

ARGOS | GROUP



Manuel Qualité

Mars 2018

Sommaire

1. Notre entreprise

- A. Historique
- B. La société aujourd'hui
- C. Notre politique qualité
- D. La société dans son environnement
- E. Notre organisation
- F. Nos activités
- G. Nos partenaires

2. Notre politique qualité

3. Notre système de management de la qualité

- A. Domaines d'application
- B. Gestion de la documentation
- C. Amélioration continue

1. Notre entreprise

A. Historique

- **Juillet 2003** Création d'Argos Prévoyance SA
- **Mars 2005** Engagement du 1^{er} collaborateur
- **Janvier 2013** 16 collaborateurs
- **Août 2014** Création d'Argos Patrimoine SA
- **Décembre 2016** 19 collaborateurs
- **Janvier 2017** Création du département Argos Médical

B. La société aujourd'hui

Argos Prévoyance SA, courtier non lié (FINMA N° 10988) est une société de services et de courtage active dans les domaines de la gestion et du conseil en matière de prévoyance professionnelle et d'assurances de personnes pour entreprises et indépendants. Son siège est à Gland.

Le département Argos Médical offre des solutions d'assurances qui répondent aux besoins des professionnels de la santé, en pratique privée ou salariée. Il a pour but toutes prestations dans le domaine de l'assurance en Suisse, en particulier pour les professions libérales, notamment le conseil en assurances, l'analyse et la gestion de portefeuilles d'assurances, la création de contrats cadres, de produits d'assurance, le financement et la fiscalité dans le domaine de l'assurance ainsi que l'activité de courtage, la gestion des sinistres et l'organisation de séminaires.

Argos Patrimoine SA, courtier non lié (FINMA N° 29578) possède un grand savoir-faire grâce aux 2 associés qui ont une expérience de plus de 20 ans d'activités auprès de grands groupes de l'assurance, du courtage et d'assurances de patrimoine (choses, technique, RC entreprise, transport, etc.) pour entreprises et indépendants. Son siège est à Genève.

La synergie entre les sociétés Argos Patrimoine SA et Argos Prévoyance SA permet de garantir une approche complète de la gestion des risques.

Les risques auxquels sont exposés nos mandants font l'objet d'un audit par nos conseillers et d'un conseil global qui met en coordination les assurances sociales, assurances de personnes et assurances privées. Des priorités doivent être fixées selon les capacités du client à prendre des risques.

Grâce à ce service et à nos conseils, nous apportons une valeur ajoutée à nos clients et assistons le service du personnel ainsi que le département financier.

Nos activités s'appuient sur des valeurs auxquelles nous sommes profondément attachés. Nous privilégions la qualité à la quantité et désirons que les clients soient entièrement satisfaits de notre travail.

Nos partenaires sont choisis selon des critères basés sur la qualité, la pérennité et l'éthique de leurs services.

Notre charte d'entreprise est la suivante : Maîtrise. Clarté. Engagement.

La mission:

« Prévoir pour préserver »

La charte d'entreprise (pour l'extérieur de la société) :

