés à tous les partenaires CGPI de Skandia à travers la newsletter électronique de la compagnie.

Une organisation interne orientée Qualité

Placé sous le signe de la « qualité d'excellence », 2007 a été une année charnière pour Skandia France.

Cette politique de qualité se concrétise aujourd'hui par une organisation complètement tournée vers les Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants et leur satisfaction, par la définition d'indicateurs de mesure et par la mise en place de processus rigoureux et opérationnels.

La société a mis en place de nouvelles procédures internes, réorganisé ses équipes et lancé de nouveaux outils afin d'optimiser la qualité de services délivrée à ses partenaires Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants.

4 centres de décision commerciale

Skandia a tout d'abord réorganisé et renforcé son équipe commerciale. Véronique Lux, directrice commerciale de Skandia France, a organisé ses opérations en 4 directions régionales, dotée d'un pouvoir de décision décentralisé :

- Le Nord-Paris-Ile de France, sous la responsabilité de Laurent Jacq
- L'Ouest, sous la responsabilité de Karim Karbache
- L'Est, sous la responsabilité de Patrick Cavalier
- Le Sud-Dom Tom, sous la responsabilité de Julien Chosalland.

Véronique Lux
Directrice commerciale

Grégory Voisin
Responsable Grands Comptes



Cette redéfinition des périmètres commerciaux a été accompagnée par le recrutement de 6 nouveaux commerciaux.

Par ailleurs, une cellule dédiée au développement des partenariats Grands comptes, a également été créée en janvier 2007, sous la responsabilité de Grégory Voisin.

A ce jour, l'équipe commerciale de Skandia France compte 15 personnes.

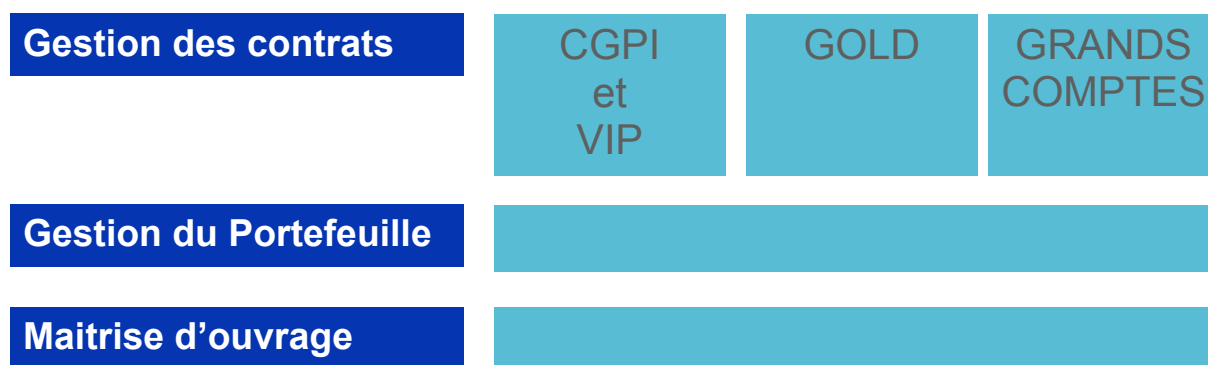
Un Service Partenaires régionalisé

Afin d'accompagner de manière suivie et efficace ses partenaires CGPI et de soutenir l'équipe commerciale, Skandia vient d'équiper son Service Partenaires, cellule dédiée aux Conseillers en gestion de Patrimoine, d'un centre d'appels via la mise en place d'un nouveau système de téléphonie qui permet d'assurer une réception personnalisée des appels.

Les appels et les demandes sont ainsi traités par les interlocutrices dédiées à une région commerciale, ce qui garantit un meilleur suivi et une continuité dans le traitement des dossiers et des demandes, une très bonne connaissance des besoins passés ou présents et le développement d'une relation de proximité.

Un back-office adapté

Le back-office a été réorganisé en 3 équipes, en fonction des 3 groupes de partenaires définis.



L'équipe du back-office compte aujourd'hui 17 personnes.

Une équipe produits orientée recherche et innovation

L'innovation des produits Skandia est également un gage de qualité pour nos partenaires CGPI.

C'est pourquoi, l'équipe Produits s'inspire largement des groupes d'émergence et des résultats de l'enquête annuelle pour concevoir et adapter la gamme de produits Skandia.

Tous les contrats Skandia sont évolutifs et s'enrichissent régulièrement d'options destinées aussi bien aux nouveaux souscripteurs qu'aux clients historiques de la compagnie.

La qualité comme critère de rémunération

Skandia innove et aligne sa politique de rémunération sur la satisfaction de ses clients.

Une rémunération variable liée à la qualité

Une part variable indexée sur des indicateurs de qualité, de productivité et de respect des délais a été intégrée au système de rémunération des équipes des Service Partenaires et Gestion.

