



Le Manuel Qualité

## **de la Certification ISO 9001**

.....→ *Créer ensemble une vraie relation de confiance  
au service de votre patrimoine*



Entreprise certifiée  
pour son système de  
management Qualité  
[www.groupe-fci.com](http://www.groupe-fci.com)

## Le Mot du dirigeant

# 12 ans déjà !

Et une année 2010 qui mérite qu'on y prête attention car elle sera l'année charnière pour les mesures en faveur de l'investissement locatif...

La récurrence des rapports avec nos clients investisseurs est la raison d'être de notre groupe dont l'éthique est portée par le caractère familial de sa structure managériale. A mes côtés mon épouse et quatre de mes fils perpétuent nos valeurs, aidés en cela par une équipe de cadres attachés à notre entreprise depuis plus de huit ans.

En 2010, de nombreux conseillers en gestion de patrimoine, disposant d'une structure locale, ont rejoint notre groupe en tant que «**Cabinet Conseil Agréé FCI**» et sont habilités à vous apporter le conseil et le suivi de proximité nécessaires à la pérennité de nos relations, car ils partagent les mêmes valeurs et ont fait la preuve de leurs compétences.

Les nombreux changements intervenus depuis l'année 2009 dans le domaine fiscal offrent de nouvelles opportunités pour vous et vos proches de vous constituer un capital, un patrimoine, une retraite, une prévoyance au moindre coût.

**Le vote de la loi SCCELLIER a été le point d'orgue le plus significatif du chantier entrepris par le législateur en matière fiscale.** C'est un signal positif et fortement incitatif vous invitant à vous construire un avenir plus solide sur le plan matériel, grâce au levier fiscal dont le support reste le plus sûr de tous les temps : **LA PIERRE**.

Ce dispositif a été renforcé successivement par d'autres dispositifs. Récemment encore, la loi SCCELLIER vient de trouver toute sa légitimité au sein du Grenelle de l'Environnement grâce à l'introduction de la Norme BBC (Bâtiment Basse Consommation).

**Devant ces nouveaux dispositifs, encore faut-il vous assurer lequel vous sera réellement profitable à meilleur titre que d'autres, car ils sont nombreux et répondent à des objectifs différents.**

L'expertise que nous n'avons jamais cessé de parfaire, ouverte à l'ensemble des dispositifs existants, et basée sur une démarche préalable d'information et d'analyse de votre situation, vous permettra d'orienter votre choix sur le dispositif le plus adapté et le plus efficient pour répondre à vos objectifs. Nous pourrions alors vous proposer un **concept juste, lisible et assorti d'un support de qualité.**

Notre avenir dépend de votre satisfaction !

Pierre SENAMAUD  
Fondateur et Directeur Général du Groupe FCI

# La Charte FCI

## **construire et pérenniser une vraie relation de confiance**

.....→ *Les règles de déontologie de nos actions sont :*  
**LOYAUTÉ, LISIBILITÉ, SINCÉRITÉ ET EFFICIENCE DE NOS RECOMMANDATIONS**

Notre rôle est d'informer exhaustivement sans non-dit, écouter et analyser en nous attachant à comprendre le contexte et les objectifs de nos interlocuteurs, et veiller à la formulation de l'offre la plus favorable et la plus viable pour ces derniers.

### **L'INTÉRÊT DU CLIENT PRIME SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES**

Nous sommes des financiers, le projet proposé doit se limiter au montant utile à une défiscalisation optimale sans jamais se laisser aller à des recommandations qui n'auraient leur justification que dans la perception d'une rémunération personnelle plus élevée.

### **LE CLIENT DOIT ÊTRE RESPECTÉ ET RECONNU EN INTERNE**

Nous devons toujours considérer qu'un client qui nous a fait confiance mérite une attention particulière en retour. Il fait partie de l'entreprise car il contribue à sa pérennité.

### **LA SATISFACTION ET LA FIDÉLITÉ DU CLIENT SONT LA RAISON D'ÊTRE DE NOTRE ACTION**

La disponibilité, la prise en compte et le traitement rapide des demandes de nos interlocuteurs, le contrôle rigoureux des conditions de mise en oeuvre, la qualité des supports proposés, l'accompagnement permanent pour le bon déroulement, sont les facteurs clefs permettant de construire une relation pérenne grâce à la satisfaction qu'un tel comportement engendre.

