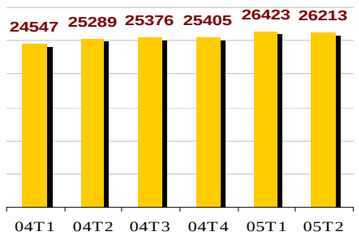
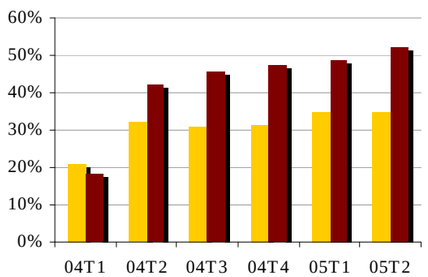
# Aon Auto Services

## Nombre de véhicules




*Nombre total de véhicules gérés par le département Aon Auto Services au dernier jour du trimestre*

## Utilisation du réseau Premium (%)




*Taux d'orientation : part des réparations effectuées au sein du réseau Premium sur l'ensemble des réparations, hors bris de glaces.*

*Part des véhicules de courtoisie : heures de prêt de véhicules de courtoisie rapportées au total (prêt + location de véhicules relais).*

Aon Auto Services est un département d'Aon Auto distinct des services de gestion des assurances ; il fournit les services supplémentaires suivants :

- La gestion de parc (entrées et sorties, commande des véhicules, mise en location, restitution…)
- L'entretien des véhicules (réparations, pneumatiques, carburants)
- Le service Premium de gestion des accidents (avec l'appui du réseau Premium de carrossiers agréés)

Après la forte croissance fin 2003, le nombre de véhicules gérés par Aon Auto Services continue de progresser.

La part d'utilisation des **véhicules de courtoisie,** dans le cadre du **service Premium,** poursuit sa progression :

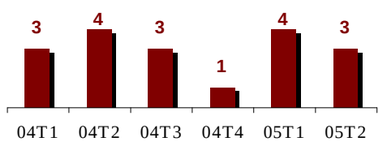
- **42%** au deuxième trimestre 2004
- **52 %** un an plus tard

Ces prêts de véhicules permettent aux clients d'Aon Auto d'économiser des sommes importantes en frais de location. Pour le premier semestre 2005, **l'économie** dépasse les **46.000 € HT.**

❖❖❖

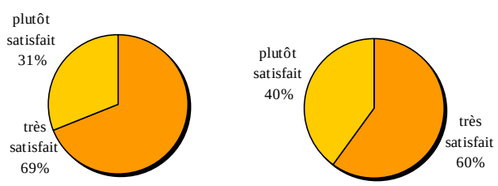
# Écoute clients

## Réclamations




*Nombre de lettres de réclamation reçues dans le trimestre*

## Enquête de satisfaction




*Êtes-vous satisfait(e)…*

*De la prestation globale ?* *De l'attente téléphonique ?*

Pour rester à l'écoute de nos clients, nous suivons particulièrement l'évolution de ces indicateurs :

- Les réclamations formulées par les clients et les conducteurs. La moyenne actuelle, proche d'une réclamation par mois, est **satisfaisante** au regard du parc total de véhicules assurés (quelque 260.000).
- Les enquêtes de satisfaction réalisées sur www.AonAuto.com auprès des conducteurs après réparation au sein du réseau Premium. Leur résultat montre un fort taux de satisfaction sur l'ensemble des services ; aucune insatisfaction concernant l'attente téléphonique et la prestation globale.

