

# Manuel Qualité 2020



Mise à jour : 17 juin 2020

Version 7

---

Alptis Assurances – Centre de formation Exploris

## SOMMAIRE

### Table des matières

<b>OBJET ET MODALITE DE GESTION DU MANUEL QUALITE</b>	<b>4</b>
OBJET DU MANUEL QUALITÉ.....	4
MODALITÉS DE GESTION DU MANUEL QUALITÉ.....	4
DIFFUSION DU MANUEL QUALITÉ .....	4
<b>PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE</b>	<b>5</b>
HISTORIQUE .....	5
<b>CHAMP D'INTERVENTION</b>	<b>7</b>
<b>POLITIQUE QUALITÉ ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION</b>	<b>8</b>
NOS ENGAGEMENTS.....	8
NOTRE POLITIQUE QUALITÉ.....	9
SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ D'EXPLORIS .....	10
<b>PILOTAGE DU PROCESSUS FORMATION D'EXPLORIS</b>	<b>11</b>
PILOTAGE DU SYSTÈME DE FORMATION D'EXPLORIS .....	11
RESPONSABILITÉS AU SEIN DU SMQ.....	12
<b>SUIVI DU SYSTÈME ET AMÉLIORATION</b>	<b>14</b>
SUIVI DES OBJECTIFS .....	14
AMÉLIORATION .....	14
<b>GESTION DOCUMENTAIRE</b>	<b>14</b>



---

# OBJET ET MODALITE DE GESTION DU MANUEL QUALITE

## Objet du manuel qualité

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité du centre de formation Exploris et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations. Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble des parties intéressées, qu'ils soient clients, fournisseurs, partenaires institutionnels ou collaborateurs, d'avoir une vue complète de notre organisation. Il est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité

## Modalités de gestion du manuel qualité

Le Manuel Qualité est rédigé par le responsable qualité, avec le concours de tous les pilotes de processus. Le Manuel Qualité est vérifié et approuvé par le responsable du centre de formation, Guillaume THIOLLIER.

## Diffusion du manuel qualité

Afin de garantir son accessibilité par tous, le Manuel Qualité est installé sur le site [exploris.alptis.org](http://exploris.alptis.org)

---

# Présentation de l'entreprise

## Historique

Alptis Assurances est une société de courtage et de gestion spécialisée en assurances de personnes. Alptis Assurances conçoit et gère des garanties d'assurances de personnes spécialement en santé individuelle et collective, en prévoyance individuelle et collective et en assurance de prêt.

Nous développons des partenariats : avec des assureurs pour qu'ils assument le portage des risques mutualisés des contrats groupe que nous concevons, et avec des courtiers indépendants et d'autres intermédiaires en assurances afin qu'ils distribuent les produits d'Alptis auprès de leurs clients.

Crée en 1976 à LYON à l'initiative de Pierre Le LANDAIS et Régis MOURIER, les fondateurs ont choisi la forme d'une association à but non lucratif pour mettre en œuvre des solutions d'assurances de personnes adaptées à leurs besoins comme à leur budget, afin de permettre à chaque assuré adhérent d'être partie prenante de sa couverture complémentaire santé et prévoyance.

Ils souhaitent également partager une vision de la protection sociale fondée à la fois sur la responsabilité et la solidarité.

Groupe associatif, Alptis rassemble 6 associations, qui ont créé une filiale opérationnelle Alptis Assurances, courtier grossiste. Filiale du groupe, Alptis Assurances joue un rôle d'intermédiaire entre des porteurs de risques en amont (les assureurs) et des distributeurs de proximité (les courtiers).

Avec l'ensemble de ces acteurs Alptis travaille en partenariat, tout en restant indépendant.

Le savoir-faire du groupe Alptis :

- 🌱 Proposer une gamme diversifiée de solutions d'assurance : santé, prévoyance, assurance de prêt, épargne retraite
- 🌱 Développer une expertise reconnue sur toute la chaîne de valeur de l'assurance
  - Conception d'offres d'assurance
  - Négociation avec nos assureurs
  - Gestion des contrats
  - Animation de réseaux de distribution
  - Vente directe
  - Comparateur de garanties

C'est dans ce contexte qu'Alptis déploie des services, des technologies et des innovations associés, et décide en 2009 de créer Exploris, l'univers formation d'Alptis. Il s'agit d'un centre de formation spécialisé en assurances de personnes et dans les problématiques des intermédiaires en assurances afin de les aider dans le développement de leurs activités. Ce centre est reconnu en tant qu'organisme de formation sous le numéro : 82 69 10 987 69 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État).