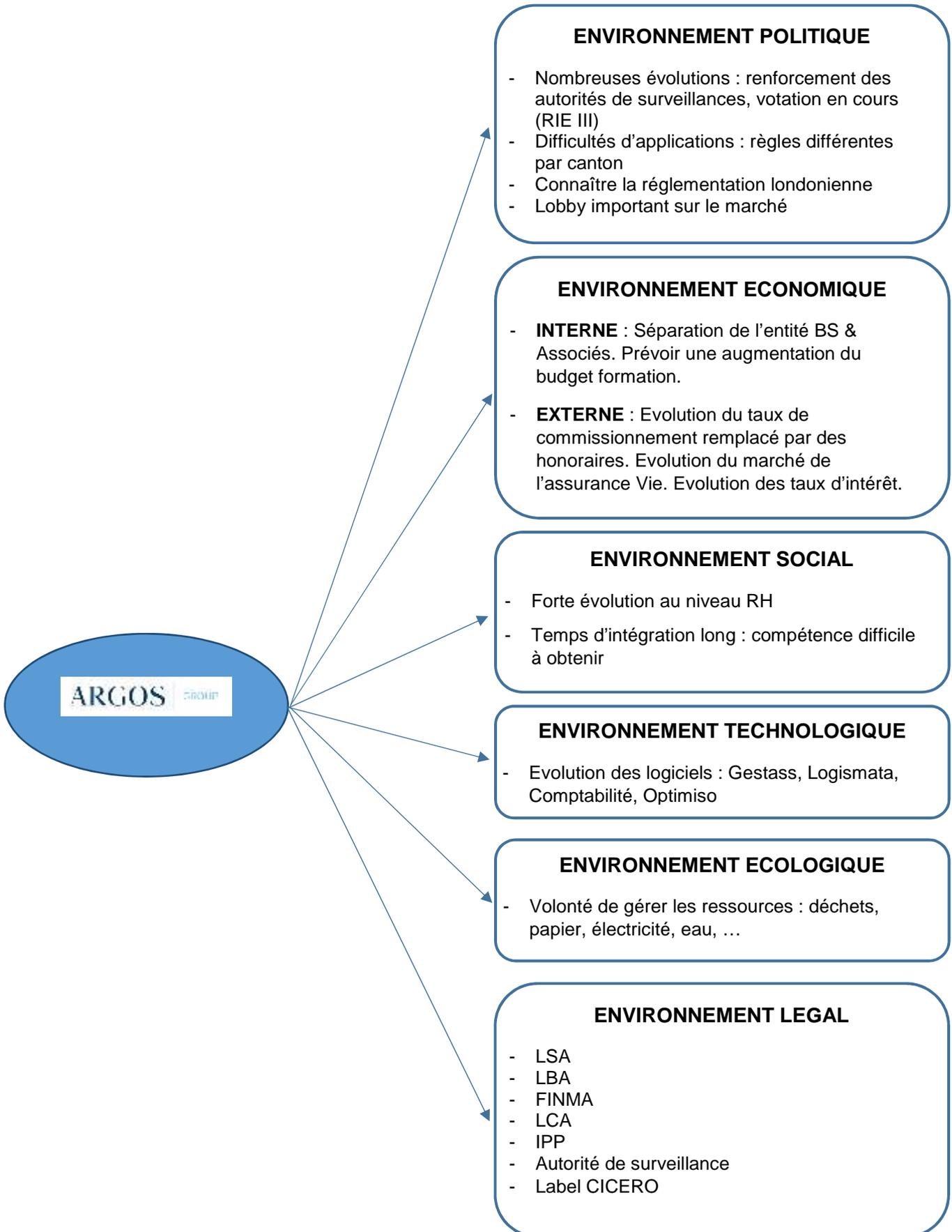
« Nous nous engageons, par la maîtrise de nos produits et services à vous apporter des conseils et une gestion sans faille.

Nous anticipons vos besoins par notre savoir-faire et nos compétences en vous apportant des réponses claires et transparentes »