*Aon Conseil & Courtage*
Société anonyme de courtage d'assurances et de réassurances au capital de 4 141 334 euros
414 572 248 RCS Nanterre - N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Siège social : 45, rue Kléber - 92697 Levallois-Perret Cedex - Tél. : 33 (0)1 58 75 75 75 - Fax : 33 (0)1 58 75 77 77 - www.aon.fr
Garantie Financière et Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle Conformes aux Articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances

# Carte de performance Aon Auto
# Premier Semestre 2005

La Carte de performance est destinée aux clients d'Aon Auto. Elle présente les principaux indicateurs qui servent au pilotage du Centre de contacts et de services (CCS) dans le cadre de la politique de qualité d'Aon Auto :

- **Indicateurs téléphoniques** : nombre d'appels par jour, appels sans attente, taux d'abandon et temps d'attente
- **Indicateurs liés à la gestion des assurances** : courrier reçu, stock courrier, délai de traitement des courriers sinistre
- **Indicateurs liés à Aon Auto Services** : nombre de véhicules gérés, utilisation du réseau Premium (carrossiers)
- **Écoute clients** : nombre de réclamations, résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des conducteurs

Pour chacun de ces indicateurs, nous présentons l'évolution entre le premier trimestre 2004 (noté dans les graphiques *04T1*) et le deuxième trimestre 2005 (noté *05T2*)

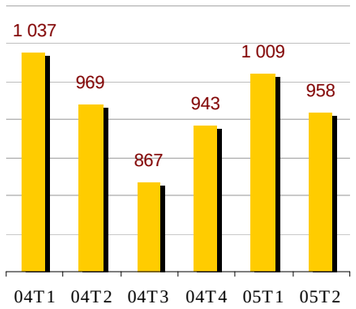
Les principes de la carte de performance sont les suivants :

- **Transparence** : les chiffres reflètent fidèlement et objectivement la performance du CCS
- **Continuité** : la mesure s'effectue dans la durée et s'exprime en termes d'évolution
- **Amélioration** : détecter les insuffisances, trouver leurs solutions et en mesurer l'efficacité

*Aon Auto est une branche certifiée ISO 9001, version 2000 d'Aon Conseil & Courtage.*

# Indicateurs téléphoniques

## Nombre d'appels par jour



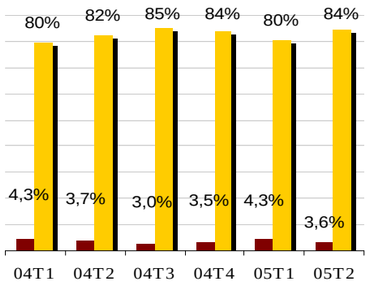

*Nombre moyen journalier d'appels téléphoniques reçus par Aon Auto.*

Fournis par France Télécom, les indicateurs téléphoniques offrent une **mesure objective** de la performance du Centre de contacts et de services (CCS) d'Aon Auto.

Les chiffres des six derniers trimestres confirment le phénomène de saisonnalité de la demande client. Les fluctuations saisonnières aujourd'hui prévisibles nous permettent d'adapter nos ressources et de planifier en conséquence les prises de congés des équipes.

Les pics d'appels observés aux premiers trimestres des années 2004 et 2005 correspondent à la période de renouvellement de la plupart des contrats.

## Appels sans attente, taux d'abandon (%)




■ ***Appels sans attente*** *- Part des appels ayant directement abouti au gestionnaire, sans musique d'attente, exprimée en pourcentage du nombre total d'appels.*
■ ***Taux d'abandon*** *- Part des appels abandonnés par l'appelant pendant l'attente, avant qu'ils n'aient abouti à un gestionnaire, exprimée en pourcentage du nombre total d'appels.*

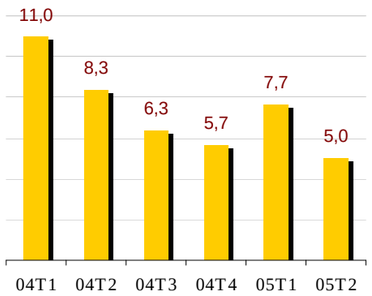
Grâce à un trafic d'appels mieux maîtrisé, les très bons chiffres de la performance téléphonique du CCS se confirment.

Ce constat nous a même conduits à revoir nos objectifs à la hausse :

- 85% des appels sans attente au lieu de 70 précédemment

- taux d'abandon inférieur à 5% au lieu de 10 précédemment.