### **LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE EST LA CONDITION PREMIÈRE DE LA PÉRENNITÉ DU GROUPE**

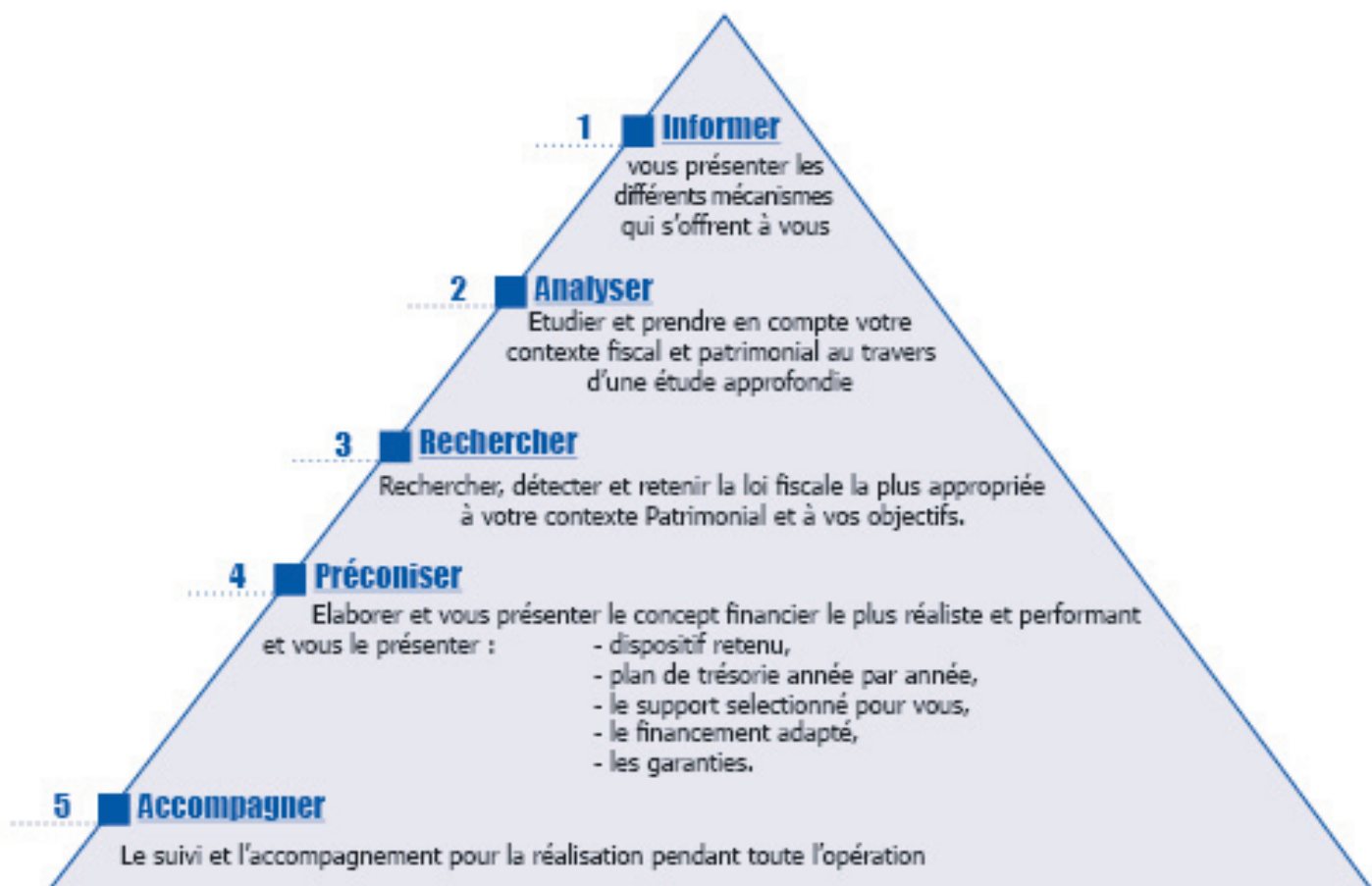
Dans le domaine de la perfection, il y a peu de concurrence. C'est l'axe majeur de la différenciation. Nous devons toujours chercher à tirer un enseignement de l'expérience et nous interroger en permanence sur la possibilité d'améliorer encore la qualité de notre travail et de nos recommandations afin de conserver une avance sur les standards de la profession. La compétence et la technicité de nos conseillers et de nos assistantes, l'écoute, la compréhension du contexte de l'investisseur, sont les facteurs clefs de différenciation qui nous permettront d'obtenir la préférence.

# La démarche FCI

## une démarche de conseil efficace

Notre démarche est gratuite et sans engagement. Elle s'appuie sur une équipe d'experts composée de juristes, fiscalistes, conseillers de haut niveau, garantissant ainsi la fiabilité et la plus grande efficacité des solutions proposées dans le cadre du concept.