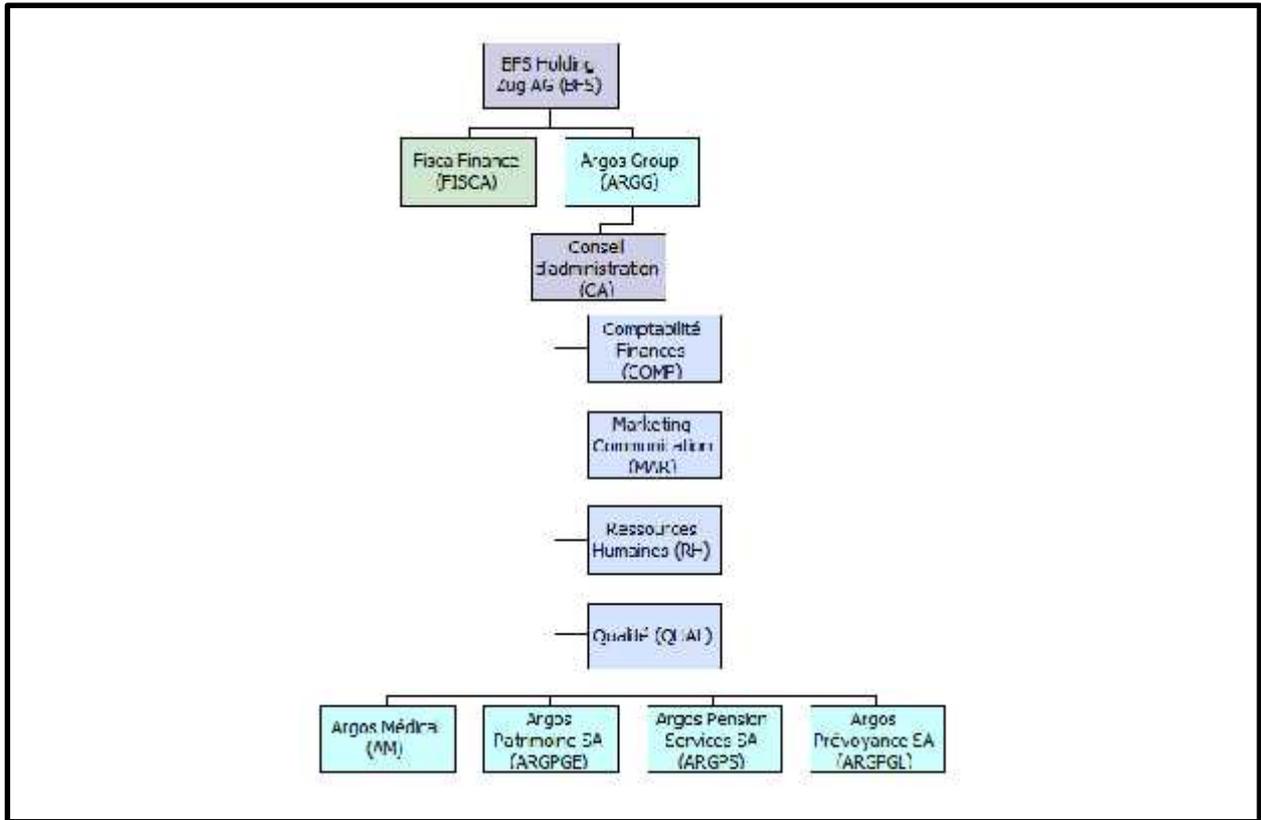
La charte d'entreprise (pour l'intérieur de la société) :

« Nous privilégions le développement commun et personnel dans un climat harmonieux, tout en veillant au respect mutuel »

