



Communiqué, juin 2019

La société SFAM prend acte des conclusions de l'enquête de la DGCCRF, rendues publiques le 14 juin 2019, et rappelle que depuis sa création il y a 20 ans, elle a toujours exercé ses activités avec comme objectif principal de satisfaire 100% de ses clients, dans le plus grand respect de la réglementation et des lois en vigueur.

Dans le cadre de sa démarche qualité, SFAM assure un contrôle quotidien des processus de vente et du parcours client, aussi bien en interne que chez ses distributeurs partenaires. SFAM est particulièrement attentive à la qualité du conseil et du service apportés à ses clients.

La société rappelle que sur les 4 millions de contrats signés au cours des deux dernières années, le taux de réclamation est de 0,03 %. Tous les retours clients sont pris très au sérieux et sont traités par la société. D'ailleurs, les cas recensés par la DGCCRF entre 2017 et 2018 ont tous été solutionnés sans exception. En effet, chaque mécontentement exprimé fait l'objet d'un traitement particulier par les équipes qualité SFAM pour apporter la solution qui convient le mieux au client allant jusqu'au remboursement. En effet, la société a toujours eu pour politique de rembourser les clients insatisfaits. Une communication régulière a d'ailleurs été mise en place en collaboration avec la DDPP de la Drôme pour fluidifier les interactions et améliorer le traitement de ces demandes.

Malgré tous ces efforts et process qualité, certains clients ne sont pas totalement satisfaits. SFAM ne peut s'en contenter. C'est pourquoi, en 2019, SFAM a pour objectif de réduire de manière significative les réclamations enregistrées afin de ramener leur nombre à zéro.

Dans un but d'amélioration constante de ses services, SFAM mène depuis plusieurs mois des actions en faveur d'une communication toujours plus claire et transparente. De surcroît, la société va, en collaboration avec ses distributeurs partenaires, renforcer les contrôles des processus de vente déjà en vigueur pour apporter la meilleure qualité de service aux clients :

1. **Renforcement et amélioration des processus de vente** : discours de vente, nouveaux outils de suivi, conduite d'enquêtes mystères sur le terrain destinées à détecter les éventuels écarts, renforcement des clauses des contrats partenaires pour s'assurer que les critères qualité soient bien respectés.
2. **Renforcement des équipes et de la formation** : embauche de 50 formateurs supplémentaires. Les 110 formateurs actuels sont notamment chargés d'accompagner et d'encadrer le discours des vendeurs chez les partenaires de SFAM. Développement d'un nouvel outil d'e-learning pour perfectionner la formation des équipes, en insistant sur l'apprentissage des bonnes pratiques de vente, avec la mise en place d'une certification.
3. **Renforcement de la communication** auprès des clients au travers de nouveaux supports de communication mieux adaptés et plus lisibles (PLV en boutique et plaquettes en trois volets) et multiplication des interactions avec les clients pour s'assurer qu'ils disposent bien de toutes les informations indispensables à la souscription aux offres (le client est actuellement averti à l'oral en boutique, par sms et par mail de sa souscription).

SFAM rappelle que **95% de ses clients se déclarent satisfaits de ses services** d'après le baromètre de satisfaction client réalisé dans le cadre sa démarche qualité et certifié par la société Praxis (*étude menée auprès de tous les clients SFAM. 10 000 répondants en 2018*).

SFAM rappelle, ensuite, qu'avec des centres d'appels situés sur le territoire français, une centaine de formateurs déployés en permanence sur le terrain, un centre de réparation intégré, un délai de rétractation de 30 jours (soit le double du délai légal) et un taux de réponse garanti de 48h, elle fournit des standards de qualité de service parmi les plus hauts du marché.

20 ans d'expertise dans l'assurance multirisque

SFAM est le leader en Europe de l'assurance dédiée à la téléphonie mobile, au multimédia et aux objets connectés. La société a bâti son modèle en innovant dans de nombreux domaines, dont la première assurance multirisque (incluant la couverture de la perte) pour la téléphonie.

En entreprenant et en faisant le choix de la France pour le développement de ses activités, la société a contribué à dynamiser les territoires sur lesquels elle s'est implantée : d'abord à Romans-sur-Isère, berceau de la société, puis à Roanne et à Paris. **Cette croissance a été source de milliers d'emplois : en 3 ans, la société est passée de 50 à 1800 collaborateurs en France et prévoit d'embaucher 1000 nouvelles personnes en CDI en 2019.**

Aujourd'hui, la société poursuit son développement en France et souhaite répliquer son modèle à l'international. Dans le but de toujours rester au plus près de ses clients, la société **mise sur le 100 % local**. A ce titre elle a ouvert de nouveaux bureaux en Espagne en mars 2019 pour adresser la clientèle espagnole.

Les chiffres clés de SFAM

- 6 millions de clients en Europe (France, Suisse, Belgique, Espagne) 200 000 ventes par mois en moyenne
- 2 400 % de croissance en 5 ans
- 1800 collaborateurs
- 1000 recrutements prévus en France en 2019 740 M€ de volume d'affaires prévu en 2019

A propos de SFAM :

Créée en 1999 et implantée à Romans-sur-Isère, Roanne et Paris, la société SFAM est le leader européen du courtage d'assurances pour la téléphonie mobile, le multimédia et les objets connectés. SFAM a débuté son activité en commercialisant ses produits d'assurance au sein de ses propres points de vente. En 2010, la société se lance sur le marché national. Elle est alors le premier courtier à proposer une assurance affinitaire multirisque (oxydation, casse, perte et vol). Forte de son expérience en matière de réseaux de distribution, la société a étendu son activité en Europe tout en innovant dans de nouveaux domaines : assurances, services et recyclage de produits techniques... En 2018, SFAM obtient pour la deuxième année consécutive le label HappyAtWork récompensant ses initiatives en faveur d'un environnement de travail épanouissant, source d'émulation et de performance. S'appuyant sur des équipes fidèles, motivées et expertes dans leur domaine, SFAM connaît aujourd'hui un véritable succès avec plus 6 millions de clients gérés et 2500 partenaires en Europe. La société est également présente en Suisse, Belgique et en Espagne et prévoit de réaliser 740 M€ de volume d'affaires en 2019.