## Temps d'attente (en secondes)




*Durée moyenne en secondes d'attente des appelants, avant prise de la communication par Aon Auto.*

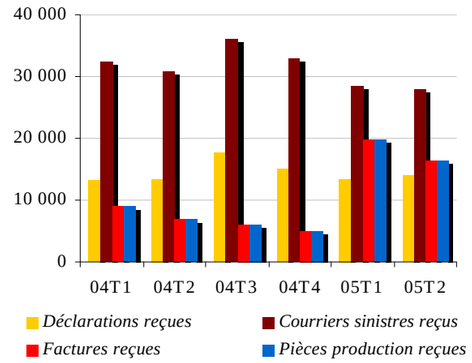
Le temps d'attente moyen avant prise de communication par Aon Auto est lui aussi très satisfaisant et s'est amélioré au cours des quatre derniers trimestres pour atteindre le minimum de **5 secondes**.

Il reste donc très inférieur à la moyenne des centres d'appel pour lesquels on considère qu'un temps d'attente inférieur à 30 secondes est exceptionnel.

Le CCS poursuit ainsi sa logique de « cercle vertueux » : l'amélioration des gains de productivité se répercute directement sur les outils de gestion et permet une plus grande disponibilité des équipes. L'objectif final étant d'assurer une écoute client de qualité.

# Gestion des assurances

## Courrier reçu

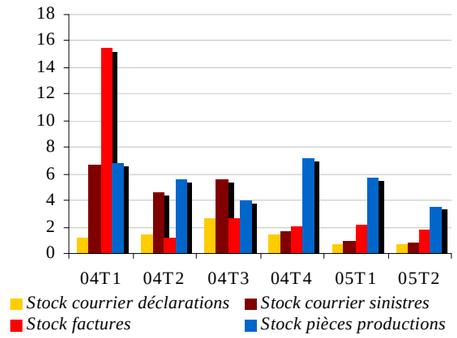



Sur les deux premiers trimestres de l'année 2005, on observe une augmentation du nombre de factures et de pièces production reçues.

Cette augmentation s'explique par la mise en place d'un nouveau système de comptage qui prend en compte les correspondances par e-mail.

On constate également que les variations saisonnières observées en téléphonie ne se reproduisent pas en matière de courrier.

## Stocks courrier (en jours)




*Nombre de jours de traitement du courrier en attente, calculé en fonction de la capacité moyenne journalière au cours du trimestre.*

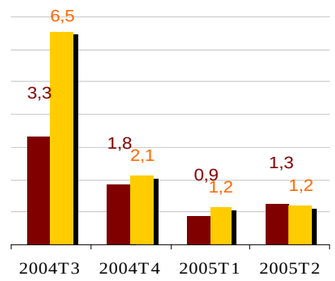
Le « stock courrier » donne une mesure théorique à tout moment de la quantité de documents en attente de traitement.

La mise en place de la numérisation des courriers, dans le cadre de la gestion électronique d'informations et de documents pour l'entreprise (GEIDE), permet une amélioration très nette du stock courrier ces deux derniers trimestres.

Dans le même temps, les écarts entre stocks courriers de différentes catégories (déclarations, factures, etc.) tend à se réduire.

L'ensemble des bénéfices acquis grâce à la mise en place de la GEIDE au service sinistre, nous conduit actuellement à mener une étude sur les possibilités de généralisation de ce procédé à l'ensemble de nos services.

## Délais de traitement des courriers sinistre (en jours)




Au cours du second semestre 2004, nos objectifs étaient les suivants :

- Traitement des déclarations en deux jours maximum

- Traitement des autres courriers en cinq jours maximum

Cet objectif est aujourd'hui atteint et même dépassé : le délais de traitement moyen est inférieur à un jour et demi.

(Cet indicateur est suivi depuis le troisième semestre 2004, date de mise en application de la GEIDE).