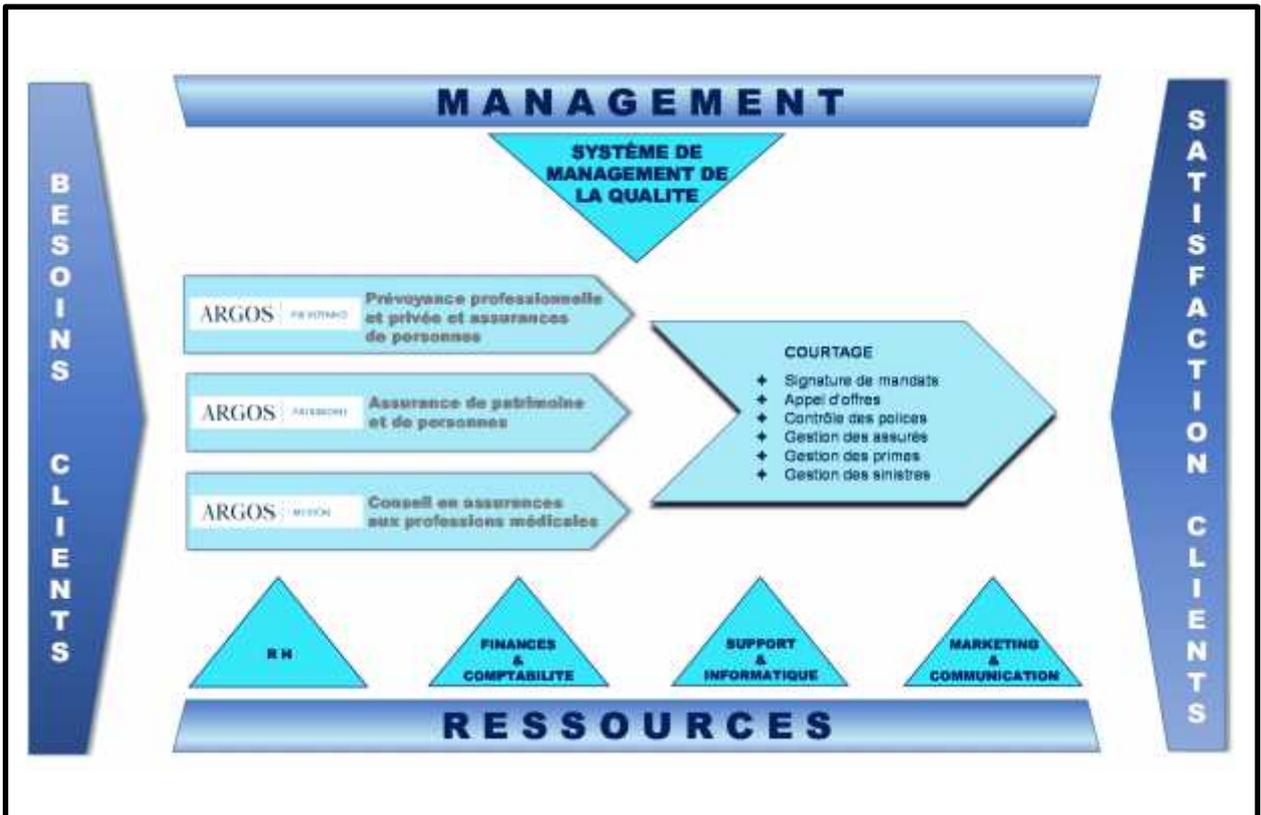
C. La société dans son environnement



D. Notre organisation



E. Nos activités



F. Nos partenaires

Parties intéressées	Leurs attentes / exigences	Mise en place pour répondre à leurs attentes (leurs besoins)
Clients	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil personnalisé et suivi du portefeuille, Réactivité, précision, sécurisation et confidentialité des données - Dès CHF 50'000 VIP - De CHF 10'000 à 50'000 - De CHF 2'000 à 10'000 - De CHF 0 à 2'000 	<ul style="list-style-type: none"> - Adresse e-mail VIP - Présentation au personnel - Accès à notre plate-forme Informatique - Cahier des charges - Cahier des charges - Cahier des charges - Cahier des charges
Assureurs	<ul style="list-style-type: none"> - Demandes claires et précises, volume d'affaires - Respect des législations (FATCA, LBA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Demande d'offres précises - Demande d'offres au bons assureurs
Association (ACA, ASA, CEP, LPP)	<ul style="list-style-type: none"> - Présence aux assemblées, retour des informations de terrain pour la corporation (mandat, transparence sur les commissions) 	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement de la cotisation annuelle
FISC, AVS, LPP, CCT	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de la législation, mise à disposition des informations - Employés avec une formation solide 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition des infos à l'ensemble de nos collaborateurs - Développement de cours en interne
Autorités (FINMA, ASFI, autorité de surveillance)	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance parfaite de l'environnement légal et respect des directives et des lois - Expertise des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement des cotisations - Les informer sur notre statut en cas de changement
Collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Formation, encadrement, sécurité et pérennité de l'emploi - Travail précis, professionnel et régularité dans l'exécution des tâches 	<ul style="list-style-type: none"> - questionnaire satisfaction - séances bi-annuelle - formations internes/externes
Fournisseurs et/ou apporteurs d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat de service clair et transparent - Paiement dans les délais 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification des contrats
Fiduciaire de nos clients	<ul style="list-style-type: none"> - Partage des informations dans le respect des délais - Transparence des informations transmises 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrats signés
Presse / Média	<ul style="list-style-type: none"> - Transparence des informations transmises 	
Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> - Assemblée annuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de l'ordre du jour - Validation des comptes