Ce système de rémunération innovant a pour but de renforcer la compétitivité de Skandia sur le marché en :

- récompensant les actions qui ont un impact sur la qualité de service
- récompensant à la fois la performance individuelle et la performance des équipes
- permettant d'augmenter de manière significative le montant du bonus alloué au salarié.

La mesure du bonus variable s'effectue selon 3 critères : Productivité, Respect des délais et Qualité.

Depuis la mise en place de ce système, le Service Partenaire comme le *back-office* ont amélioré leur qualité de service et leur travail en équipes. De plus, la majeure partie des salariés concernés par ce dispositif ont connu un doublement de leur rémunération variable.

Un bonus collectif corrélé aux résultats de l'enquête de satisfaction

Depuis deux ans, une partie de l'intéressement versé chaque année aux collaborateurs de Skandia est calculée en fonction des résultats de l'enquête.

La qualité de service devient ainsi un objectif qui concerne chaque salarié.

Des résultats exceptionnels

Comme chaque année, Skandia vient de clôturer les résultats de son enquête de satisfaction auprès de ses partenaires CGPI. 222 CGPI ont répondu à l'enquête en 2007.

Avec une moyenne de 94,3% de satisfaction, les efforts de Skandia dans le domaine de la qualité ont été plébiscités : la capacité de Skandia à allier les bonnes équipes, les bons *process* et les bons outils est le secret de sa réussite.

Evolution du taux de satisfaction :

2004	2005	2006	2007
91.4%	94%	93%	94,3%

Des perspectives prometteuses

Notre objectif 2008 : des partenaires encore plus satisfaits

	CGPI	VIP	GOLD
Objectif de satisfaction	95%	98%	100%

Experteam, une cellule dédiée aux demandes patrimoniales

Skandia a décidé de créer une cellule d'experts baptisée Experteam. Cette cellule, constituée d'ingénieurs patrimoniaux, aura pour vocation à répondre de manière réactive, détaillée et efficace aux demandes les plus techniques de nos partenaires privilégiés : juridiques, techniques, fiscales.

Automatisation des outils de mesure

Chaque service au sein de Skandia France a défini des indicateurs-clé de performance ayant pour but d'évaluer l'impact des actions menées par Skandia France et de prendre des mesures adaptées à l'optimisation de la qualité de services.

En 2008, une des ambitions de Skandia est d'automatiser les outils de mesure de ces indicateurs.

Gestion des appels entrants

La deuxième étape, après la mise en place du centre d'appel, consistera à optimiser la gestion des appels de nos Partenaires.

ANNEXES

Charte d'engagements Skandia

Exemple d'engagements pour les partenaires Gold de Skandia

- **Une relation de partenariat de proximité :**
 1. 100% des demandes adressées par mail traitées en 24 heures maximum par le Service Partenaires
 2. 100% des affaires nouvelles ou des bulletins de versements reçus font l'objet d'un accusé de réception adressé par mail au cabinet
 3. L'interlocuteur commercial du CGPI GOLD lui rend visite au moins une fois par trimestre
- **Une gestion efficace de vos contrats**
 4. 100% des conditions particulières adressées par mail à J+5 maximum de la date d'effet du contrat
 5. 100% des avenants émis (arbitrages libres et versements complémentaires) adressés par mail à J+8 maximum de la date d'effet de l'opération
 6. Les conditions particulières des contrats adressées avec un taux de fiabilité de 100%
- **Un règlement ponctuel et fiable de vos commissions**
 7. Les commissions sont réglées avec un taux de fiabilité des calculs de 100%
 8. 100% des commissions d'acquisition et de gestion versées à dates fixes

En cas de non-respect d'un ou plusieurs engagements, Skandia verse un dédommagement financier forfaitaire au partenaire CGPI, allant de 50 à 150€ par engagement selon le pourcentage atteint.

Exemple pour l'engagement de réponses dans les 24h aux demandes adressées par email

% d'engagement atteint	Dédommagement forfaitaire
97% < n < 100%	50 €
94% < n < 97%	100 €
n < 94%	150 €

