

## **Le groupe P&V\* s'adapte afin d'offrir au client un service optimal**

*Bruxelles, le 10 octobre 2002. En tant qu'entreprise coopérative, le groupe P&V vise avant tout à répondre aux préoccupations de ses clients. Sa structure organisationnelle ne peut qu'être basée sur cet objectif. Etant donné l'évolution constante des attentes du client, le groupe P&V a soumis une nouvelle stratégie de distribution et un nouveau modèle de service aux conseils d'entreprise de P&V Assurances et de P&V Distribution.*

### **L'intérêt du client passe avant tout**

Les assurés posent des exigences toujours plus élevées à leur assureur. Un service de qualité, une réaction rapide à leurs questions et à leurs problèmes d'assurance ainsi qu'une grande disponibilité de l'assureur font partie à juste titre de leurs desiderata. Ainsi, le téléphone - et dans une moindre mesure l'internet - sont de plus en plus utilisés comme canaux de contact, d'information, d'assistance et de service, les agences recevant de ce fait moins de visites.

Si l'on y ajoute les heures d'accès réduites et la dispersion géographique, on constate que ces agences ne peuvent répondre entièrement à ces nouvelles attentes.

La valeur commerciale et de service des agences est donc trop basse par rapport au prix de revient élevé. Cette évolution des attentes du client et les possibilités offertes par les nouvelles technologies, ont amené à la mise en place du nouveau modèle de service.

### **Un nouveau modèle de service qui permet au client d'utiliser plusieurs canaux**

Le nouveau modèle veut, à la fois augmenter les services à la clientèle et, faire baisser les frais de distribution de P&V Distribution. Il s'agit d'un modèle multicanal, dans lequel les interactions entre le client et le groupe P&V sont optimisées. Le rôle du conseiller reste toutefois primordial. Celui-ci est soutenu dans sa tâche par un Service Clients offrant une grande disponibilité (call center gérant les appels entrants et sortants).

---

\* Dans ce document, on entend par groupe P&V : P&V Distribution et P&V Assurances.

S'il a des questions à poser ou s'il est confronté à des problèmes, le client sera encouragé à prendre contact par téléphone avec le Service Clients. Ce dernier pourra apporter lui-même une solution ou une réponse, renvoyer le client aux services spécialisés ou le mettre en contact avec son conseiller.

## **L'impact du nouveau modèle sur les structures actuelles**

Le nouveau modèle implique que le rôle des agences est modifié. Auparavant point de contact important pour le client, elles deviennent maintenant, principalement, une base logistique pour les conseillers. La mise en œuvre du nouveau modèle, étalée sur 12 mois, entraîne la fermeture d'un grand nombre d'agences.

L'exécution de ce nouveau modèle de service signifie également la disparition de la fonction des collaborateurs administratifs dans les agences, du moins sous sa forme actuelle (collaborateur technico-commercial). Les personnes qui exercent actuellement cette fonction se sont vues offrir d'autres possibilités au sein du groupe P&V. Des mesures d'accompagnement ont été élaborées en concertation avec les représentants syndicaux.

**Pour plus d'informations:  
Marnic Speltdoorn  
Directeur  
Département Communication et relations publiques  
02/250.91.05**