---

La création d'Exploris s'inscrit dans la démarche de diversification des activités entamée depuis plusieurs années par le groupe Alptis. Ce centre de formation a vocation à servir la stratégie de développement du groupe Alptis en :

- En proposant une offre de formation aux intermédiaires en assurances « codés » chez Alptis.
- En intégrant dans la mise en place des partenariats les actions de formation nécessaires à la montée en compétences des collaborateurs à former des sociétés partenaires
- En développant une nouvelle activité de formation autour du thème de l'assurance pour contribuer au développement du chiffre d'affaires du groupe.

Pour déployer des sessions de formations partout en France, Exploris s'appuie sur une équipe de formateurs occasionnels, collaborateurs d'Alptis, et des formateurs externes, permettant de démultiplier des actions de formation partout en France autour des thèmes de formation en lien avec l'assurance.

---

# Champ d'intervention

Exploris, le centre de formation du groupe Alptis propose à ce jour une offre de formations professionnelles continues autour de 4 grands thèmes :

- 🌱 Assurances de Personnes- Particuliers
- 🌱 Assurances de Personnes- Entreprises
- 🌱 Environnement Juridique
- 🌱 Assurances Dommage Aux Biens

Nos clients sont des intermédiaires en assurances : courtiers, des agents généraux, des conseillers en gestion de patrimoine, des mandataires, des organismes d'assurance (mutuelles, compagnies d'assurances...), et autres partenaires éventuelles.

Le développement de notre offre se fait en plusieurs temps. La première étape consiste à développer des modules de formation en lien avec les produits commercialisés par le groupe Alptis.

Nos formations n'ont pas pour objet de promouvoir les gammes de produits d'Assurances d'Alptis mais d'apporter toutes les connaissances nécessaires au bon exercice de l'intermédiation en assurances.

Nous développons à ce titre nos modules de formations en intégrant en suivant le triptyque suivant :

- 🌱 La connaissance de l'environnement juridique, fiscale et sociale nécessaires à la compréhension et à la vente des produits d'assurance
- 🌱 Le fonctionnement des garanties du marché
- 🌱 Les techniques de vente propres aux domaines d'assurance objet des formations.

En termes de format de formation, à ce jour nous proposons :

*Une offre de formation en présentielle :*

- 🌱 Des formations inter- entreprises
- 🌱 Des formations intra- entreprises et sur mesure

*Une offre de formation 100% Digitale :*

- 🌱 E-learning
- 🌱 Classes virtuelles

---

# Politique Qualité et Engagement de la Direction

Forts de notre attention commune portée à la qualité de nos services, nous nous engageons à donner envie à nos clients et à nos prospects de travailler avec nous dans la durée et de nous recommander !

## Nos engagements

### Engagement n°1 :

Des formations animées en toute indépendance et sans parti-pris avec une vision objective du marché de l'assurance en faisant référence à tous les acteurs même concurrents du groupe Alptis.

### Engagement n°2 :

Des formations opérationnelles et centrées sur vos besoins et usages quotidiens des intermédiaires en assurances.

### Engagement n°3 :

Des formateurs qualifiés avec une expertise et une expérience du terrain.

### Engagement n°4 :

Un environnement convivial propice à l'apprentissage.

### Engagement n°5 :

Un SAV post formation pour permettre plus facilement la mise en pratique.

Pour tenir ces engagements, la direction a mis en place un tableau de suivi avec différents indicateurs pour suivre l'activité et faire évoluer les outils utilisés et les compétences requises.



---

## Notre politique qualité

Pour tenir nos engagements de services et de qualité, nous avons mis en place un coordinateur qualité en la personne de Patricia MONDRAGON qui communique auprès de Guillaume THIOLLIER et de ses équipes commerciales d'Alptis sur la politique qualité, s'assure de sa compréhension et de son respect.

L'organisation mise en place doit permettre une visibilité pour chaque collaborateur d'Alptis qui intervient dans le processus formation, sur sa mission, ses tâches, et ce qu'on attend de lui.

Tout cela étant sous le contrôle d'un tableau d'amélioration continue et des indicateurs.

Dans l'objectif d'une amélioration constante, nous réalisons une revue de direction qualité annuelle, afin que notre qualité intrinsèque soit formalisée, organisée et reconnue.

Pour Exploris, la démarche qualité a pour objectif premier d'améliorer sans cesse ses performances.

Cette amélioration des performances doit se décliner auprès de toutes les parties prenantes de l'entreprise.