2. Notre politique qualité

Dans un environnement de plus en plus exigeant, l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques est un enjeu majeur.

Il est de la volonté de la Direction de préparer le devenir de l'Entreprise à moyen et long terme afin d'en assurer sa pérennité. L'évolution rapide de l'environnement juridique, fiscal et économique qui entoure notre branche d'activité nous pousse, en tant qu'intermédiaire indispensable dans ce secteur, à sans cesse rester centrés sur nos valeurs et à être vigilants sur les points suivants :

- Former, qualifier et soutenir nos employés aux contraintes de notre métier (juridique, fiscale et économique).
- Apporter une valeur ajoutée maximale par nos prestations.
- Avoir des domaines de spécialisation et d'excellence nous permettant de valoriser au mieux notre structure et nos services.
- Faire en sorte que la qualité de nos prestations corresponde aux exigences de nos clients.
- Mesurer le niveau de satisfaction de nos clients dans une dynamique d'amélioration continue.
- Faciliter une croissance harmonieuse de l'entreprise avec la participation et la contribution de chaque collaborateur grâce à l'évolution des structures et des méthodes de travail existantes.
- Evaluer périodiquement le rendement de nos collaborateurs et le niveau d'atteinte des objectifs définis.
- Assurer une bonne communication externe avec nos clients, une bonne communication interne avec nos collaborateurs et une collaboration efficace entre les départements.
- Sélectionner, évaluer et qualifier nos fournisseurs et partenaires sur des critères définis.
- Analyser systématiquement les causes de dysfonctionnement et rechercher des mesures de prévention.

Nous privilégions la qualité à la quantité et désirons que les clients soient entièrement satisfaits de notre travail.

Nos partenaires sont choisis selon des critères basés sur la qualité, la pérennité et l'éthique de leurs services.

La politique et les objectifs qualités seront révisés à chaque Revue de Direction.

Ces mises à jour éventuelles donneront lieu à des communications ciblées entre la Direction, les Cadres et les Collaborateurs afin de veiller à la bonne compréhension de la politique qualité et à son adéquation permanente face aux exigences des clients.



Administrateur
Patrick Féral

Administrateur
Yann Féral

Administrateur
Thierry Burnier

Administrateur
Omar Sayegh

Administrateur
Pascal Seppey

3. Notre système de management de la qualité

A. Domaine d'application

Le système de management de la qualité des sociétés Argos Prévoyance SA et Argos Patrimoine SA a été établi sur la base de la norme ISO 9001 : 2015. Selon décision du 5 novembre 2015, Argos Pension Services SA est pour l'instant hors du périmètre de certification.

Les exigences de ladite norme s'appliquent aux activités support et courtage.