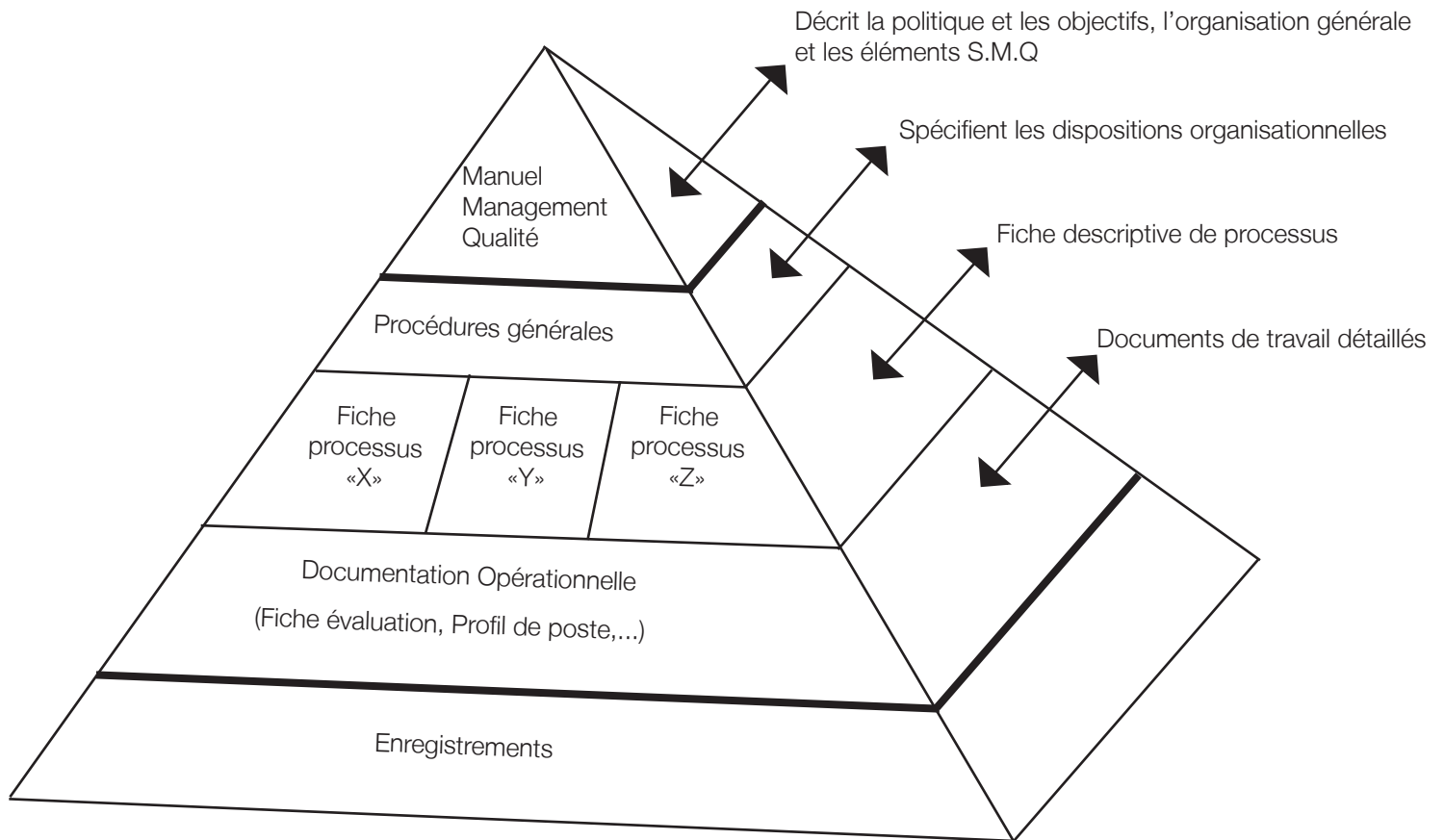
.....→ *Elle s'articule autour de cinq types d'actions successives :*



Notre plaquette reprend toute la démarche avec les documents suivants :

- Procédure avant acte
- Procédure après acte
- Suivi permanent du client à partir du concept

# Le Système de Management de la Qualité



## ■ La gestion des documents :

Finance Conseil Investissement a défini dans la procédure «Gestion des documents et des enregistrements», la méthodologie permettant de maîtriser et de gérer toute la documentation du SMQ (Système de Management de la Qualité).

## ■ La Maîtrise de la non Conformité, des actions correctives et préventives :

Toutes les non conformités décelées dans l'Entreprise sont enregistrées et font l'objet d'une analyse et d'un traitement adaptés. Une méthodologie a été décrite dans la procédure «Gestion des non conformités des actions correctives et préventives».

## ■ Evaluation et audit S.M.Q. :

Périodiquement des revues du S.M.Q sont réalisées. De plus des audits qualités internes sont réalisés selon la procédure d'audit. L'analyse des données aboutit à des actions d'amélioration.



Entreprise certifiée  
pour son système de  
management Qualité

**[www.groupe-fci.com](http://www.groupe-fci.com)**  
**[infos@groupe-fci.fr](mailto:infos@groupe-fci.fr)**

### **Siège social et Bureaux**

Rue Cantelaudette - 33 310 LORMONT  
Adresse postale : FCI BP 10 009 - 33 305 LORMONT CEDEX  
Téléphone : 05 57 77 57 80 - Fax : 05 57 77 57 88

### **Les Agences FCI**

**FCI NORD PICARDIE**

WAVRIN (LILLE)

Tél : 08 11 097 657

**FCI MÉDITERRANÉE**

LA CIOTAT

Tél : 04 42 98 05 72

CONTACTEZ-NOUS POUR UNE ÉTUDE GRATUITE ET SANS ENGAGEMENT

**N°Azur 0 810 117 902**  
PRIX APPEL LOCAL



Entreprise certifiée  
pour son système de  
management Qualité

[www.groupe-fci.com](http://www.groupe-fci.com)