- Améliorer sans cesse la satisfaction des clients,
- Rendre plus efficace le travail des apprenants par rapport aux objectifs fixés par leur employeur et élever leurs compétences,
- Développer la transversalité entre services, définir, optimiser et gérer les interfaces et les ressources,

Pour Exploris ce qui compte finalement ce sont les résultats et les améliorations produits par la démarche qualité. Ils sont de différentes natures, mais bien réels :

- Une amélioration des résultats économiques de l'entreprise,
- Une amélioration de la satisfaction et de la fidélisation des clients,
- La prise en compte du client à tous les niveaux de l'entreprise " le client rentre dans l'entreprise " :
  - 🎯 Une meilleure connaissance des besoins des clients et une meilleure anticipation de leurs futurs besoins ;
  - 🎯 Une meilleure image de l'entreprise ;
  - 🎯 Une plus grande confiance des clients grâce aux preuves fournies sur la qualité des produits et des services ;
  - 🎯 Un personnel plus responsabilisé, se sentant mieux reconnu et plus motivé ;
  - 🎯 Des modes de fonctionnement interne simplifiés, identique pour tous et plus efficaces ;
  - 🎯 Des processus simplifiés, mieux formalisés et maîtrisés ;
  - 🎯 Une plus grande rigueur dans les méthodes ;
  - 🎯 Une diminution des erreurs par des systèmes de boucles correctives ;

- 
- Une baisse des coûts de non-qualité qui sont souvent élevés et cachés ;
  - Une meilleure prise en compte des questions de sécurité et d'environnement

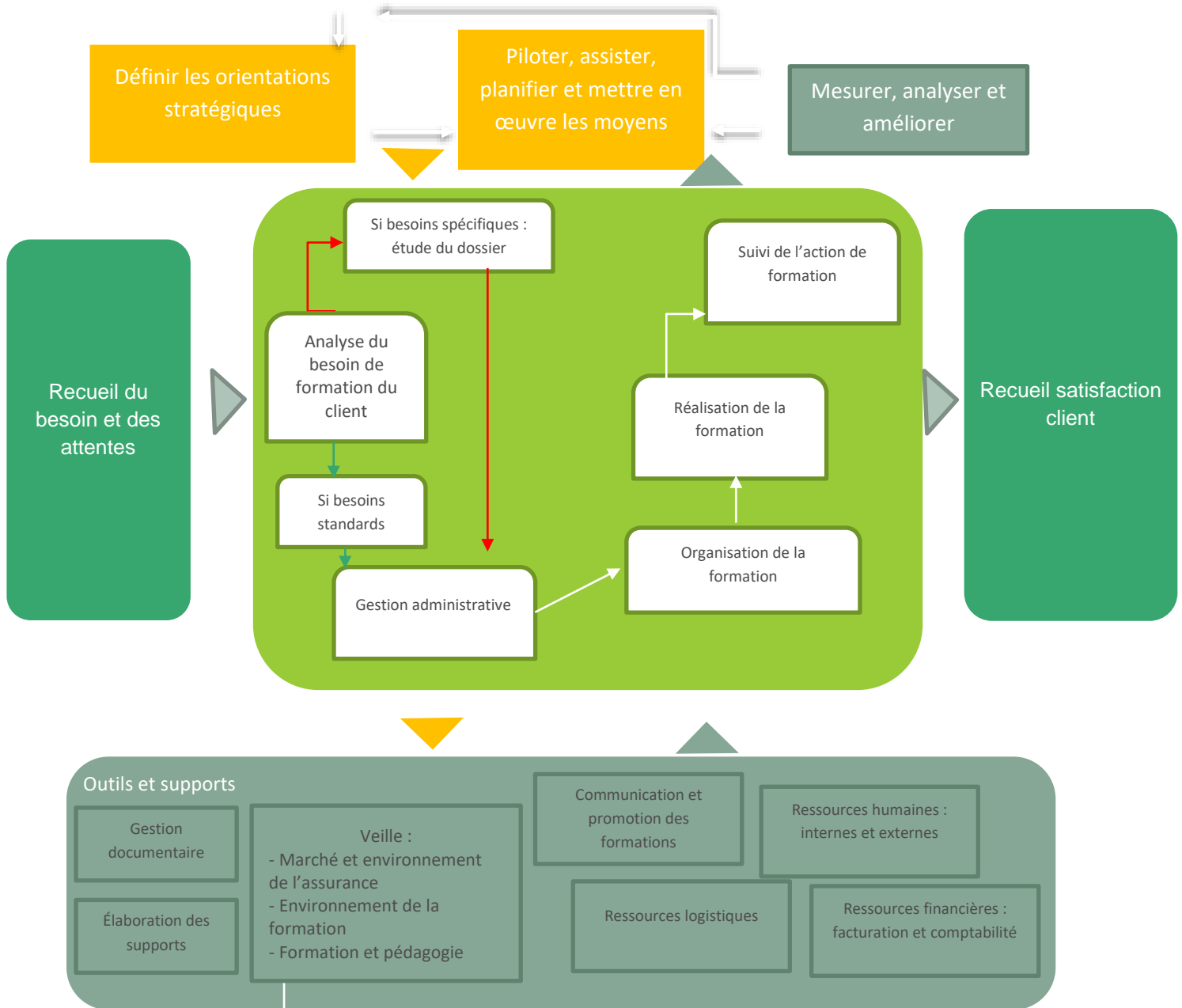
## **Système de Management de la Qualité d'Exploris**

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) d'Exploris a pour référence :

- ✓ La norme AFNOR NF214
- ✓ Le Référenciel National Qualité (Qualiopi)

# Pilotage du processus formation d'Exploris

## Pilotage du système de formation d'Exploris



---

## Responsabilités au sein du SMQ

Au sein du centre de formation Exploris, une personne travaille de manière permanente : Patricia Mondragon, en qualité d'Animatrice du centre de formation.