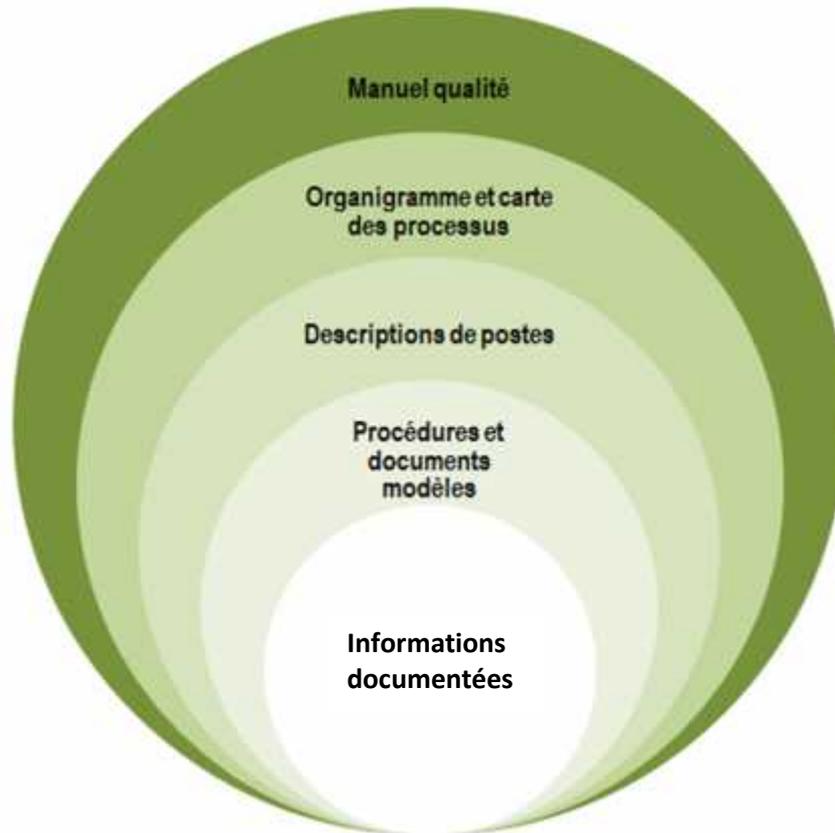
Le chapitre 8.3 Conception et développement de produits et services est exclue du domaine d'application car Argos group ne conçoit aucun service.

Le chapitre 7.1.5.2 Traçabilité de la mesure est exclu du domaine d'application car Argos Group n'a aucune utilisation de matériel de mesure dans le cadre de ses activités.

B. Gestion de la documentation

La hiérarchie de la documentation s'établit sur 5 niveaux :

- Niveau 1 : le manuel qualité introduit tous les autres documents du système de management de la qualité.
- Niveau 2 : l'organigramme et la carte des processus formalisent les liens fonctionnels et les liens entre les principaux processus.
- Niveau 3 : les descriptions de postes dans l'entreprise permettent d'avoir une vision claire des rôles de chaque collaborateur.
- Niveau 4 : les procédures nous informent sur le « qui » fait « quoi », « quand » et « comment ». Elles font appel à des documents modèles tels que des formulaires ou check-lists.
- Niveau 5 : les enregistrements correspondent à toutes les informations permettant de faire l'état d'un résultat obtenu à la suite d'une activité.



Les règles de gestion documentaire ont été définies dans le document « Règlement de gestion de la documentation organisationnelle ». Il indique le mode de référencement, le système de version, le titrage, la validation, le classement et les modalités d'enregistrement des documents.

De plus, la procédure « Gestion documentaire N° PR-019 » fixe les modalités d'ajout, de modification, de retrait, de validation, d'enregistrement et de diffusions des documents.

L'ensemble de cette documentation est diffusé à tous les collaborateurs par le biais du site OptimisoWeb.

C. Amélioration continue

Le système de management de la qualité a été mis en place afin de permettre une amélioration continue au sein du groupe. Si l'on se réfère à la boucle de l'amélioration continue (Plan-Do-Check-Act), les outils utilisés sont les suivants :

- Plan : Description des activités sous forme de procédures, règlements, check-lists, etc...
- Do : Réalisation des activités selon la documentation décrite.
- Check : Vérification du bon fonctionnement des processus par le biais d'audits internes, d'indicateurs, d'enquêtes de satisfaction clients, etc...
- Act : Mise en place de projets d'améliorations, adaptation de la documentation existante et formation des collaborateurs.

Le schéma ci-dessous représente l'approche de l'amélioration continue d'Argos Group :