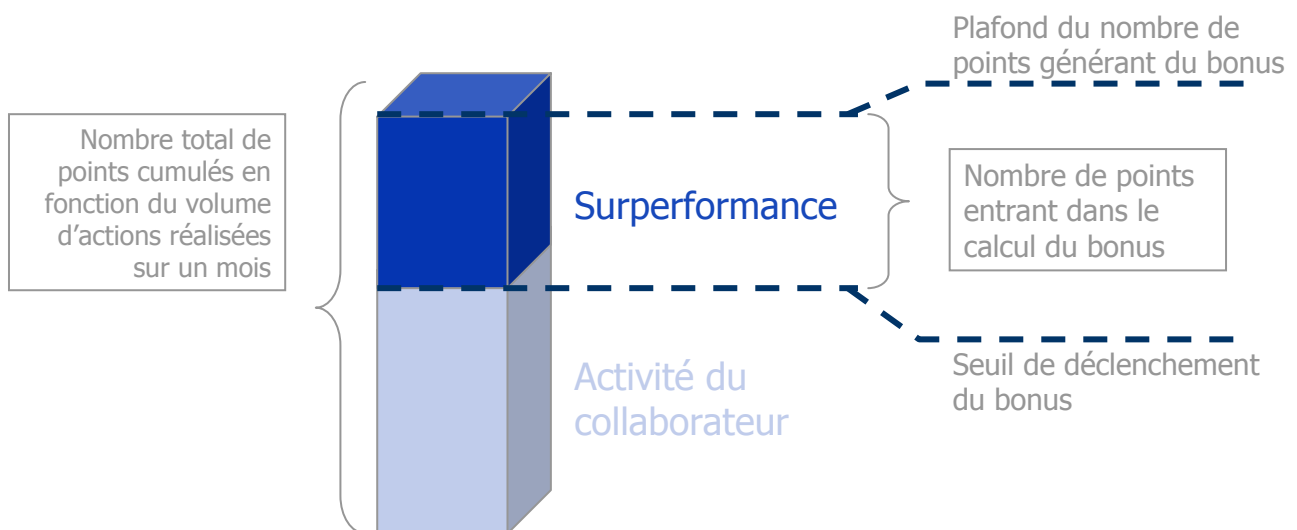
Pour garantir un suivi rigoureux de cette charte d'engagements, Skandia délivrera chaque année aux membres du Cercle Gold un rapport détaillé et personnalisé, relatant les résultats enregistrés et garantissant un suivi des engagements.

Mode de calcul de la rémunération variable

Chaque action entreprise dans les Service Partenaires et Gestion est répartie par catégorie en fonction de sa complexité.

A chaque catégorie est attribué un nombre de points reflétant le niveau de complexité des actes qui y sont classés (la saisie des Conditions Particulières, par exemple, ne comptant pas le même nombre de points que la saisie d'un arbitrage). A chaque action réalisée, l'assistante clientèle ou le gestionnaire gagne un nombre de points.

A partir d'un certain seuil, le nombre de points donne droit au versement d'un bonus.



L'objectif est d'offrir une qualité de services irréprochable aux partenaires CGPI et de respecter les délais engagés.

Exemple d'outil : Skandia Forum



Septembre 2007

Skandia Forum

En cette rentrée, le Service Partenaires a le plaisir de vous présenter le premier numéro de Skandia Forum. Son objectif: vous faire partager les réponses aux questions qui lui sont le plus fréquemment posées, qu'elles soient de nature juridique, financière ou portant sur un produit ou un service.

Produit

→ **Quelles sont les procédures de transfert de PEP et de PEA chez Skandia?**

Découvrez les procédures de Skandia dans le cadre des transferts de PEP et de PEA.

Finance

→ **Qu'est-ce qu'un produit structuré?**

Skandia référence une vingtaine de produits structurés. Découvrez leurs caractéristiques et la procédure de souscription.

→ **Comment fonctionnent les fonds en euros?**

Skandia a été la première compagnie d'assurance vie à vous proposer une offre multi fonds euros. Comment sont-ils gérés? Comment se calcule leur taux de rendement? Où trouver tous les reportings?

→ **Où trouver les listes de fonds éligibles par produit? Comment intégrer de nouveaux fonds?**

Connue et reconnue pour sa sélection de fonds, Skandia met à votre disposition les listes des fonds éligibles pour chacun des produits de sa gamme. Retrouvez également sur quels critères de nouveaux fonds peuvent être intégrés.

Juridique

→ **Dans quels cas indiquer l'origine des fonds?**

Conformément à la loi relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux, Skandia a inséré sur tous ses bulletins un encadré établissant l'origine des fonds. Dans quels cas doit-il être complété? Que se passe-t-il s'il ne l'est pas?

→ **Dans quels cas mettre en place une co-souscription ?**

Découvrez les cas dans lesquels une co-souscription peut être envisagée? Quelles sont alors les informations à compléter impérativement sur le bulletin et les pièces à fournir?

Web

→ **Où trouver les réponses à toutes mes questions relatives aux outils web ?**

Afin de faciliter votre navigation sur l'Espace Partenaires, Skandia a repertorié et répondu à toutes les questions les plus souvent posées sur l'utilisation de l'Extranet.

→ **Comment utiliser le module d'arbitrages en ligne?**

Comment réaliser un arbitrage libre en ligne? Comment modifier un arbitrage programmé en ligne? Grâce à ce guide d'utilisation, utilisez le module d'arbitrages en ligne en toute facilité.