Guillaume THIOLLIER, Directeur Distribution Courtage d'Alptis occupe le poste de Responsable du centre de formation.

Exploris compte des salariés en CDI en tant que formateurs occasionnels.

En fonction des projets et des commandes de prestations, et afin de garantir l'adéquation des prestations aux attentes des clients, notre centre a en outre recours ponctuellement à des prestataires extérieurs **experts de leur domaine de spécialité**.

Pour autant, dans une optique de qualité, tous les membres de notre équipe, quel que soit leur statut, sont appelés à participer à la co-construction et à l'animation de notre SMQ.

Les responsabilités des collaborateurs ou intervenant liées au SMQ sont définies ci-dessous.

### *Fonction de la direction*

- Définir la stratégie générale, la politique e les objectifs Qualités
- Participer à la définition et à la production du Système Qualité
- Allouer les moyens nécessaires à la mise en place et à la pérennité du SMQ
- Piloter les revues de direction visant à l'amélioration des processus en traduisant les objectifs dégagés par l'analyse des reportings en plans d'actions correctives et préventives consignées en compte-rendu de revue de direction
- Approuver et valider les évolutions des documents Qualité
- Promouvoir et animer la démarche qualité, avec l'assistance du Responsable Qualité et des pilotes de processus désignés

### *Fonction du responsable Qualité*

Le Responsable Qualité a pour mission de :

- Contribuer à la définition et à la planification de la mise en œuvre du système Qualité, notamment en préparant la documentation nécessaire aux revues de direction, aux audits
- Rédiger et réviser en tant que de besoin la documentation Qualité
- Suivre le traitement des fiches de non-conformité, des actions correctives et préventives engagées
- Préparer les revues de Direction
- Accompagner en tant que de besoin les pilotes en revue de processus

- 
- Contribuer à la promotion de la démarche Qualité, notamment via des actions de sensibilisation Qualité

#### *Missions des pilotes de processus*

- Assurer, en collaboration avec le responsable Qualité, la rédaction des documents Qualité, rédiger les documents opérationnels et garantir leur bonne conservation.
- Relayer les non-conformités (dysfonctionnements internes ou réclamations clients) au sein de leur processus et en garantir le traitement
- Suivre la performance de leur processus et leur conformité aux exigences réglementaires, clients et internes
- Contribuer à l'amélioration de leur processus, notamment en conduisant des revues de processus et en émettant leurs suggestions d'amélioration via une Fiche d'Amélioration adressée automatiquement au responsable Qualité
- Participer aux revues de direction

#### *Rôles des parties intéressées du processus*

- Appliquer les procédures du système qualité
- Informer les clients sur les dispositions relatives à la qualité au sein d'Exploris et sur les outils mis à leur disposition pour exprimer leur niveau de satisfaction
- Relayer les non-conformités détectées dans leur activité et émettre des suggestions d'amélioration via une Fiche d'Amélioration adressée au responsable Qualité

#### *Rôle du référent handicap*

- Accompagner les personnes en situation de handicap
- Proposer les adaptations nécessaires au bon déroulement de leur formation

---

# Suivi du système et amélioration

Structure évolutive, notre SMQ répond à un souci de suivi et d'optimisation.

## Suivi des objectifs

La mise en œuvre des objectifs de direction déclinés de notre politique Qualité et d'objectifs de résultat fait l'objet d'un suivi attentif mesuré objectivement via les indicateurs consignés dans le tableau de bord Qualité renseigné par les pilotes de processus.

Tout objectif non atteint fait l'objet d'une Fiche d'Amélioration suivie par le biais du tableau de "Suivi des non-conformités et améliorations".

## Amélioration

Dans un souci d'amélioration, tous les collaborateurs et tous les clients sont encouragés à émettre une proposition d'amélioration via la Fiche d'Amélioration pour Suggestion d'Amélioration dont les données sont directement transmises au RQ pour analyse.

Les suggestions d'amélioration considérées comme efficaces et en accord avec la stratégie d'entreprise sont validées en revue de Direction. Le recours à l'intelligence collective garantit ainsi une optimisation du SMQ

# Gestion documentaire

La documentation liée au SMQ d'Exploris est informatisée et enregistrée dans un espace de stockage Intranet en ligne sécurisé.

---